

Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. durante el año 2025

por NICOLAS GAMBETTA VALDIVIA

Fecha de entrega: 26-ene-2026 11:09a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2864193111

Nombre del archivo: tesis_2020701061_20260126_104952_26192d73-6010-4a15-bdd2-dd8f072b52bb.pdf
(1.16M)

Total de palabras: 23336

Total de caracteres: 133369

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
Escuela Profesional de Comunicación Social



Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de NEVTE
Inversiones Generales S.A.C. durante el año 2025

Tesis presentada por el Bachiller:

Gambetta Valdivia, Nicolas

ORCID: 0009-0000-3408-1847

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación Social con mención en
Relaciones Públicas

Asesor(a):

Mg. Nieves Guzmán, Melissa Deisy

ORCID: 0000-0003-4804-7548

Arequipa- Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

COMUNICACION SOCIAL

CON MENCIÓN EN RELACIONES PÚBLICAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 16 de Diciembre del 2025

Dictamen: 015507-C-EPCS-2025

Visto el borrador del expediente 015507, presentado por:

2020701061 - GAMBETTA VALDIVIA NICOLAS

Titulado:

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE NEVTE
INVERSIONES GENERALES S.A.C. DURANTE EL AÑO 2025**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL CON MENCIÓN EN RELACIONES PÚBLICAS

**29224625 - FLORES CASTRO VDA. DE LINARES MIRIAM ROSARIO
DICTAMINADOR**



**70445296 - PAZO ROMERO ANGELA VALERIA MYA
DICTAMINADOR**



**29602051 - TORREBLANCA GOMEZ GONZALO GABRIEL
DICTAMINADOR**



DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis padres, quienes entregaron gran parte de su esfuerzo y trabajo para brindarme la mejor educación posible.

A mi madre, mi mayor fuente de impulso y motivación, por inspirarme a alcanzar cada meta con el anhelo de ver reflejada en ella una sonrisa llena de orgullo.

A mi padre, el más ferviente admirador de mis logros, aún cuando muchos de ellos no fueron más que el cumplimiento de mis deberes.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi gratitud al Sagrado Corazón de Jesús por bendecirme con una familia que ha sido mi mayor fuente de amor y apoyo, y por haberme concedido la oportunidad de seguir la carrera profesional en la que descubrí mi verdadera vocación.

A mis docentes, por guiarme con su ejemplo hacia el camino de la excelencia profesional, pero, sobre todo, por haberme brindado su amistad y su confianza.

Finalmente, a la Universidad Católica de Santa María, mi alma mater, por ser el espacio donde viví una etapa invaluable, llena de aprendizajes, experiencias y recuerdos que llevaré siempre conmigo.

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar cómo la comunicación interna influye en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. durante el año 2025. Para ello, se desarrolló un estudio de tipo descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La técnica empleada fue la encuesta, utilizando como instrumento dos cuestionarios estructurados en escala de Likert, aplicados a una muestra censal de 50 trabajadores, que representa el 100% de la población laboral de la empresa.

⁴ En el análisis inferencial se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, la cual evidenció la no normalidad de los datos, por lo que se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados mostraron una correlación alta, positiva y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional ($\rho = 0.716$, $p = 0.000$), confirmando la hipótesis planteada. Asimismo, se evidenció una relación significativa entre la información de la organización y el clima organizacional ($\rho = 0.681$, $p = 0.000$), y entre la comunicación entre colegas y el clima organizacional ($\rho = 0.679$, $p = 0.000$). En contraste, la comunicación con supervisores presentó una correlación baja y no significativa ($\rho = 0.257$, $p = 0.071$).

Se concluye que una comunicación interna clara, participativa y horizontal influye directamente en la construcción de un clima organizacional positivo, fortaleciendo la colaboración, la confianza y la satisfacción laboral dentro de NEVTE Inversiones Generales S.A.C.

Palabras clave: comunicación interna, clima organizacional, liderazgo.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine how internal communication influences the organizational climate of NEVTE Inversiones Generales S.A.C. during 2025. To achieve this, a descriptive and correlational ⁷ study was conducted, with a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional design. The survey technique was applied using two structured Likert-scale questionnaires, administered to a census sample of 50 employees, representing 100% of the company's workforce.

⁴ For the inferential analysis, the Shapiro–Wilk normality test was applied, which revealed non-normal data distribution. Consequently, the Spearman's Rho correlation coefficient was used. The results showed a high, positive, and statistically significant correlation between internal communication and organizational climate ($\rho = 0.716$, $p = 0.000$), confirming the research hypothesis. Likewise, a significant relationship was found between organizational information and organizational climate ($\rho = 0.681$, $p = 0.000$), as well as between peer communication and organizational climate ($\rho = 0.679$, $p = 0.000$). In contrast, communication with supervisors presented a low and non-significant correlation ($\rho = 0.257$, $p = 0.071$).

It is concluded that clear, participative, and horizontal internal communication directly contributes to building a positive organizational climate, strengthening collaboration, trust, and job satisfaction among employees of NEVTE Inversiones Generales S.A.C.

Keywords: internal communication, organizational climate, leadership.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	4
I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	5
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.1. Enunciado del problema	5
1.2. Descripción del problema	5
1.2.1. Campo, Área y Línea	5
1.2.2. Operacionalización de variables	6
1.3. Interrogantes básicas	10
1.3.1. Interrogante General	10
1.3.2. Interrogantes específicas	10
2. JUSTIFICACIÓN	10
3. OBJETIVOS	13
3.1. Objetivo general	13
3.2. Objetivos específicos	13
4. HIPÓTESIS	14
4.1. Hipótesis General	14
5. MARCO REFERENCIAL	15
5.1. Marco institucional	15
5.1.1. Historia	15
5.1.2. Descripción de los productos o servicio	16
5.1.3. Marco normativo	16
5.2. Fundamentos teóricos	17
5.2.1. Comunicación Interna	17
5.2.2. Dimensiones de la comunicación interna	18
5.2.3. Clima organizacional	20
5.2.4. El Efecto de la Comunicación Interna en los Niveles de Compromiso	21

5.2.5.	El Efecto del Liderazgo en la Comunicación Interna	21
5.2.6.	Comunicación vertical y lateral en el clima organizacional	22
5.2.7.	Dimensiones del clima organizacional	22
5.2.8.	Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional	24
6.	Antecedentes	26
6.1.	Internacionales	26
6.2.	Nacionales	27
6.3.	Locales	28
CAPITULO II		30
II.	PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	31
2.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	31
2.1.	Estructura de los Instrumentos	31
3.	CAMPO DE VERIFICACIÓN	32
3.1.	Ubicación espacial	32
3.2.	Ubicación temporal	32
3.3.	Unidades de Estudio	32
3.3.1.	Población	32
3.3.2.	Muestra	32
4.	ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
4.1.	Criterios y procedimientos	33
5.	ASPECTOS ÉTICOS CONSIDERADOS	33
CAPÍTULO III: RESULTADOS		35
6.	Resultados descriptivos	36
6.1.	Datos de control	36
6.2.	Resultados por ítems de la variable 1: Comunicación interna	44
6.2.1.	Resultados por ítems de la Dimensión 1 (Var 1)	44
6.2.2.	Resultados por ítems de la Dimensión 2 (Var 1)	53
6.2.3.	Resultados por ítems de la Dimensión 3 (Var 1)	59
6.3.	Resultados por ítems de la variable 2: Clima Organizacional	63
6.3.1.	Resultados por ítems de la Dimensión 1 (Var 2)	63
6.3.2.	Resultados por ítems de la Dimensión 2 (Var 2)	69
6.3.3.	Resultados por ítems de la Dimensión 3 (Var 2)	77

6.3.4. Resultados por ítems de la Dimensión 4 (Var 2)	83
6.4. Prueba de normalidad	89
6.5. Correlación general	90
6.6. Correlaciones específicas	91
6.7. Discusión.....	94
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES	99
REFERENCIAS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	6
Tabla 2 Genero de los encuestados	36
Tabla 3 Edad de los encuestados	37
Tabla 4 Tiempo en la empresa de los encuestados	38
Tabla 5 Área de trabajo a la que pertenecen los encuestados	39
Tabla 6 ¿Tiene personal a su cargo?.....	40
Tabla 7 Canal de comunicación más utilizado en el área	41
Tabla 8 Nivel jerárquico del encuestado	42
Tabla 9 Nivel de estudios de los encuestados	43
Tabla 10 Recibo información sobre cambios estratégicos en la organización.	44
Tabla 11 Recibo información sobre las fallas de la organización	45
Tabla 12 Me identifico con la comunicación organizacional, sintiéndome parte vital de ella.	46
Tabla 13 Recibo información sobre políticas y objetivos organizacionales.....	47
Tabla 14 Nuestras reuniones están bien organizadas.....	48
Tabla 15 Cuando se proporciona información, hay tiempo suficiente para debates	49
Tabla 16 Recibo información sobre las acciones gubernamentales	50
Tabla 17 Los conflictos se gestionan adecuadamente a través de canales de comunicación	51
Tabla 18 Las publicaciones publicadas por la organización son útiles.	52
Tabla 19 Mi supervisor valora la retroalimentación.	53
Tabla 20 Mi supervisor comprende los problemas que enfrentan los empleados.	54
Tabla 21 Mi supervisor se comunica conmigo con frecuencia.	55
Tabla 22 Mi supervisor me dice cómo mis tareas encajan en los objetivos	56
Tabla 23 La comunicación con mi supervisor es precisa.....	57
Tabla 24 Hay apertura y tolerancia en la comunicación con mi gerente.....	58
Tabla 25 Puedo plantear temas relacionados con el trabajo con mis compañeros de trabajo.....	59
Tabla 26 En la organización los empleados se respetan entre sí.....	60
Tabla 27 La comunicación entre colegas fluye libremente.....	61
Tabla 28 Puedo plantear problemas personales con mis compañeros de trabajo.	62
Tabla 29 El trabajo que realizo está alineado con los objetivos de la empresa	63
Tabla 30 En esta empresa se organiza el trabajo de acuerdo con las funciones	64
Tabla 31 Los procedimientos de esta empresa definen claramente las rutinas del trabajo.....	65
Tabla 32 Los equipos y herramientas de mi puesto de trabajo son adecuados.....	66
Tabla 33 La temperatura del ambiente en el trabajo es adecuada	67

Tabla 34	1 Siento que hay un equilibrio sano entre el trabajo y mi vida personal	68
Tabla 35	1 Los aumentos salariales que recibo dependen del resultado de evaluaciones	69
Tabla 36	1 Merece la pena esforzarme porque la empresa recompensa mi desempeño.....	70
Tabla 37	Me resultan atractivos los beneficios económicos que se obtienen al ser ascendido	71
Tabla 38	1 Mi jefe me brinda retroalimentación sobre mi desempeño	72
Tabla 39	1 Gracias a las capacitaciones en la empresa, he adquirido nuevas competencias laborales.....	73
Tabla 40	Considero que la empresa me provee oportunidades de crecimiento en mi carrera	74
Tabla 41	Considero que en esta empresa hay oportunidades de ascenso para los empleados	75
Tabla 42	Gracias a mi trabajo he logrado metas personales	76
Tabla 43	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa	77
Tabla 44	La empresa tiene una clara misión que le da sentido al trabajo que realizo	78
Tabla 45	Tengo la oportunidad de utilizar mi iniciativa personal para llevar a cabo el trabajo	79
Tabla 46	1 Ante las necesidades de cambio en las formas de trabajar, se analiza el entorno.....	80
Tabla 47	1 Considero que cambios implementados en la empresa han sido una estrategia adecuada	81
Tabla 48	1 Las mejores alternativas para enfrentar cambios, surgieron de las discusiones del equipo.....	82
Tabla 49	1 La relación con mi jefe se basa en el respeto.....	83
Tabla 50	1 Mi jefe nos motiva para mantenemos alineados con los objetivos de la empresa	84
Tabla 51	1 Las directrices que recibo son suficientemente claras para realizar el trabajo	85
Tabla 52	1 La comunicación con otros departamentos permite compartir información necesaria.....	86
Tabla 53	1 Puedo discutir con mi jefe asuntos relacionados con el trabajo para llegar a acuerdos	87
Tabla 54	1 La relación entre mis compañeros de trabajo es amistosa.....	88
Tabla 55	Prueba de normalidad	89
Tabla 56	Correlación general	90
Tabla 57	Correlación específica 1	91
Tabla 58	Correlación específica 2	92
Tabla 59	Correlación específica 3	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Genero de los encuestados	36
Figura 2 Edad de los encuestados	37
Figura 3 Tiempo en la empresa de los encuestados	38
Figura 4 Área de trabajo a la que pertenecen los encuestados	39
Figura 5 ¿Tiene personal a su cargo?	40
Figura 6 Canal de comunicación más utilizado en el área	41
Figura 7 Nivel jerárquico del encuestado	42
Figura 8 Nivel de estudios de los encuestados	43
Figura 9 Recibo información sobre cambios estratégicos en la organización	44
Figura 10 Recibo información sobre las fallas de la organización	45
Figura 11 Me identifico con la comunicación organizacional, sintiéndome parte vital de ella.	46
Figura 12 Recibo información sobre políticas y objetivos organizacionales.	47
Figura 13 Nuestras reuniones están bien organizadas.	48
Figura 14 Cuando se proporciona información, hay tiempo suficiente para debates	49
Figura 15 Recibo información sobre las acciones gubernamentales	50
Figura 16 Los conflictos se gestionan adecuadamente a través de canales de comunicación	51
Figura 17 Las publicaciones publicadas por la organización son útiles.	52
Figura 18 Mi supervisor valora la retroalimentación.	53
Figura 19 Mi supervisor comprende los problemas que enfrentan los empleados.	54
Figura 20 Mi supervisor se comunica conmigo con frecuencia.	55
Figura 21 Mi supervisor me dice cómo mis tareas encajan en los objetivos.	56
Figura 22 La comunicación con mi supervisor es precisa.	57
Figura 23 Hay apertura y tolerancia en la comunicación con mi gerente.	58
Figura 24 Puedo plantear temas relacionados con el trabajo con mis compañeros de trabajo.	59
Figura 25 En la organización los empleados se respetan entre sí.	60
Figura 26 La comunicación entre colegas fluye libremente.	61
Figura 27 Puedo plantear problemas personales con mis compañeros de trabajo.	62
Figura 28 El trabajo que realizo está alineado con los objetivos de la empresa	63
Figura 29 En esta empresa se organiza el trabajo de acuerdo con las funciones	64
Figura 30 Los procedimientos de esta empresa definen claramente las rutinas del trabajo	65
Figura 31 Los equipos y herramientas de mi puesto de trabajo son adecuados	66
Figura 32 La temperatura del ambiente en el trabajo es adecuada	67
Figura 33 Siento que hay un equilibrio sano entre el trabajo y mi vida personal	68

Figura 34	Los aumentos salariales que recibo dependen del resultado de evaluaciones	69
Figura 35	Merece la pena esforzarme porque la empresa recompensa mi desempeño	70
Figura 36	Me resultan atractivos los beneficios económicos que se obtienen al ser ascendido	71
Figura 37	Mi jefe me brinda retroalimentación sobre mi desempeño	72
Figura 38	Gracias a las capacitaciones en la empresa, he adquirido nuevas competencias laborales.	73
Figura 39	Considero que la empresa me provee oportunidades de crecimiento en mi carrera	74
Figura 40	Considero que en esta empresa hay oportunidades de ascenso para los empleados	75
Figura 41	Gracias a mi trabajo he logrado metas personales	76
Figura 42	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa	77
Figura 43	La empresa tiene una clara misión que le da sentido al trabajo que realizo	78
Figura 44	Tengo la oportunidad de utilizar mi iniciativa personal para llevar a cabo el trabajo	79
Figura 45	Ante las necesidades de cambio en las formas de trabajar, se analiza el entorno	80
Figura 46	Considero que cambios implementados en la empresa han sido una estrategia adecuada	81
Figura 47	Las mejores alternativas para enfrentar cambios, surgieron de las discusiones del equipo	82
Figura 48	La relación con mi jefe se basa en el respeto	83
Figura 49	Mi jefe nos motiva para mantenernos alineados con los objetivos de la empresa	84
Figura 50	Las directrices que recibo son suficientemente claras para realizar el trabajo	85
Figura 51	La comunicación con otros departamentos permite compartir información necesaria	86
Figura 52	Puedo discutir con mi jefe asuntos relacionados con el trabajo para llegar a acuerdos	87
Figura 53	La relación entre mis compañeros de trabajo es amistosa.	88

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento	108
Anexo 2: Autorización: uso de nombre de la empresa NEVTE	112

INTRODUCCIÓN

NEVTE es una empresa dedicada a la producción BTL (Below the line) que consiste en una estrategia publicitaria que comprende acciones de promoción a través de una comunicación no masiva, evitando los canales tradicionales y dirigiéndose a segmentos específicos del mercado. Este tipo de prácticas incluye promociones en puntos de venta, activaciones y marketing directo (Stubbs et al. 2021). NEVTE se especializa en crear experiencias de marca a través de material publicitario, eventos y activaciones. Desde su creación hace 18 años, se ha podido posicionar en el mercado no sólo de Arequipa, sino también a nivel nacional. Sin embargo, la organización presenta dificultades internas que repercuten en los resultados tanto individuales como grupales. La comunicación interna de NEVTE presenta deficiencias debido a sus canales y procesos no estructurados, que obstaculizan el flujo de información interna entre los colaboradores, obteniendo así resultados poco eficientes. Como señalan Jami Ramos et al. (2025), una buena gestión de la comunicación interna beneficia la confianza, compromiso y coordinación dentro de una organización, mientras que su deficiencia genera desmotivación, dudas e incertidumbre. Esta problemática se refleja en NEVTE, donde actualmente es notorio el deterioro del clima organizacional y se manifiesta en los diferentes conflictos internos que tiene la organización, pudiendo perjudicar su sostenibilidad.

La comunicación interna es un factor clave en la resolución de las problemáticas que se han identificado en NEVTE. Esta variable no solo se refiere a los canales de transmisión de información, sino que articula todos los procesos organizacionales. Según Cardozo (2021), una comunicación interna de calidad se responsabiliza por la interacción y compromiso de los colaboradores al mantenerlos informados sobre los problemas de la empresa y siendo transparente con ellos. Esto tiene relevancia dentro de la organización NEVTE, debido a que todo colaborador requiere de la comunicación interna para la coordinación, planificación y

finalmente ejecución de todo proyecto o servicio que la organización brinda. Para NEVTE, implementar mejoras en sus canales, procesos y estrategias de comunicación interna beneficiaría a su capacidad de responder a las exigencias del mercado.

La variable clima organizacional que se pretende explorar, es un elemento fundamental para comprender las dinámicas internas de la organización NEVTE y poder superar la problemática identificada. Como menciona Ibáñez (2024), el clima organizacional es una pieza fundamental para el éxito sostenible del empresa porque influye directamente en la productividad, evita la rotación de personal e influye positivamente en la capacidad de adaptación. Esta variable mantiene una relación sumamente cercana a la variable comunicación interna, constituyendo juntas la dinámica interna en todos los procesos internos que tiene la organización. Un clima organizacional positivo le permitiría a NEVTE crear relaciones positivas entre los colaboradores de la empresa, facilitando la transparencia comunicacional necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En el contexto actual de NEVTE Inversiones Generales S.A.C., las deficiencias identificadas en la comunicación interna repercuten en el clima organizacional, creando aspectos negativos que afectan a los colaboradores de la organización; la falta de información detallada sobre la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional, lo cual representa una oportunidad para investigar y entender cómo estas dos variables interactúan y afectan el desempeño de la empresa. A pesar de la importancia crítica de la comunicación interna en la construcción de un clima organizacional positivo, no se cuenta con un análisis claro sobre el impacto directo de esta relación en los resultados organizacionales. En un sector de producción BTL, la creatividad y colaboración son aspectos fundamentales y no se pueden llevar a cabo de forma eficiente si el clima organizacional está deteriorado debido a las deficiencias de la comunicación interna.

Por lo tanto, la presente investigación busca analizar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C., para así transformar las deficiencias encontradas en oportunidades de mejora para las variables comunicación interna y clima organizacional. Lo que permitirá concluir cómo las deficiencias encontradas en la comunicación interna de la organización y sus repercusiones en el clima laboral condicionan la efectividad de los resultados.

CAPITULO I

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. durante el año 2025

1.2. Descripción del problema

En NEVTE Inversiones Generales S.A.C., existe una falta de información detallada sobre cómo se relacionan la comunicación interna y el clima organizacional, lo que presenta una oportunidad para investigar su interacción y su situación actual. A pesar de la importancia de la comunicación interna para un clima organizacional positivo, no se ha analizado su influencia directa en los resultados de la empresa. En el sector BTL, donde la creatividad y colaboración son clave, estas no pueden prosperar si el clima organizacional está afectado por problemas de comunicación interna.

1.2.1. Campo, Área y Línea

- Campo: Ciencias Sociales y Humanidades
- Área: Comunicación Social
- Línea de acción: Marketing Comunicacional

1.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador General	Subindicador	Ítem(s)
Comunicación Interna	Información de la organización	Claridad y pertinencia de la información organizacional	Nivel de claridad sobre cambios estratégicos	1
			Nivel de comprensión sobre fallas organizacionales	2
			Nivel de identificación con la comunicación organizacional	3
		Accesibilidad y oportunidad de la información	Nivel de recepción sobre políticas y objetivos	4
			Nivel de organización de reuniones	5
			Nivel de tiempo disponible para comentarios	6
			Nivel de recepción de información gubernamental	7
		Gestión comunicacional y canales de resolución	Nivel de percepción sobre gestión de conflictos	8
			Nivel de utilidad de publicaciones organizacionales	9
	Comunicación con los supervisores	Calidad de la retroalimentación del supervisor	Nivel de valoración de retroalimentación	10
			Nivel de comprensión del supervisor sobre problemas del empleado	11
		Claridad y efectividad de la comunicación jerárquica	Frecuencia de comunicación con el supervisor	12
			Nivel de claridad en las tareas	13
			Nivel de precisión en la comunicación	14

Clima Organizacional	Comunicación entre colegas	Apertura y cercanía en la relación con supervisores	Nivel de apertura con el gerente	15
		Clima comunicacional horizontal	Nivel de libertad para discutir temas laborales	16
			Nivel de respeto mutuo entre empleados	17
			Nivel de fluidez en la comunicación entre colegas	18
		Apoyo interpersonal entre compañeros	Nivel de confianza para plantear problemas personales	19
	Condiciones organizacionales	Organización y coherencia del entorno laboral	Nivel de alineación del trabajo con los objetivos de la empresa	20
			Nivel de organización por departamentos	21
			Nivel de claridad en los procedimientos laborales	22
		Recursos y ambiente físico	Nivel de adecuación de equipos y herramientas	23
			Nivel de satisfacción con el ambiente físico	24
	Beneficios, Recompensas y Desarrollo Laboral	Equilibrio personal-laboral	Nivel de satisfacción con el equilibrio trabajo-vida	25
		Equidad y percepción sobre recompensas	Relación entre desempeño y aumento salarial	26
			Satisfacción con recompensas por desempeño	27
			Atracción de los beneficios por ascenso	28
		Evaluación y oportunidades de desarrollo	Retroalimentación sobre desempeño	29
			Oportunidades de desarrollo profesional	30, 31
			Oportunidades de ascenso y promoción	32

		Logro personal relacionado al trabajo	33
	Sentido de pertenencia, empoderamiento y cambio	Orgullo de pertenecer a la empresa	34
		Claridad de la misión de la empresa	35
		Nivel de autonomía experimentada en el trabajo	36
		Capacidad de la empresa para implementar cambios	37, 38
		Efectividad ante cambios y apertura en decisiones	39
	Liderazgo, Comunicación y Relaciones Interpersonales	Calidad de liderazgo directo	40
		Motivación del jefe	41
		Claridad en directrices	42
		Fluidez comunicacional interdepartamental	43
		Oportunidad de discutir con el jefe sobre asuntos laborales	44
		Amistad y cooperación entre compañeros	45

Nota. Elaborado a partir de Santos et al. (2024) para la variable Comunicación Interna y Verenzuela Barroeta et al. (2024) para la variable Clima Organizacional.

Las dimensiones, indicadores y subindicadores presentados en la tabla de operacionalización de variables se basan en los trabajos de autores clave en el campo de la comunicación interna y el clima organizacional. Para la variable "Comunicación Interna" sus componentes se derivan de la investigación de Santos et al. (2024), adaptado para la investigación, y buscan evaluar diversos aspectos de la comunicación dentro de la organización.

Para la variable "Clima Organizacional", los subindicadores provienen del estudio realizado por Verenzuela Barroeta et al. (2024), cada uno de estos subindicadores fue formulado

con base en los ítems y dimensiones presentados por el autor, lo cual proporciona un marco integral para evaluar el clima organizacional dentro de la empresa.

1.3. Interrogantes básicas

1.3.1. Interrogante General

¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. en el año 2025?

1.3.2. Interrogantes específicas

¿Cuál es la influencia de la información de la organización en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. en el año 2025?

¿Cuál es la influencia de la comunicación con los supervisores en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. en el año 2025?

¿Cuál es la influencia de la comunicación entre colegas en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. en el año 2025?

2. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo analiza la influencia significativa de la comunicación interna en el clima organizacional. Asimismo, se determina cómo una gestión efectiva de la comunicación impacta directamente en el ambiente laboral. Sin embargo, actualmente, muchas organizaciones no cuentan con una comunicación interna efectiva, lo que genera conflictos, desmotivación o malentendidos. En consecuencia, esta deficiencia genera una influencia negativa en el clima organizacional, afectando directamente la productividad y el bienestar emocional, generando así resultados negativos. Por lo tanto, esta situación representa un problema social al influir negativamente en la calidad laboral y relaciones interpersonales dentro de las organizaciones.

En este sentido, los resultados de esta investigación permitirán identificar mediante los resultados, cómo una comunicación interna efectiva podría mejorar el clima organizacional. De este modo, al comprender estas variables y su relación, las organizaciones podrían implementar

estrategias que contribuyan a crear entornos laborales más saludables y eficientes, mejorando el desempeño colectivo e individual, favoreciendo a la organización.

Así, las organizaciones y sus colaboradores se verán beneficiados, al poder obtener resultados que permitirán optimizar sus procesos internos y fortalecer su clima organizacional. A su vez, a largo plazo, también se beneficiaría la sociedad en general, al contar con ambientes más saludables y productivos dentro del mundo laboral.

Cabe destacar que esta investigación tiene implicancias prácticas, ya que sus resultados podrán ser aplicados en organizaciones de diversos sectores que busquen mejorar su ambiente laboral. En efecto, los hallazgos ofrecerán herramientas para fortalecer la comunicación interna y promover un clima organizacional más sano, lo que finalmente permitirá a las organizaciones tomar decisiones acertadas para gestionar de forma más eficiente al talento humano.

Por consiguiente, los principales beneficiarios serán las áreas de recursos humanos, gerentes de empresas, consultoras organizacionales, así como las organizaciones que busquen generar un buen clima organizacional para así beneficiarse de los resultados que puedan obtener tanto individual como colectivamente.

Por ejemplo, permitirá que las organizaciones implementen estrategias de comunicación interna que fomente la motivación y confianza entre los colaboradores, y de esta forma se reducen los conflictos y la posible rotación de personal. En consecuencia, esto generará un impacto positivo en la productividad y resultados tanto individuales como colectivos, lo que ayudaría al desarrollo sostenible de la organización.

Además, la presente investigación posee un valor teórico, ya que, contribuye a una comprensión efectiva de cómo influye la comunicación interna sobre el clima organizacional, lo que es de suma importancia en la gestión del talento humano y la eficiencia de las organizaciones. Aporta nuevos conocimientos al analizar las formas de comunicación y su

impacto en la percepción del entorno laboral, lo cual permite actualizar las investigaciones existentes y corroborar los modelos de comunicación.

Finalmente, el estudio demuestra originalidad al abordar dos variables que no siempre son relacionadas; la comunicación interna y el clima organizacional. Permitiendo el aporte de conocimientos relevantes hacia las organizaciones actuales; así también los hallazgos podrán ser utilizados como base de para futuras investigaciones en áreas como la cultura organizacional, el comportamiento interno, bienestar laboral y el correcto sistema de comunicaciones dentro de las organizaciones.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Determinar cómo la comunicación interna influye en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. en el año 2025.

3.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de la información de la organización en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. en el año 2025.

Identificar la influencia de la comunicación con los supervisores en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. en el año 2025.

Precisar la influencia de la comunicación entre colegas en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. en el año 2025.

4. HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis General

Hipótesis Nula (H_0): No existe influencia significativa de la comunicación interna sobre el clima organizacional en NEVTE Inversiones Generales S.A.C. en el año 2025.

Hipótesis Alternativa (H_1): La comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional en NEVTE Inversiones Generales S.A.C. en el año 2025.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. Marco institucional

5.1.1. Historia

NEVTE Inversiones Generales S.A.C. es una empresa de producción BTL, fundada en el año 2007 por el actual Gerente General César Gustavo Espinal Chávez. La empresa inició siendo una organizadora de eventos, empezando con la producción de fiestas asociadas a discotecas; después de algunos años, NEVTE decidió expandirse y dejó de ser únicamente una empresa organizadora de fiestas y se convirtió en una productora de conciertos, llegando a organizar los conciertos realizados en el Jardín de la Cerveza por el día de Arequipa.

Con el pasar de los años, la red de contactos de la empresa creció y se tomó la decisión de reestructurarla. Se empezó a brindar servicios de producción BTL, en lugar de optar por medios de comunicación masivos, se centraron en sectores específicos para su producción. Con ese fin, se hizo la implementación de un taller que actualmente cuenta con más de 50 operarios, los cuales realizan trabajos de arquitectura, ingeniería y mantenimiento, todo para la producción BTL y promoción que brinda NEVTE a sus clientes. Sin embargo, la expansión de la empresa perjudicó los canales de comunicación. Al haber sido una empresa pequeña y de poco personal, los canales de comunicación eran directos y se realizaba todo mediante llamadas o mensajes. Al momento de su expansión, se implementaron correos electrónicos específicos para cada área de la empresa, sin dejar de usar las llamadas o mensajes. Esto fue perjudicial debido al cruce de información, al usar un canal específico se dejaba de lado los otros canales, muchas veces perdiendo información necesaria. Esto perjudicó el clima organizacional, debido a que las fallas en la comunicación interna generaban resultados negativos, lo que causaba conflicto entre los colaboradores de la organización y quejas debido al mal uso de los canales establecidos.

5.1.2. Descripción de los productos o servicio

NEVTE está formada por tres divisiones:

- a. NEVTE Proyectos: Construcción comercial y metal mecánica. En NEVTE Proyectos, se crean soluciones personalizadas en construcción, ingeniería y acondicionamiento de espacios para la implementación de proyectos integrales, enfocados en la promoción e imagen corporativa.
- b. NEVTE Crea: Producción de eventos y acciones BTL. En NEVTE Crea, se potencia la presencia de las marcas a través de experiencias que conectan con las personas. Esto mediante la producción de eventos, activaciones y promoción física de la marca.
- c. NEVTE Soporte: Servicios generales y mantenimiento. NEVTE Soporte se encarga de que todo funcione de manera eficiente, asegurando cada detalle para que las marcas y negocios operen sin interrupciones.

5.1.3. Marco normativo

a. Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo

Según el Decreto Supremo N.º 010-2003-TR establecida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2003), Esta ley regula las relaciones colectivas laborales, incluyendo la libertad sindical, la negociación colectiva y el derecho a la huelga. Al fomentar la existencia de mecanismos formales de comunicación entre empleadores y trabajadores, contribuye directamente al fortalecimiento de la comunicación interna y promueve un ambiente organizacional basado en el respeto, la colaboración y el diálogo social.

b. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

Según la Ley N.º 29783 (Congreso de la República del Perú, 2011), se establece las disposiciones para garantizar ambientes laborales seguros y saludables. Un entorno de trabajo seguro fomenta la confianza y mejora la comunicación entre los miembros de la organización, influyendo positivamente en el clima organizacional al reducir riesgos psicosociales y fortalecer la cultura preventiva.

5.2. Fundamentos teóricos

5.2.1. Comunicación Interna

La explicación de Zerfass et al. (2010) sobre la comunicación dentro de una organización dada diferencia entre la comunicación informal (reuniones sociales) y técnicas más formales, como la publicidad de eventos en el calendario de la oficina, así como la redacción de manuales que explican procedimientos y políticas internas y protocolos. Las comunicaciones verticales, laterales e informales constituyen la comunicación interna para ayudar a lograr la efectividad organizacional, como se explica por Zerfass, quien también explica que esta estructura "informal" o simple de interacción cumple con el propósito de un movimiento más rápido de información dentro y entre los diversos niveles y divisiones organizacionales.

Como señala Men (2014), es crucial que las unidades activas dentro de la organización desarrollen sistemas para lograr objetivos particulares establecidos dentro del marco del negocio; esto abarca cómo se integra la comunicación interna dentro de la estructura de la organización. La comunicación interna es más compleja y dinámica que las interacciones simples o mecánicas que ocurren entre varias partes del negocio de la entidad u organización.

Como también afirman Sommerfeldt et al. (2019), los canales de comunicación son fundamentales al analizar la comunicación empresarial, especialmente cuando se centra en la comunicación cara a cara o en cualquier otro medio enriquecido a través del cual se recibe

retroalimentación efectiva. Más tarde verificando mejores dinámicas organizacionales' por Tkalac Verčič (2019), donde la comunicación interna es uno de los sistemas más vitales dentro de un lugar de trabajo o negocio, que contribuye notablemente a una mejor provisión de motivadores e información al personal, invitando activa y pasivamente a la comunicación y motivación para compartir opiniones o desafiar ideas.

5.2.2. Dimensiones de la comunicación interna

a. Información de la organización

Definida más como un tipo de comunicación de columna estructural dentro de una organización, esta permite a los empleados conocer sus funciones y contar sus metas y objetivos. Karanges (2014) y Verčič et al. (2012) mencionan que esta comunicación es crucial ya que ayuda en la completa actualización de los colaboradores en relación con los movimientos claves tales como cambios pautados con un alineamiento interno a nivel microsocio dentro de la gran empresa, no a nivel macrosocio a nivel micronaciones, a nivel relaciones internas al margen de su rango y actividad; lo que les permite dentro de una situación pensar a la organización a referirse a su papel en lo real y entender la fractalidad de las piezas interdependientes en el mundo que los rodea. Yeomans y FitzPatrick (2017) declaran que su efectividad afecta la atención y el compromiso que los empleados tienen en relación a los objetivos organizacionales y su alineación.

b. Comunicación con los supervisores

La interacción del superior con sus subordinados, a nivel de comunicación, es clave en la construcción de relaciones interpersonales efectivas. Chacón (2015) menciona que la posibilidad de los trabajadores de dirigirse a sus jefes de manera jerárquica para aportar ideas y sugerencias es un relevante factor en el desarrollo individual y en el logro de las metas organizacionales. También, Reyes y Zárate (2016) refieren que el reconocimiento que reciben

los trabajadores sobre el esfuerzo que realizan les fortalece las relaciones interpersonales y motivacionales.

El liderazgo y la motivación también se interrelacionan en el mismo sentido. Como señala Chacón (2015), un buen supervisor debe dar direcciones, pero igualmente atender lo que los empleados están haciendo al apreciar sus contribuciones, lo que mejora la autoestima personal y ayuda a crear un buen ambiente de trabajo; el intercambio de información entre un supervisor y un subordinado es muy importante en la creación de un ambiente organizacional que no solo sea amigable, sino también una relación laboral saludable que sea cordial y productiva.

c. Comunicación entre colegas

Aunque Garza (2009) reconoce que el concepto fue estudiado por primera vez a principios del siglo XX, fue solo con el sociólogo Georg Simmel (1858-1918) que comenzaron a aparecer hitos científicos al respecto. Como indica este autor, los estudios dentro de esta área del conocimiento se han desarrollado desde diversas perspectivas teóricas, entre las que se destaca “el Interaccionismo Simbólico, La Teoría de la congruencia o La Teoría de la autorrevelación”.

Hernández y De la Rosa (2017) afirman que “La Comunicación Interpersonal es un tipo de comunicación que implica intercambio de información. Es interactiva, intencionada, multifacética, lo que significa que tiene un impacto en las relaciones involucradas, y ocurre en el contexto de una relación particular” (p. 94).

Finalmente, Aguado (2004) señala que la comunicación interpersonal no se limita únicamente a los encuentros cara a cara, ya que también incluye aquellas interacciones que se desarrollan a través de medios tecnológicos, como las llamadas telefónicas, los correos electrónicos, los mensajes de texto y los chats.

5.2.3. Clima organizacional

El clima organizacional se define para House y Shamir (1993) como el ámbito de trabajo que los colaboradores perciben y que afecta su satisfacción y desempeño. Los factores que determinan este clima involucran la estructura organizativa, la política de recursos humanos y las relaciones en la empresa; la satisfacción laboral es uno de los beneficios más notables, junto con el incremento en productividad, que resulta de cultivar un buen clima organizacional donde se motive a los trabajadores a sentir aprecio y compromiso hacia su empresa; entonces el autor define como la percepción colectiva de los empleados sobre su lugar de trabajo, impactada por la estructura organizacional, las políticas de recursos humanos, el estilo de liderazgo y las relaciones interpersonales. Esta percepción afecta la motivación, la satisfacción e incluso la productividad.

Sanamthong y Prabyai (2023) han propuesto un modelo causal que se centra en la interrelación entre el clima organizacional, la felicidad en el trabajo y el compromiso organizacional. En su investigación, el clima organizacional impacta positivamente en la felicidad en el trabajo, lo que a su vez impacta positivamente en el compromiso organizacional. Es evidente a partir de los hallazgos del bloque que el clima organizacional es altamente relevante para el compromiso y el rendimiento que los empleados ponen en su trabajo y subraya el esfuerzo hacia la consecución de resultados positivos.

Por otro lado, la investigación realizada por Díaz y Díaz (2018) señalaron que un clima laboral favorable es uno de los elementos vitales para lograr un rendimiento efectivo en una empresa pequeña o mediana. Los autores argumentan que la comunicación, el reconocimiento organizacional y el apoyo son vitales para crear un ambiente de trabajo positivo que mejore la productividad y el compromiso entre los empleados.

5.2.4. El Efecto de la Comunicación Interna en los Niveles de Compromiso

La comunicación interna también es extremadamente importante para mejorar los niveles de compromiso de los empleados, así como sus niveles de satisfacción en una organización dada. Como señalaron Karanges et al. (2014), la comunicación efectiva es uno de los factores más importantes que fomentan el compromiso organizacional porque mejora la comprensión entre empleados y empleadores respecto a los objetivos y metas de la empresa. Los resultados obtenidos durante el estudio indican que los empleados que sienten que hay un flujo de información abierto y libre dentro de la organización tienden a alcanzar niveles más altos de satisfacción en sus tareas y esto impacta positivamente en su rendimiento.

Además, la teoría del intercambio social descrita por estos autores resalta la importancia de desarrollar un clima organizacional que fomente la comunicación, mejorando el bienestar y la productividad del empleado. El compromiso de los empleados también aumenta cuando una organización ofrece información relevante y pertinente, ya que eleva la confianza y el sentido de pertenencia. Karanges et al. (2014) también han señalado que una comunicación abierta puede reducir la incertidumbre laboral y, por lo tanto, mejorar el clima organizacional.

5.2.5. El Efecto del Liderazgo en la Comunicación Interna

Como señalaron Zohar y Luria (2004), la comunicación interna de una organización está muy influenciada por el estilo de liderazgo en uso. Los mismos autores argumentan que en la confianza y la motivación, hay un liderazgo efectivo, y estos tienen una influencia positiva en la creación del clima organizacional gracias a la comunicación clara y abierta que se fomenta. También son los mismos autores quienes comentaron que los líderes deben abrazar la comunicación más allá de enviar un mensaje y prestar atención a las relaciones formadas y desarrolladas en el lugar de trabajo, ya que impactan el bienestar de los empleados.

Esto se traduce a que un liderazgo transformacional como el de House y Shamir (1993) es instrumental en la creación de un clima organizacional favorable. Principalmente, los líderes transformacionales mantienen un ambiente donde los empleados participan activamente en una comunicación efectiva y constructiva. Tal ambiente cultiva un sentido de seguridad y comodidad, lo cual es muy importante para mejorar la colaboración y alcanzar los objetivos organizacionales.

5.2.6. Comunicación vertical y lateral en el clima organizacional

La comunicación vertical y lateral se consideran dos de los factores más importantes en el clima organizacional. Como argumentan Verčič et al. (2012), un uso equilibrado de ambas formas de comunicación es vital para la cohesión interna y el rendimiento general de una organización. La comunicación de manera vertical empodera a los rangos más altos y más bajos con expectativas y directrices más claras, lo que, a su vez, asegura que cada miembro de la organización comprenda su papel y responsabilidades dentro del sistema.

Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo se realiza a través de la comunicación lateral, que ocurre entre compañeros en el mismo nivel de jerarquía. Verčič et al. (2012) señalaron que la interacción horizontal permite la formación de un sistema de apoyo entre pares, que ayuda activamente en la resolución de problemas y en el intercambio de ideas que son beneficiosas para la organización. Este tipo de comunicación también ayuda a mitigar el nivel de grading dentro del lugar de trabajo, ayudando a crear un ambiente más acogedor para todos los empleados.

5.2.7. Dimensiones del clima organizacional

a. Condiciones Organizacionales (COR)

Dávila (2017) y Chirinos et al. (2018) coinciden en que a la infraestructura y al ambiente dentro de una organización se les conoce como condiciones organizacionales y son

indispensables para el desempeño de los trabajadores. Estos autores señalan que estos componentes organizativos o estructurales impactan en la relación que los trabajadores mantienen con su entorno sociolaboral, en términos de desempeño, facilidades o restricciones a su productividad.

¹ b. Beneficios, Recompensas y Desarrollo Laboral (BRD)

El alcance de los beneficios, recompensas y desarrollo profesional es muy importante para la motivación de un empleado. Como expresan Tkalac Verčič (2019) y Chirinos et al. (2018), los incentivos organizacionales y los factores motivacionales tienen una correlación estrecha con el grado de satisfacción y rendimiento de los empleados. Estos elementos buscan no solo recompensar los esfuerzos, sino también fomentar un alto nivel de productividad a través de un sistema bien diseñado de gestión del talento humano. Además, la calidad de vida laboral, según Li et al. (2020), se ve afectada por los aspectos de desarrollo profesional y los demás puestos superiores en la jerarquía disponibles ¹ dentro de la organización.

Silvestre (2017) y Ortiz-Campillo et al. (2019) también añaden que el autoconocimiento junto con las oportunidades disponibles para el desarrollo son elementos que contribuyen al fortalecimiento de esta dimensión permitiendo a los empleados sentir que están participando en la creación de su crecimiento dentro de la empresa.

¹ c. Sentido de Pertenencia, Empoderamiento y Apertura al Cambio (PEC)

La pertenencia y empoderamiento de los empleados, así como su predisposición al cambio, son dimensiones clave en el clima organizacional. Como expone Verenzuela-Barroeta et al. (2024), el aprendizaje organizacional y la capacidad de adaptación son críticos para lograr un cambio efectivo en las organizaciones. El rango laboral y la posibilidad de decisión incluyen también otros ámbitos que son criterios relevantes para Cardona y Zambrano (2014) y Bordas (2016) sobre el incremento del empoderamiento y pertenencia de los empleados.

Toma de decisiones y participación en el accionar y desarrollo de la organización refleja para Méndez (2005) y Bustamante-Ubilla et al. (2016) el concepto de autonomía que los empleados poseen en relación al trabajo, con un medio que les permite aportar al alcance de los objetivos organizacionales más satisfactoriamente.

d. Liderazgo Directivo, Comunicación y Relaciones Interpersonales (LCR)

El liderazgo directivo se caracteriza por ser una de las variables que más impacta en el clima organizacional, teniendo el apoyo de Li et al. (2020) y Gonzalez (2014) en los cuales se explica ¹ que el liderazgo, la comunicación organizacional y las relaciones interpersonales son determinantes en el estado emocional de los trabajadores con respecto al ambiente de trabajo que se desenvuelven). Cada miembro del equipo debe sentir que su contribución es valorada, por lo que las percepciones y los comportamientos en la comunicación deben ser apropiados y correctos.

Paredes-Zempual et al. (2021) mencionan que el liderazgo junto a la comunicación abierta, permiten el desarrollo ¹ de capacidades para el trabajo en equipo y de gran impacto, fundamental en niveles altos de productividad. La forma en que los subordinados en consideración de Zohar y Luria (2004) y Paredes-Zempual et al. (2021) perciben su relación con sus superiores, ya sea en las interacciones informales cotidianas o en los momentos formales de toma de decisión, es fundamental para la evaluación de la organización dentro del clima organizacional.

5.2.8. Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional

En el clima organizacional, la comunicación interna se considera un factor determinante clave. Como destacan varios autores, Tkalac Verčič (2019) y Men (2014) por ejemplo, una comunicación eficaz permite que el feedback, la colaboración y el compromiso ocurran en todos los niveles de una organización. Yeomans y FitzPatric (2017) mencionan que esto se refleja, al

menos, a través de la percepción de un empleado de que su trabajo es significativo y valorado, lo que a su vez conduce a una mayor satisfacción y un mejor rendimiento.

Bajo la observación de House y Shamir (1993) y Chacón (2015) se puede ver, la brecha en el clima organizacional es cómo los empleados entienden el entorno laboral y la gestión de la empresa. La relación entre la comunicación interna y el clima organizacional es claramente interrelacionada y recíproca: un clima positivo mejora la comunicación, pero la comunicación también mejora el clima organizacional.

La comunicación de los líderes hacia los empleados afecta a cómo estos perciben a la organización; por consiguiente, el estilo de liderazgo en particular, tiene un impacto importante en dicha relación; sin duda, Zohar y Luria (2004) argumentan que facilitar el intercambio de información dentro de la organización es solo una de las múltiples cualidades que un líder efectivo debe tener: construir confianza, reconocimiento y motivación son igualmente relevantes para el clima organizacional y el bienestar de la organización.

6. Antecedentes

6.1. Internacionales

Jami Ramos et al. (2025) La Gestión de comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una Unidad Educativa Puyo, Ecuador. Espíritu Emprendedor TES

Este estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa Fiscal de Puyo, Ecuador. Para responder al objetivo planteado aplicaron encuestas con escala Likert a 92 participantes y entrevistas estructuradas para profundizar en aspectos cualitativos. Los datos obtenidos fueron analizados mediante estadística descriptiva con los programas Microsoft Excel y SPSS. Los resultados revelan que, si bien los canales de comunicación son valorados positivamente en general, existen áreas de mejora en términos de claridad, accesibilidad y retroalimentación. La investigación es particularmente relevante para el presente estudio, ya que aborda las mismas variables clave, como la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional, que se pretende explorar en esta investigación.

Calix López (2023) ⁸ El clima organizacional y la calidad de servicios en centros educativos de Colón - Honduras, Latam.

Esta investigación tuvo como objetivo general ⁸ analizar la correlación entre el clima organizacional en los centros de educación media del departamento de Colón y la calidad de los servicios para los estudiantes. Se realizó un ⁸ cuestionario para medir el clima organizacional y la calidad del servicio, ⁸ seleccionando una muestra de 128 para el cuestionario adaptado de Litwin y Stringer. Los ⁸ datos demuestran la importancia de fortalecer la gestión organizacional para mejorar el bienestar del personal. ⁸ Se concluye que existe una correlación positiva y alta entre el clima organizacional y la calidad del servicio en los centros educativos de Colón. Esta

investigación es relevante para el presente estudio ya que aborda la variable clima organizacional, que se pretende explorar en esta investigación.

6.2. Nacionales

Vilca Horna et al. (2021) Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIENDO*.

En el artículo el objetivo principal fue el análisis de la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa; para el desarrollo del artículo se aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario, este instrumento fue aplicado a 218 personas y se llegó a la conclusión de que la comunicación interna tiene una correlación significativa de 0,845 con el clima organizacional, lo que permite afirmar que la comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional. Esta investigación es relevante para el presente estudio debido a que demuestra la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional, variables que se pretende explorar en esta organización.

Santa Cruz Centurión, (2020) Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo, Chiclayo-Perú, Universidad Señor de Sipán.

En el artículo el objetivo principal fue proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Se aplicó la técnica de la encuesta, la cual fue dirigida a 100 colaboradores del hospital y una entrevista al jefe de comunicación y relaciones públicas del mismo. Se pudo concluir que el clima organizacional se encuentra en un nivel bajo, por lo que se propuso estrategias de comunicación interna buscando mejorar los resultados obtenidos, con la finalidad de optimizar las relaciones personales y laborales entre los colaboradores. Esta investigación es relevante para el primer estudio ya que muestra diferentes estrategias las cuales pueden ser utilizadas para mejorar la relación de las variables que se pretende explorar en el presente estudio.

6.3. Locales

Castillo Panca (2021) Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en tiempos de COVID 19 en el servicio de obstetricia de la Micro Red Edificadores Misti de junio - julio. Arequipa-Perú, Universidad Católica de Santa María.

El estudio tuvo por objetivo principal establecer a relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en tiempos de COVID 19 en el Servicio de Obstetricia de la Micro Red Edificadores Misti de Junio – Julio Arequipa 2021. Se utilizó un cuestionario de satisfacción laboral a 23 obstetras. Se concluyó que se determinó que el Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral presentan relación estadística significativa, directa; por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna. Esta investigación es relevante para el presente estudio ya que aborda una de las variables (clima organizacional) que se pretende explorar en el presente estudio.

Galdos Arenas (2020) Relación entre engagement laboral y comunicación interna en los administrativos de una universidad privada de Arequipa en el año 2020, Arequipa-Perú, Universidad Católica de Santa María

La presente investigación, tuvo como finalidad identificar la relación entre el engagement laboral y la comunicación interna, en el personal del área administrativa de una universidad privada en la ciudad de Arequipa, en el año 2020. e utilizaron dos instrumentos: el primero, fue un cuestionario de Comunicación Interna, medido con la escala de Lickert, elaborado por GF Asesores en el año 2003; el segundo, fue el cuestionario de engagement, medido con la escala de Lickert y elaborado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2010. La población de estudio estuvo conformada por 326 colaboradores administrativos. Esta relación en ambas variables de estudio, concluyó que, a mayor presencia de engagement laboral en la empresa, la comunicación interna fue mucho más efectiva y los colaboradores pudieron

comprender mejor la información, ser más productivos y desempeñarse de manera eficiente.

Esta investigación es relevante ya que aborda la variable de la comunicación interna que se pretende explorar en el siguiente estudio.

CAPITULO II

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En el presente estudio se empleará la técnica de encuesta para recolectar datos cuantitativos relacionados con la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa NEVTE.

El instrumento utilizado será un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y una escala de Likert para medir la percepción en torno a la comunicación interna y clima organizacional. Esta técnica es adecuada, ya que permite recolectar datos de manera eficiente y estandarizada en una muestra de trabajadores de NEVTE.

2.1. Estructura de los Instrumentos

Para la variable Comunicación Interna el cuestionario es tomado de Santos et al. (2024) El efecto mediador de la motivación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, dónde la variable consta de 19 ítems; de los cuales 9 pertenecen a la dimensión Información de la organización; 6 pertenecen a la variable Comunicación con los Supervisores; y 4 pertenecen a la dimensión Comunicación entre colegas.

Por otro lado, para la variable Clima Organizacional el cuestionario es tomado de Verenzuela Barroeta et al. (2024) ¹ Diseño y validación psicométrica de una escala de medición del clima organizacional en pequeñas y medianas empresas, donde la variable consta de 26 ítems; de los cuales 6 pertenecen a la dimensión Condiciones organizacionales; 8 pertenecen a la dimensión Beneficios, Recompensas y Desarrollo Laboral; 6 pertenecen a la dimensión ¹ Sentido de Pertenencia, Empoderamiento y Apertura al Cambio; y 6 pertenecen a la dimensión Liderazgo Directivo, Comunicación y Relaciones Interpersonales.

En ambos casos el instrumento será codificado en escala de Likert dónde 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1. Ubicación espacial

Arequipa, NEVTE Inversiones Generales S.A.C.

3.2. Ubicación temporal

El estudio se llevará a cabo en el 2025, iniciando el mes de Marzo y culminando en el mes de Junio.

3.3. Unidades de Estudio

3.3.1. Población

La población de estudio estará compuesta por el personal de NEVTE, conformado por hombres y mujeres con edades entre los 25 y 50 años. Los trabajadores residen en diversos distritos de la ciudad de Arequipa, y el total de empleados asciende a 50 personas.

3.3.2. Muestra

La muestra del estudio estará conformada por los 50 trabajadores que integran la totalidad del personal de la empresa, lo que representa el 100% de la población objetivo. Se empleará un muestreo censal, dado que se pretende incluir a todos los trabajadores.

Este tipo de muestreo es adecuado para el presente estudio, ya que permite obtener una visión completa y directa de las percepciones del total de colaboradores respecto a la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional. El enfoque censal garantiza mayor precisión en los resultados al eliminar el error muestral y fortalecer la validez de los hallazgos en el contexto específico de la organización.

4. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.1. Criterios y procedimientos

Para la recolección de datos, se seleccionaron ítems de los estudios base escogidos. Para iniciar con la aplicación, se solicitará el permiso necesario para poder realizar la encuesta dentro de la empresa NEVTE. Se creará un formulario de Google, el cual será compartido dentro de la organización mediante correo electrónico y/o WhatsApp. Al contar con las encuestas completas se descargarán los datos del formulario a la aplicación Excel para poder codificar los datos en escala de Likert.

Al obtener los datos codificados se procederá con el apartado de análisis; donde se iniciará con el análisis descriptivo de la unidad de estudio y también de las variables Comunicación Interna y Clima Organizacional con sus respectivas dimensiones. Seguido de ello se procederá con el análisis inferencial, para **responder a los objetivos planteados en la investigación.**

5. ASPECTOS ÉTICOS CONSIDERADOS

La presente **investigación** cumple con los **principios éticos** fundamentales en el desarrollo de estudios académicos. En primer lugar, se utilizará el sistema de citación APA en su séptima edición (APA 7) para reconocer adecuadamente el trabajo de otros autores e investigadores, brindando el respeto por la propiedad intelectual y evita el plagio en todo el proceso de redacción del estudio.

Así también, la información recolectada a través de las encuestas será utilizada exclusivamente con fines académicos, dado que se asegurará la confidencialidad de los participantes y se respetará su derecho a la privacidad, sin divulgar datos personales ni utilizar la información con otros fines distintos.

Así mismo, se declara expresamente que no existe ningún conflicto de interés por parte del investigador que pueda influir en los resultados del estudio o en su interpretación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

6. Resultados descriptivos

6.1. Datos de control

Tabla 2

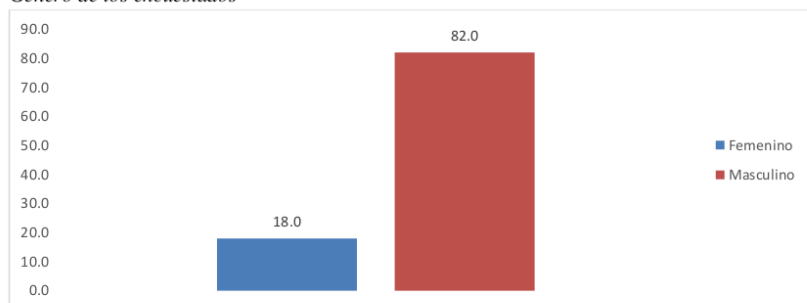
Genero de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	9	18.0
	Masculino	41	82.0
Total		50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Genero de los encuestados

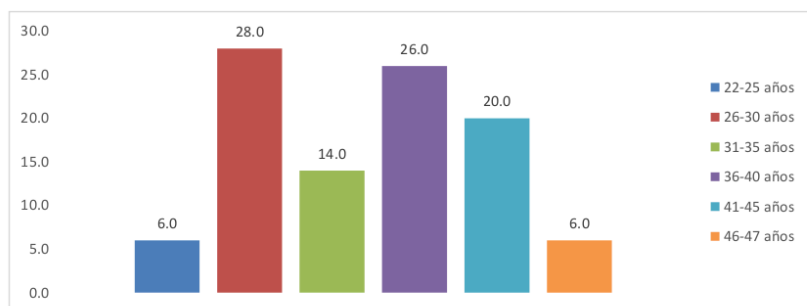


Nota. Elaboración propia

El 82.0% de los encuestados pertenecen al sexo masculino, mientras que el 18.0% pertenecen al sexo femenino. Esto refleja una clara predominancia de participantes masculinos en la muestra. El porcentaje se ve de forma más clara al observar que el número de mujeres que desempeñan el cargo de operario de taller es bastante más reducido que el número de mujeres en el cargo administrativo.

Tabla 3*Edad de los encuestados*

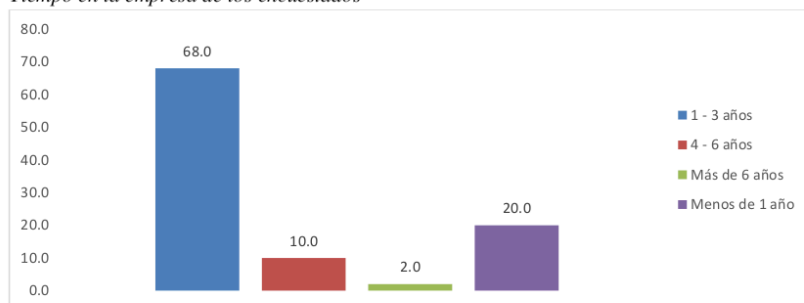
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	22-25 años	3	6.0
	26-30 años	14	28.0
	31-35 años	7	14.0
	36-40 años	13	26.0
	41-45 años	10	20.0
	46-47 años	3	6.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 2***Edad de los encuestados**Nota.* Elaboración propia

En el enunciado se evidencia que el 28.0% de los encuestados tiene entre 25 y 30 años, seguido del 26,0% del rango entre 36 y 40 años, el 20.0% entre 41 y 45 años, el 14.0% entre 31 y 35 años, y tanto en los rangos de 22 a 25 años como de 46 a 47 años tienen un 6.0%. Las respuestas a este enunciado demuestran una mayor concentración de participantes adultos jóvenes y de mediana edad. La empresa prioriza la temprana edad en los cargos donde haya mayor esfuerzo físico como los puestos desarrollados en taller o campo.

Tabla 4*Tiempo en la empresa de los encuestados*

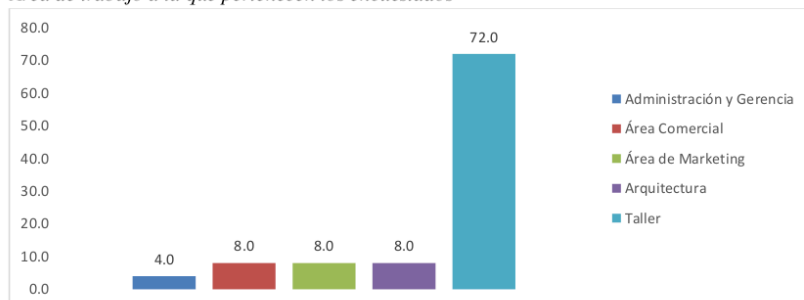
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1 - 3 años	34	68.0
	4 - 6 años	5	10.0
	Más de 6 años	1	2.0
	Menos de 1 año	10	20.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 3***Tiempo en la empresa de los encuestados**Nota.* Elaboración propia

El mayor número de encuestados (68.0%) tienen de 1 a 3 años como tiempo en la empresa, el 20.0% tiene menos de un año dentro de la empresa. El 10.0% de encuestados tiene un tiempo mayor en la empresa, siendo este de 4 a 6 años. Mientras que el porcentaje más bajo de la encuesta (2.0%) corresponde a personas que cuentan con más de 6 años dentro de la empresa. Las respuestas a este enunciado podrían indicar la poca retención de talento por parte de la empresa, ya que siendo una empresa con más de 15 años en el mercado, no deberían haber retenido solo a un 12.0% del personal en todos los años ejerciendo.

Tabla 5*Área de trabajo a la que pertenecen los encuestados*

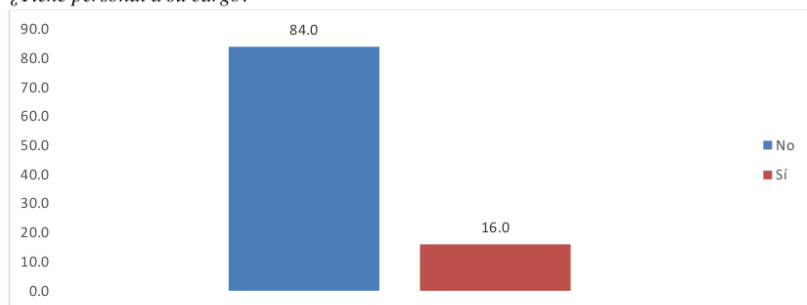
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Administración y Gerencia	2	4.0
	Área Comercial	4	8.0
	Área de Marketing	4	8.0
	Arquitectura	4	8.0
	Taller	36	72.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 4***Área de trabajo a la que pertenecen los encuestados**Nota.* Elaboración propia

El enunciado refleja que el 72.0% de encuestados pertenece al área de taller mientras que un 8.0% corresponde al área comercial, al área de marketing y al área de arquitectura, mientras que el 4.0% pertenece al área de administración y gerencia. Los resultados demuestran un porcentaje mucho más elevado en el área de taller, esto debido principalmente a que las funciones de la empresa están más enfocadas al BTL y obras para diferentes empresas, lo que obliga a la empresa a tener una cantidad mayor de personas en el área de taller.

Tabla 6*¿Tiene personal a su cargo?*

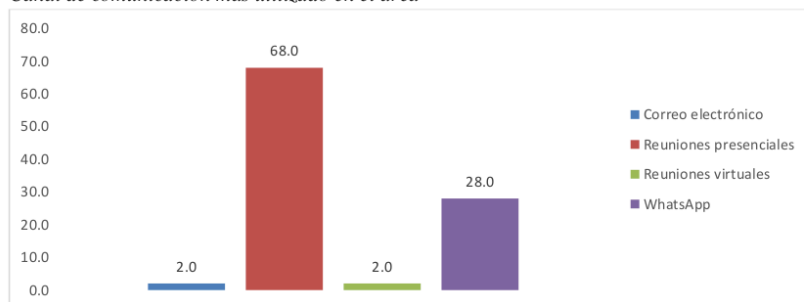
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	42	84.0
	Sí	8	16.0
Total		50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 5***¿Tiene personal a su cargo?**Nota.* Elaboración propia

El porcentaje mayor de encuestados en el presente enunciado (84.0%) demuestra que no son muchos los participantes que tienen un cargo con liderazgo dentro de la empresa, ya que solo el 16.0% de encuestados tiene personal a su cargo

Tabla 7*Canal de comunicación más utilizado en el área*

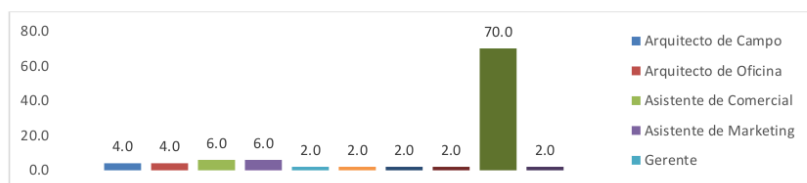
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Correo electrónico	1	2.0
	Reuniones presenciales	34	68.0
	Reuniones virtuales	1	2.0
	WhatsApp	14	28.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 6***Canal de comunicación más utilizado en el área**Nota.* Elaboración propia

El 68.0% de los encuestados señalaron que las reuniones presenciales son el canal de comunicación más utilizado dentro de la empresa, seguido de WhatsApp que cuenta con un 28.0%. Los dos porcentajes con menor medida (2.0%) pertenecen a correo electrónico y reuniones virtuales. Lo que demuestra que el mayor flujo de comunicación dentro de la empresa es de forma presencial, lo que podría generar inconvenientes ya que no tienen forma escrita de dejar en constancia lo tratado en reuniones.

Tabla 8*Nivel jerárquico del encuestado*

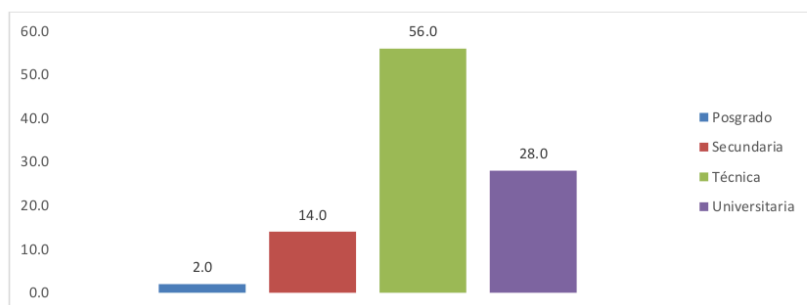
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Arquitecto de Campo	2	4.0
	Arquitecto de Oficina	2	4.0
	Asistente de Comercial	3	6.0
	Asistente de Marketing	3	6.0
	Gerente	1	2.0
	Jefe Comercial	1	2.0
	Jefe de Marketing	1	2.0
	Jefe de Taller	1	2.0
	Operario	35	70.0
	Sub Gerente	1	2.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 7***Nivel jerárquico del encuestado**Nota.* Elaboración propia

En el enunciado se evidencia que el 70.0% de encuestados ocupan el cargo de operario, seguido de un 6.0% que desempeñan funciones como asistentes comerciales y de marketing. El 4.0% corresponden a arquitectos tanto de campo como de oficina, mientras que el 2.0% corresponde a gerente jefe comercial, jefe de marketing y sub gerente. Los porcentajes presentes en este enunciado demuestran una vez más que la empresa prioriza una mayor cantidad de personal en el área de taller.

Tabla 9*Nivel de estudios de los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Posgrado	1	2.0
	Secundaria	7	14.0
	Técnica	28	56.0
	Universitaria	14	28.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 8***Nivel de estudios de los encuestados**Nota.* Elaboración propia

El nivel de estudios mostrado en el presente enunciado demuestra que un 56.0% de encuestados siguió una carrera técnica, un 28.0% cuentan con carrera universitaria. Mientras que un 14.0% cuentan únicamente con estudios secundarios. El 2.0% es el porcentaje más bajo y representa al número de personas que cuentan con estudios de posgrado, siendo este número principalmente en cargos con personal a cargo.

6.2. Resultados por ítems de la variable 1: Comunicación interna

6.2.1. Resultados por ítems de la Dimensión 1 (Var 1)

Tabla 10

Recibo información sobre cambios estratégicos en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.0
	De acuerdo	43	86.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Recibo información sobre cambios estratégicos en la organización.



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°1: Recibo información sobre cambios estratégicos en la organización. El 86.0% de los encuestados manifestó estar “de acuerdo” en que recibe información sobre los cambios estratégicos de la organización, mientras que un 14.0% se mostró neutral. Este resultado evidencia que la mayoría de colaboradores percibe una adecuada comunicación respecto a los procesos de cambio, lo que refleja transparencia organizacional y gestión informativa por parte de la empresa.

Tabla 11

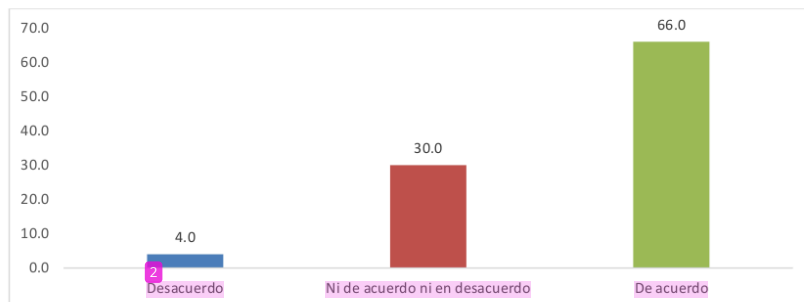
Recibo información sobre las fallas de la organización

		6	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Desacuerdo	2	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	30.0
	De acuerdo	33	66.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Recibo información sobre las fallas de la organización.



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°2: Recibo información sobre las fallas de la organización. El 66.0% de los encuestados ⁴ indicó estar “de acuerdo” con esta afirmación y un 30.0% adoptó una posición neutral. Solo un 4.0% manifestó desacuerdo. El resultado demuestra que, aunque pueda existir la comunicación de errores, un sector no percibe una transparencia total por parte de la empresa.

Tabla 12

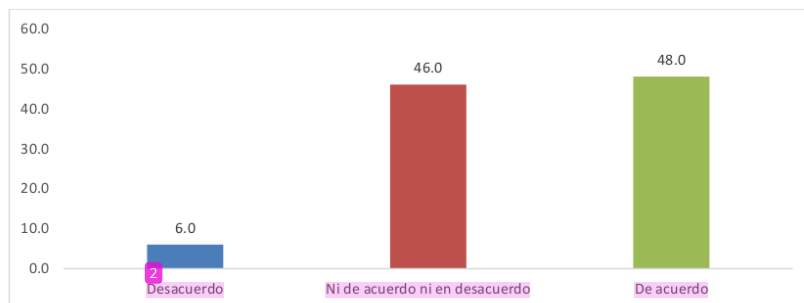
Me identifico con la comunicación organizacional, sintiéndome parte vital de ella.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	3	6.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	46.0
	De acuerdo	24	48.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Me identifico con la comunicación organizacional, sintiéndome parte vital de ella.



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°3: Me identifico con la comunicación organizacional, sintiéndome parte vital de ella. El 48.0% se mostró “de acuerdo” y un 46.0% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Las respuestas a este enunciado sugieren que, pese a que casi la mitad de empleados se sienten involucrados, la comunicación interna de la empresa no promueve del todo un sentido pleno de pertenencia.

Tabla 13

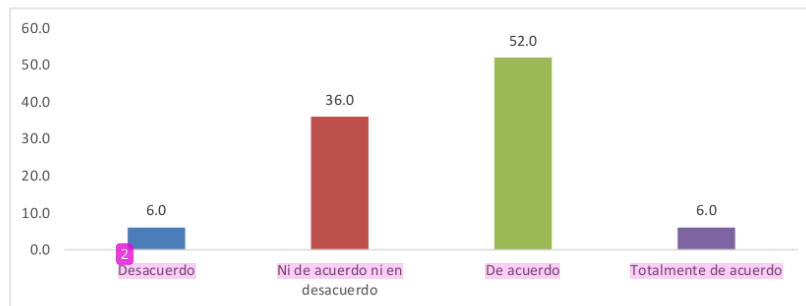
Recibo información sobre políticas y objetivos organizacionales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	3	6.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	36.0
	De acuerdo	26	52.0
	Totalmente de acuerdo	3	6.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 12

Recibo información sobre políticas y objetivos organizacionales.

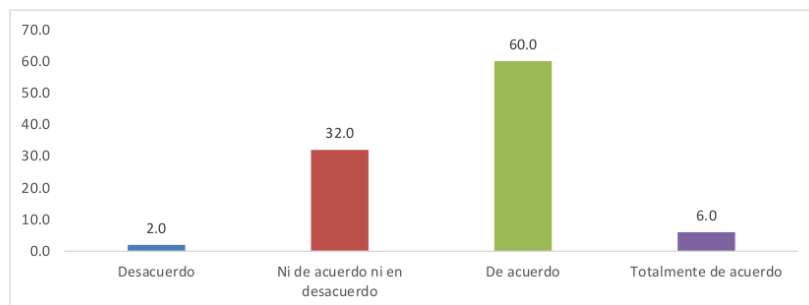


Nota. Elaboración propia

Enunciado N°4: Recibo información sobre políticas y objetivos organizacionales. Un 52.0% de los encuestados afirmó estar “de acuerdo”, seguido de un 36.0% neutral y un 6.0% “totalmente de acuerdo”. En conjunto, más de la mitad de empleados perciben claridad sobre las políticas organizacionales, sin embargo, el sentido de pertenencia de la empresa puede fortalecerse informando a los empleados todo lo relacionado a ella.

Tabla 14*Nuestras reuniones están bien organizadas.*

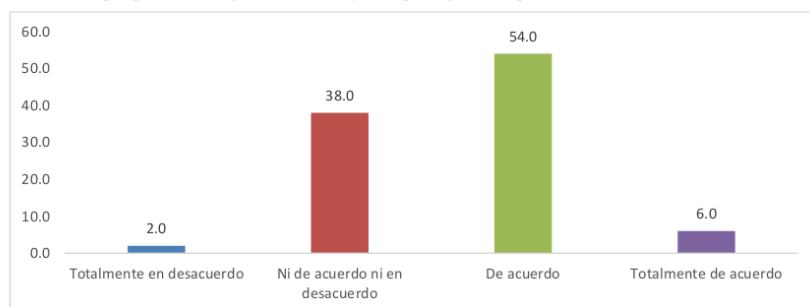
Válido	Frecuencia		Porcentaje
	Desacuerdo		
	Desacuerdo	1	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	32.0
	De acuerdo	30	60.0
	Totalmente de acuerdo	3	6.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 13***Nuestras reuniones están bien organizadas.**Nota.* Elaboración propia

Enunciado N°5: Nuestras reuniones están bien organizadas. El 60.0% señaló estar “de acuerdo” y un 32.0% neutral, lo que refleja que, los empleados valoran positivamente las reuniones, aunque existe un margen de mejora que podría ser posible con una comunicación adecuada y una valoración mayor de las opiniones de cada empleado o área correspondiente.

Tabla 15*Cuando se proporciona información, hay tiempo suficiente para debates*

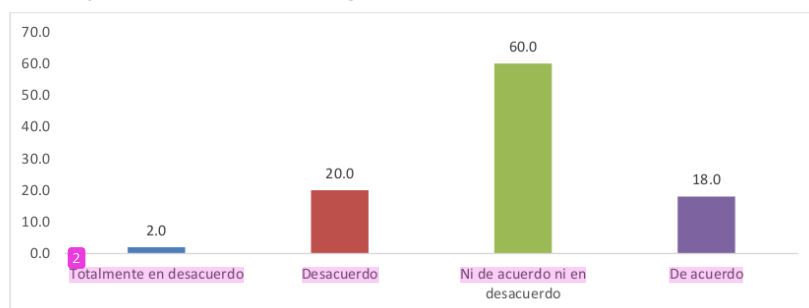
Válido	5	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	38.0
De acuerdo	27	54.0
Totalmente de acuerdo	3	6.0
Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 14***Cuando se proporciona información, hay tiempo suficiente para debates**Nota.* Elaboración propia

Enunciado N°6: Cuando se proporciona información, hay tiempo suficiente para debates, preguntas y comentarios. El 54.0% de los participantes estuvo “de acuerdo” y un 38.0% fue neutral. Las respuestas a este enunciado reflejan que, aunque la empresa promueve el diálogo y la comunicación, no todos los empleados perciben suficiente apertura o libertad para expresar sus opiniones ni para poder expresar su conformidad o desacuerdo con alguna decisión.

Tabla 16*Recibo información sobre las acciones gubernamentales*

		3	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	1	2.0
	Desacuerdo	10	20.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	60.0
	De acuerdo	9	18.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 15***Recibo información sobre las acciones gubernamentales**Nota.* Elaboración propia

Enunciado N°7: Recibo información sobre las acciones gubernamentales que afectan a la organización. El 60.0% de los encuestados se mostró neutral y solo un 18.0% “de acuerdo”, mientras que el 22.0% expresó desacuerdo. Esto evidencia una deficiencia en la comunicación de factores externos relevantes, aspecto crucial para la toma de decisiones informada.

Tabla 17

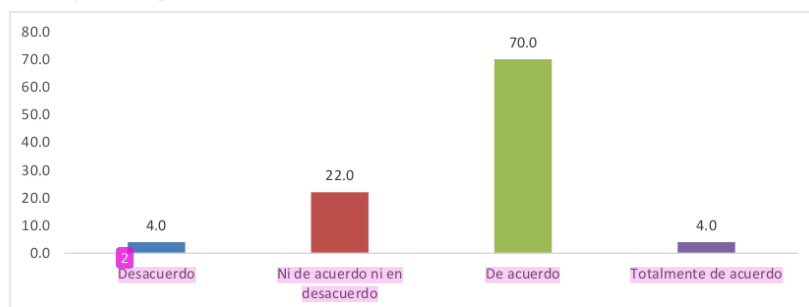
Los conflictos se gestionan adecuadamente a través de canales de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	2	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.0
	De acuerdo	35	70.0
	Totalmente de acuerdo	2	4.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 16

Los conflictos se gestionan adecuadamente a través de canales de comunicación



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°8: Los conflictos se gestionan adecuadamente a través de canales de comunicación apropiados. El 70.0% indicó estar “de acuerdo”, la respuesta a este enunciado refleja una opinión positiva por parte de los empleados hacia la gestión de conflictos y principalmente su canal de gestión.

Tabla 18

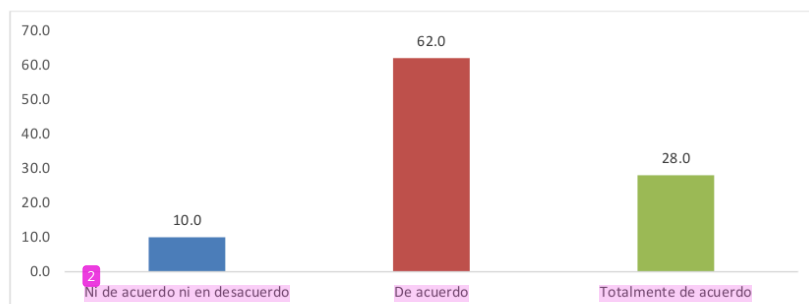
Las publicaciones publicadas por la organización son útiles.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0
	De acuerdo	31	62.0
	Totalmente de acuerdo	14	28.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 17

Las publicaciones publicadas por la organización son útiles.



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°9: Las publicaciones publicadas por la organización son útiles. El 62.0% estuvo “de acuerdo” y un 28.0% “totalmente de acuerdo”, lo que evidencia satisfacción por parte del mayor porcentaje de empleados y valorando la utilidad de las publicaciones para el desempeño laboral y compromiso con la organización.

6.2.2. Resultados por ítems de la Dimensión 2 (Var 1)

Tabla 19

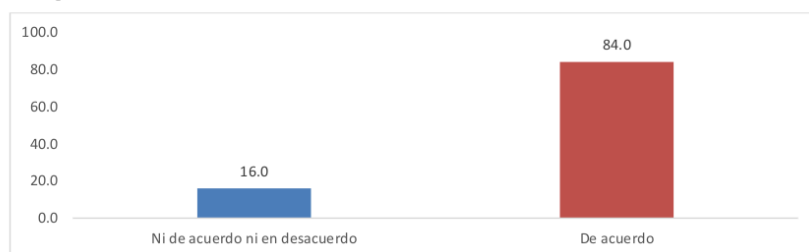
Mi supervisor valora la retroalimentación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.0
	De acuerdo	42	84.0
Total		50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 18

Mi supervisor valora la retroalimentación.



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°10: Mi supervisor valora la retroalimentación. El 84.0% de los encuestados indicó estar “de acuerdo” y el 16.0% se mantuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Esto evidencia que la mayoría de empleados ven a sus supervisores con actitud positiva ante la retroalimentación, lo que beneficia al clima laboral por la alta promoción del diálogo y la colaboración. Sin embargo, el porcentaje de empleados que se muestran de manera neutral demuestra que por momentos no existe otra comunicación que no sea lo unidireccional, perjudicando el clima organizacional.

Tabla 20

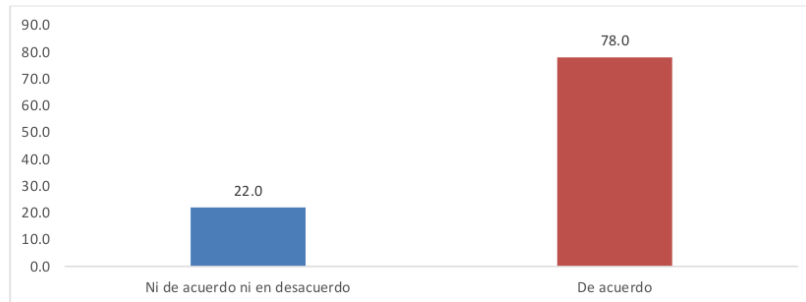
Mi supervisor comprende los problemas que enfrentan los empleados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.0
	De acuerdo	39	78.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 19

Mi supervisor comprende los problemas que enfrentan los empleados.



Nota. Elaboración propia

Enunciado N° 11: Mi supervisor comprende los problemas que enfrentan los empleados. El 78.0% de los participantes se mostró “de acuerdo”, mientras que el 22.0% se mantuvo en una posición neutral. El resultado de este enunciado muestra que los líderes de la organización se muestran empáticos con las dificultades que puedan existir en el personal, fortaleciendo las relaciones interpersonales en la organización. Sin embargo, el porcentaje de personal que tiene una percepción neutral refleja que no en todos los casos los supervisores son comprensivos o incluso por momentos pueden llegar a pasar por alto las dificultades que pueda enfrentar el personal, perjudicando así al desempeño de los trabajadores.

Tabla 21

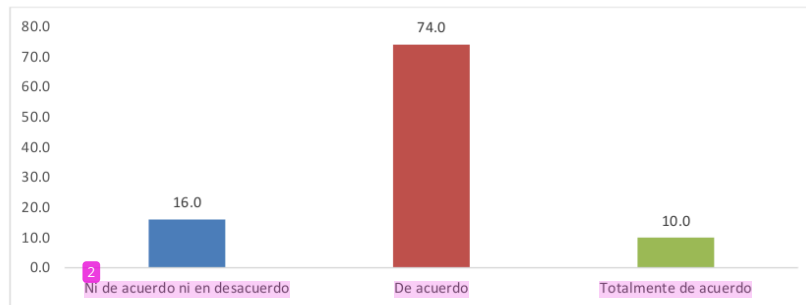
Mi supervisor se comunica conmigo con frecuencia.

		3 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.0
	De acuerdo	37	74.0
	Totalmente de acuerdo	5	10.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 20

Mi supervisor se comunica conmigo con frecuencia.

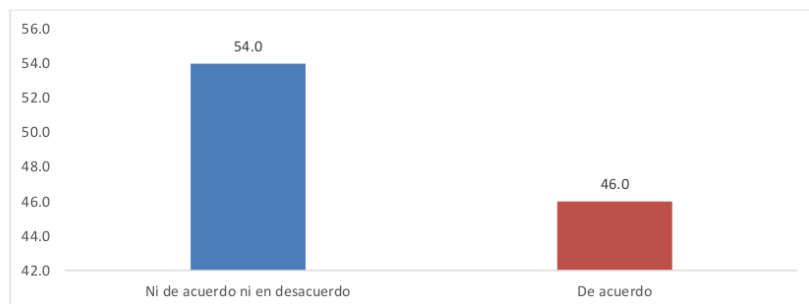


Nota. Elaboración propia

Enunciado N° 12: Mi supervisor se comunica conmigo con frecuencia. El 74.0% de los encuestados expresó estar “de acuerdo” y un 10.0% “totalmente de acuerdo”, sumando un 84.0% de percepción positiva. Esto demuestra una comunicación fluida y constante entre líderes y empleados, lo que facilita la coordinación y planificación de tareas. Sin embargo, el 16.0% neutral demuestra que existe un margen de mejora para una comunicación más eficiente en toda la organización.

Tabla 22*Mi supervisor me dice cómo mis tareas encajan en los objetivos*

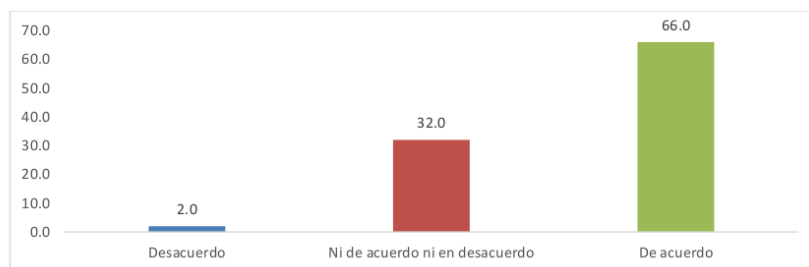
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	54.0
	De acuerdo	23	46.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 21***Mi supervisor me dice cómo mis tareas encajan en los objetivos**Nota.* Elaboración propia

Enunciado N°13: Mi supervisor me dice cómo mis tareas encajan en los objetivos generales de la organización. Un 54.0% de los trabajadores se mostró “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y un 46.0% “de acuerdo”. Esta distribución sugiere que, si bien parte del personal comprende la vinculación entre su labor y los objetivos institucionales, otra proporción importante no percibe esa conexión de forma clara. Esto podría señalar una debilidad en la comunicación estratégica por parte de los supervisores, la cual debería reforzarse para alinear mejor los esfuerzos individuales con las metas organizacionales.

Tabla 23*La comunicación con mi supervisor es precisa.*

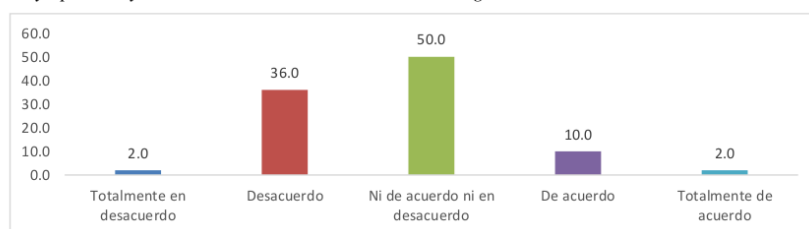
		6	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Desacuerdo	1	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	32.0
	De acuerdo	33	66.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 22***La comunicación con mi supervisor es precisa.**Nota.* Elaboración propia

Enunciado N°14: La comunicación con mi supervisor es precisa. El 66.0% de los encuestados manifestó estar ⁴“de acuerdo” y un 32.0% adoptó una postura neutral. Los resultados de este enunciado reflejan que la mayoría de colaboradores perciben claridad en las instrucciones o tareas planteadas por alguno de los líderes de la empresa. Sin embargo, el porcentaje de colaboradores que respondieron de forma neutral sugiere que en algunos casos la información transmitida no es lo suficientemente precisa, en el caso de la organización, los canales de comunicación muchas veces limitan la claridad de los mensajes, causando que muchos de los trabajadores tengan que interpretar los mensajes.

Tabla 24*Hay apertura y tolerancia en la comunicación con mi gerente.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0
	Desacuerdo	18	36.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	50.0
	De acuerdo	5	10.0
	Totalmente de acuerdo	1	2.0
Total		50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 23***Hay apertura y tolerancia en la comunicación con mi gerente.**Nota.* Elaboración propia

Enunciado N° 15: Hay apertura y tolerancia en la comunicación con mi gerente. El 50.0% de los encuestados adoptó una posición neutral, mientras que el 36.0% estuvo en desacuerdo y apenas el 12.0% expresó acuerdo o total acuerdo. El resultado de este enunciado es de suma relevancia, pues demuestra que la comunicación con gerencia tiene muchas limitaciones, principalmente no mostrando apertura. Además de ello, la falta de tolerancia y la poca claridad con los mensajes demuestran que los empleados no encuentran comodidad a la hora de comunicarse con el gerente, evitando así dar su opinión y prefiriendo encontrar otras personas con las cuales tocar los temas específicos en lugar de acercarse a gerencia.

6.2.3. Resultados por ítems de la Dimensión 3 (Var 1)

Tabla 25

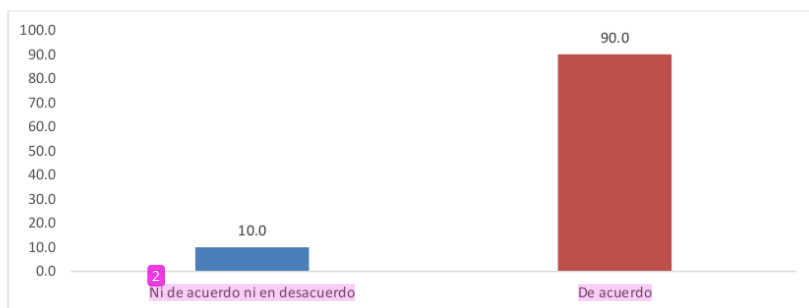
Puedo plantear temas relacionados con el trabajo con mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
4 Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0
	De acuerdo	45	90.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 24

Puedo plantear temas relacionados con el trabajo con mis compañeros de trabajo.



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°16: Puedo plantear temas relacionados con el trabajo con mis compañeros de trabajo. El 90.0% de los encuestados afirmó estar “de acuerdo” con esta afirmación, mientras que un 10.0% se mostró neutral. Este resultado demuestra un ambiente laboral altamente comunicativo, en el que los trabajadores sienten confianza de poder compartir sus problemas laborales o los problemas generales en la empresa. Esta apertura beneficia al clima organizacional brindando confianza entre trabajadores.

Tabla 26

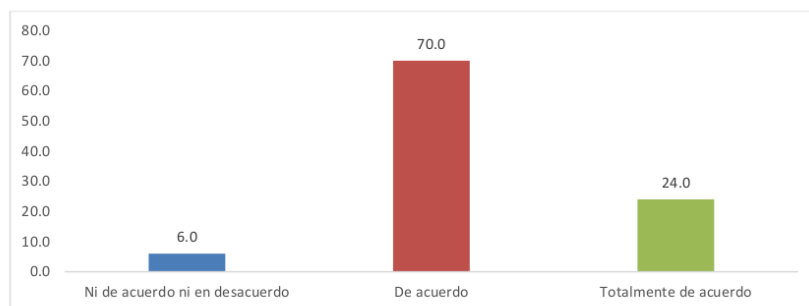
En la organización los empleados se respetan entre sí.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6.0
	De acuerdo	35	70.0
	Totalmente de acuerdo	12	24.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 25

En la organización los empleados se respetan entre sí.

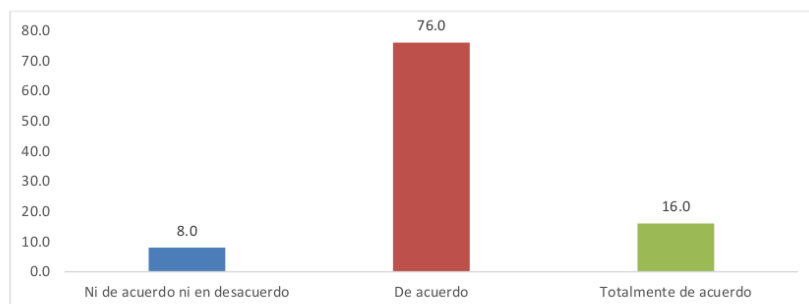


Nota. Elaboración propia

Enunciado N°17: En la organización los empleados se respetan entre sí. El 70.0% de los participantes estuvo “de acuerdo” y un 24.0% “totalmente de acuerdo”, sumando un 94.0% de percepciones positivas. El resultado de este enunciado demuestra que el entorno laboral en la organización prioriza el respeto, lo que genera una convivencia laboral positiva en todos los colaboradores.

Tabla 27*La comunicación entre colegas fluye libremente.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8.0
	De acuerdo	38	76.0
	Totalmente de acuerdo	8	16.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia**Figura 26***La comunicación entre colegas fluye libremente.**Nota.* Elaboración propia

Enunciado N°18: La comunicación entre colegas fluye libremente. El 76.0% de los encuestados indicó estar “de acuerdo” y un 16.0% “totalmente de acuerdo”, evidenciando que la mayoría de colaboradores siente libertad de comunicarse con sus compañeros, además de poder generar relaciones positivas dentro de la organización. No obstante, el 8.0% que se mantiene neutral puede sentir limitaciones a la hora de compartir o integrarse en el entorno laboral, lo que podría perjudicar al clima organizacional

Tabla 28

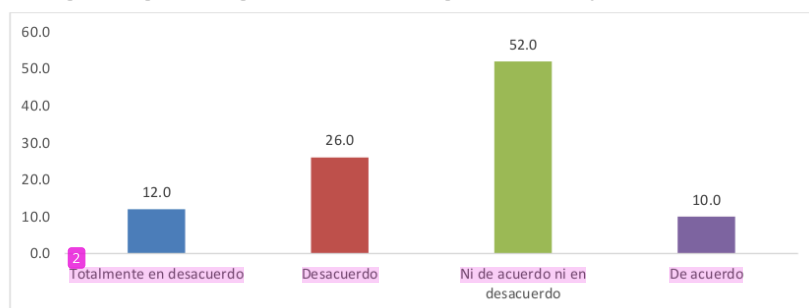
Puedo plantear problemas personales con mis compañeros de trabajo.

Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	6	12.0
	Desacuerdo	13	26.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	52.0
	De acuerdo	5	10.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 27

Puedo plantear problemas personales con mis compañeros de trabajo.



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°19: Puedo plantear problemas personales con mis compañeros de trabajo.

El 52.0% de los participantes se mostró “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 26.0% “en desacuerdo” y un 12.0% “totalmente en desacuerdo”. Solo el 10.0% manifestó estar “de acuerdo”. Las respuestas reflejan la marcada reserva por parte de los colaboradores a abordar temas personales dentro de su entorno laboral, lo que sugiere, si bien el ambiente laboral puede ser positivo para la organización, no existe una confianza muy grande entre los colaboradores.

6.3. Resultados por ítems de la variable 2: Clima Organizacional

6.3.1. Resultados por ítems de la Dimensión 1 (Var 2)

Tabla 29

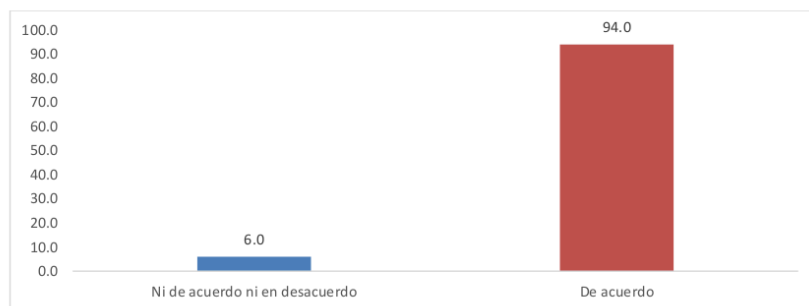
1 El trabajo que realizo está alineado con los objetivos de la empresa

Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6.0
	De acuerdo	47	94.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 28

1 El trabajo que realizo está alineado con los objetivos de la empresa



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°20: **1** El trabajo que realizo está alineado con los objetivos de la empresa. El 94.0% de los encuestados señaló estar “de acuerdo”, mientras que el 6.0% se mantuvo neutral. El resultado demuestra que los colaboradores comprenden la alineación entre sus funciones y los objetivos de la empresa. Este resultado refleja una comunicación interna eficiente y lo suficientemente centrada para que las funciones sean positivas para los objetivos personales e institucionales.

Tabla 30

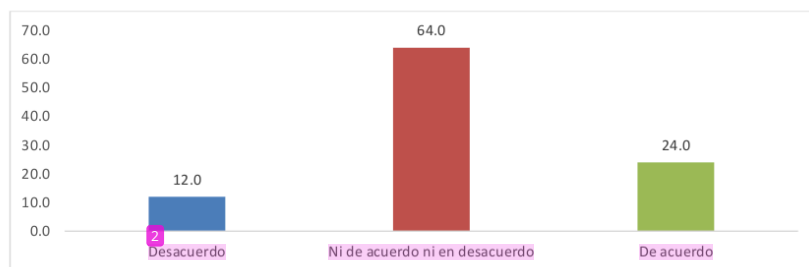
1 En esta empresa se organiza el trabajo de acuerdo con las funciones

		6	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Desacuerdo	6	12.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	64.0
	De acuerdo	12	24.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 29

1 En esta empresa se organiza el trabajo de acuerdo con las funciones



Nota. Elaboración propia

1 Enunciado N°21: En esta empresa se organiza el trabajo de acuerdo con las funciones de cada departamento. El 64.0% de los encuestados se mantuvo en una posición neutral, el 24.0% manifestó estar “de acuerdo” y el 12.0% “en desacuerdo”. Esta respuesta demuestra la falta de organización por parte de la empresa en cuanto a las funciones de cada departamento, generando así un desorden en la empresa y perjudicando al desempeño laboral. En muchas ocasiones, departamentos que no tienen relación con alguna función de otra área terminan realizando tareas de esta para alcanzar los objetivos de la empresa, generando mucha deficiencia por parte de la organización.

Tabla 31

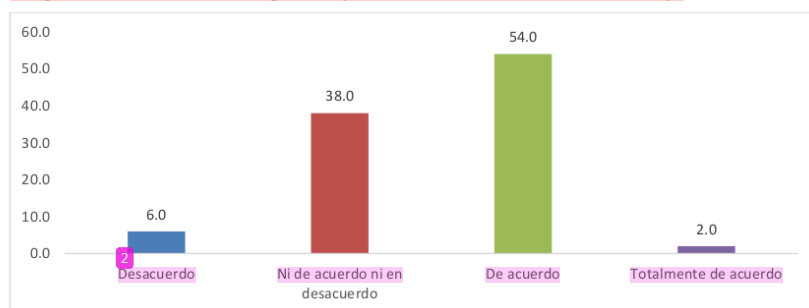
Los procedimientos de esta empresa definen claramente las rutinas del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	3	6.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	38.0
	De acuerdo	27	54.0
	Totalmente de acuerdo	1	2.0
Total		50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 30

Los procedimientos de esta empresa definen claramente las rutinas del trabajo



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°22: **Los procedimientos de esta empresa definen claramente las rutinas del trabajo**. El 54.0% de los participantes se mostró “de acuerdo”, un 38.0% fue neutral y un 6.0% “en desacuerdo”. Los resultados evidencian que la organización cuenta con procedimientos definidos, aunque no todos los colaboradores perciben con la misma claridad sus funciones y por lo tanto sus rutinas de trabajo, lo que perjudica el desempeño y genera la necesidad de una supervisión constante por parte de los encargados de cada área.

Tabla 32

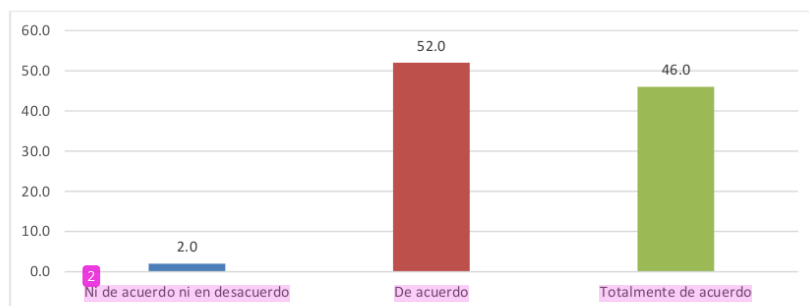
Los equipos y herramientas de mi puesto de trabajo son adecuados

Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.0
	De acuerdo	26	52.0
	Totalmente de acuerdo	23	46.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 31

Los equipos y herramientas de mi puesto de trabajo son adecuados



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°23: Los equipos y herramientas de mi puesto de trabajo son adecuados para la labor que realizo. El 52.0% de los encuestados indicó estar “de acuerdo” y un 46.0% “totalmente de acuerdo”, Esto representa un nivel significativamente alto en la satisfacción por parte del personal, demostrando así que la empresa brinda las herramientas adecuadas para el cumplimiento de las labores de los colaboradores

Tabla 33

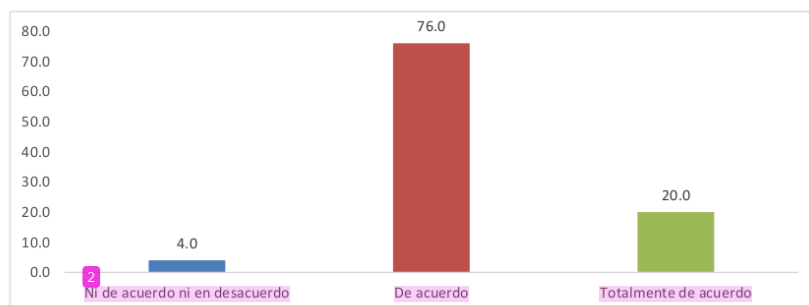
1 La temperatura del ambiente en el trabajo es adecuada

		3 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4.0
	De acuerdo	38	76.0
	Totalmente de acuerdo	10	20.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 32

1 La temperatura del ambiente en el trabajo es adecuada



Nota. Elaboración propia

Enunciado **N°24:** **1** La temperatura del ambiente en el trabajo es adecuada para el desarrollo de las labores. El 76.0% manifestó estar “de acuerdo” y el 20.0% “totalmente de acuerdo”, sumando un 96.0% de percepciones positivas. El resultado refleja que el entorno en el que los colaboradores ejecutan sus funciones, es cómodo y propicio para un adecuado desempeño laboral.

Tabla 34

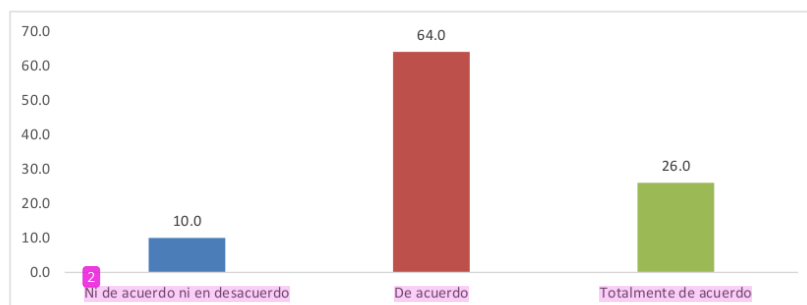
1 *Siento que hay un equilibrio sano entre el trabajo y mi vida personal*

		3 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0
	De acuerdo	32	64.0
	Totalmente de acuerdo	13	26.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 33

1 *Siento que hay un equilibrio sano entre el trabajo y mi vida personal*



Nota. Elaboración propia

Enunciado **N°25:** **1** *Siento que hay un equilibrio sano entre el trabajo y mi vida personal.*

El 64.0% de los encuestados se mostró “de acuerdo” y un 26.0% “totalmente de acuerdo”, lo que suma un 90.0% de valoración favorable. Este hallazgo evidencia que la mayoría percibe una adecuada armonía entre sus responsabilidades laborales y su vida personal. Sin embargo, el 10.0% neutral sugiere que todavía existen áreas de mejora relacionadas con la carga de trabajo o la flexibilidad horaria.

6.3.2. Resultados por ítems de la Dimensión 2 (Var 2)

Tabla 35

1 Los aumentos salariales que recibo dependen del resultado de evaluaciones

	4	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	16	32.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	60.0
	De acuerdo	4	8.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 34

1 Los aumentos salariales que recibo dependen del resultado de evaluaciones



Nota. Elaboración propia

Enunciado **N°26: 1** Los aumentos salariales que recibo dependen del resultado de la evaluación del desempeño que realiza mi jefe. El 60.0% de los encuestados se mostró “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 32.0% “en desacuerdo” y solo el 8.0% “de acuerdo”. Este resultado refleja la inconformidad por parte de los trabajadores hacia las evaluaciones de desempeño, lo que podría generar desmotivación por parte de los colaboradores a la hora de cumplir sus funciones debido a la mala percepción de las recompensas económicas dentro de la empresa.

Tabla 36

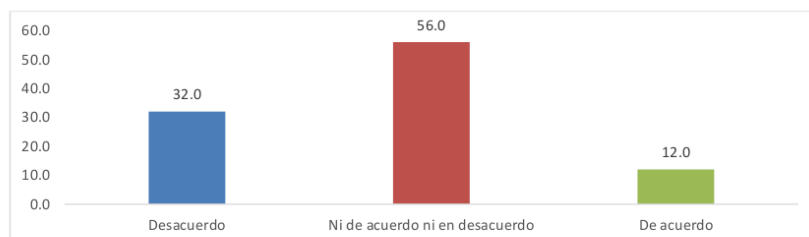
1 Merece la pena esforzarme porque la empresa recompensa mi desempeño

	4	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	16	32.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	56.0
	De acuerdo	6	12.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 35

1 Merece la pena esforzarme porque la empresa recompensa mi desempeño



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°27: **1** Merece la pena esforzarme porque la empresa recompensa mi desempeño. El 56.0% de los encuestados adoptó una posición neutral, el 32.0% se mostró “en desacuerdo” y únicamente el 12.0% “de acuerdo”. Las respuestas a este enunciado evidencian la inconformidad por parte de los trabajadores hacia las recompensas económicas. Las recompensas económicas por parte de la empresa no son motivadoras para los empleados. La organización podría ofrecer mejores recompensas o bonos de desempeño a los trabajadores, ya que muchos solicitan los aumentos de salario, aunque no obtienen respuestas positivas a sus solicitudes, sintiendo así poco reconocimiento a su desempeño.

Tabla 37

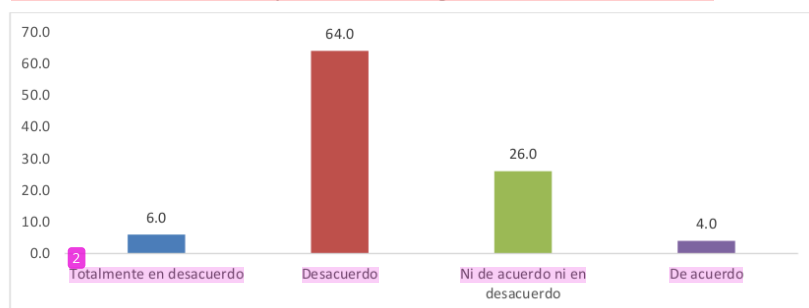
Me resultan atractivos los beneficios económicos que se obtienen al ser ascendido

Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	3	6.0
	Desacuerdo	32	64.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	26.0
	De acuerdo	2	4.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 36

Me resultan atractivos los beneficios económicos que se obtienen al ser ascendido



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°28: *Me resultan atractivos los beneficios económicos que se obtienen al ser ascendido*. El 64.0% de los participantes se mostró “en desacuerdo” y un 26.0% neutral, mientras que solo un 4.0% manifestó estar “de acuerdo”. Esta respuesta evidencia una percepción desfavorable respecto a las recompensas económicas y posibilidades de ascenso, perjudicando así a la motivación de los colaboradores, ya que, no ven posibilidades de hacer línea de carrera dentro de la organización.

Tabla 38

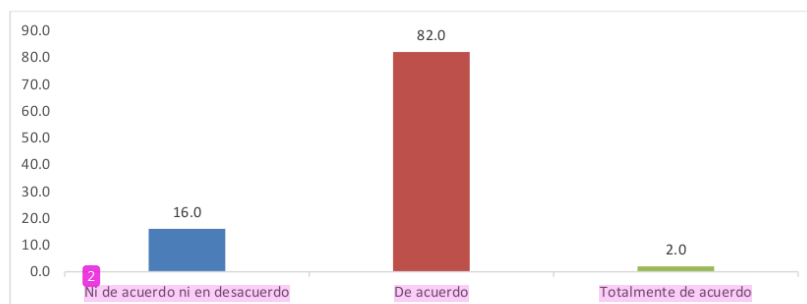
1 *Mi jefe me brinda retroalimentación sobre mi desempeño*

		3 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.0
	De acuerdo	41	82.0
	Totalmente de acuerdo	1	2.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 37

1 *Mi jefe me brinda retroalimentación sobre mi desempeño*



Nota. Elaboración propia

Enunciado **1** N°29: *Mi jefe me brinda retroalimentación sobre mi desempeño*. El 82.0% de los encuestados afirmó estar “de acuerdo” y un 2.0% “totalmente de acuerdo”, lo que refleja una alta frecuencia de retroalimentación por parte de los supervisores. La respuesta a este enunciado destaca un aspecto positivo en la gestión de la organización. La retroalimentación por parte de los líderes de la empresa es fundamental para el crecimiento profesional de cada colaborador y de la empresa en general. Sin embargo, el 16.0% neutral podría indicar que no todos reciben comentarios de manera constante o positiva.

Tabla 39

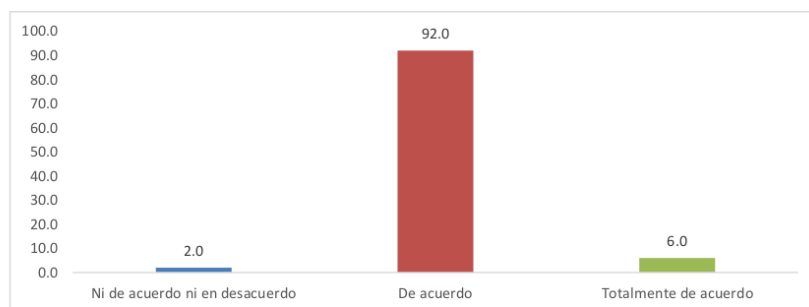
Gracias a las capacitaciones en la empresa, he adquirido nuevas competencias laborales.

Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	
		Frecuencia	Porcentaje
	De acuerdo	46	92.0
	Totalmente de acuerdo	3	6.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 38

Gracias a las capacitaciones en la empresa, he adquirido nuevas competencias laborales.



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°30: ¹ Gracias a las capacitaciones que he recibido en esta empresa he adquirido nuevas competencias laborales. El 92.0% de los participantes indicó estar “de acuerdo” y el 6.0% “totalmente de acuerdo”, lo que muestra una valoración positiva de las capacitaciones internas. Las capacitaciones dentro de la empresa evidencian competencias efectivas para el conocimiento y desarrollo de las funciones de cada uno de sus departamentos.

Tabla 40

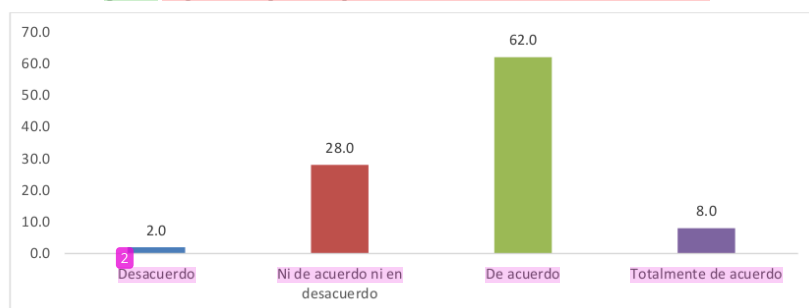
1 Considero que la empresa me provee oportunidades de crecimiento en mi carrera

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	1	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	28.0
	De acuerdo	31	62.0
	Totalmente de acuerdo	4	8.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 39

1 Considero que la empresa me provee oportunidades de crecimiento en mi carrera



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°31: **1** Considero que la empresa me provee oportunidades de crecimiento en mi carrera. El 62.0% de los encuestados se mostró “de acuerdo” y un 8.0% “totalmente de acuerdo”, mientras que un 28.0% se mantuvo neutral. Estos datos sugieren que la mayoría percibe posibilidades reales de desarrollo profesional, aunque no todos las visualizan con claridad. Es probable que la empresa deba reforzar la comunicación de las rutas de crecimiento y los criterios para acceder a ellas.

Tabla 41

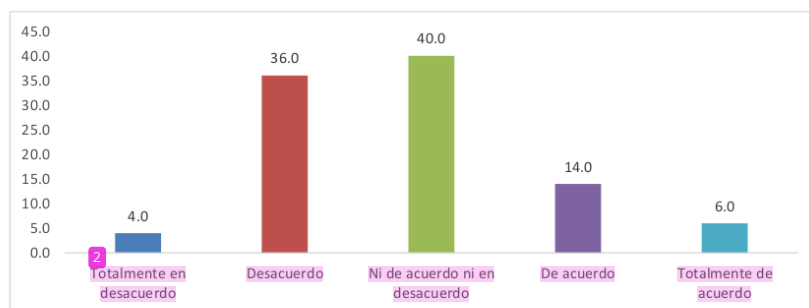
1 Considero que en esta empresa hay oportunidades de ascenso para los empleados

		4 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4.0
	Desacuerdo	18	36.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	40.0
	De acuerdo	7	14.0
	Totalmente de acuerdo	3	6.0
Total		50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 40

1 Considero que en esta empresa hay oportunidades de ascenso para los empleados



Nota. Elaboración propia

1
Enunciado N°32: Considero que en esta empresa hay oportunidades de ascenso para los empleados. El 40.0% de los trabajadores se mantuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 36.0% “en desacuerdo” y solo un 20.0% manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. Este resultado evidencia una percepción negativa por parte de los colaboradores, quienes consideran que el esfuerzo por ascender puede ser en vano, esto debido a los limitados puestos de trabajo a los cuales puedan aspirar.

Tabla 42

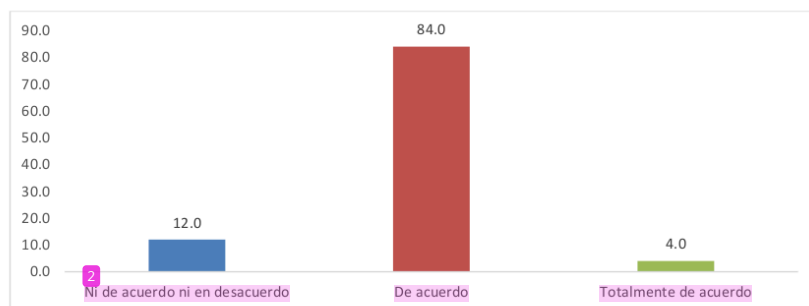
1 *Gracias a mi trabajo he logrado metas personales*

		3 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.0
	De acuerdo	42	84.0
	Totalmente de acuerdo	2	4.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 41

1 *Gracias a mi trabajo he logrado metas personales*



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°33: Gracias a mi trabajo he logrado metas personales. El 84.0% de los encuestados señaló estar “de acuerdo” y un 4.0% “totalmente de acuerdo”, lo que indica que la mayoría de colaboradores perciben satisfacción entre su desempeño y realización personal, demostrando que pese a la inconformidad en cuanto a las recompensas económicas o ascensos, los colaboradores no se sienten limitados a la hora de actuar a favor de su crecimiento personal.

6.3.3. Resultados por ítems de la Dimensión 3 (Var 2)

Tabla 43

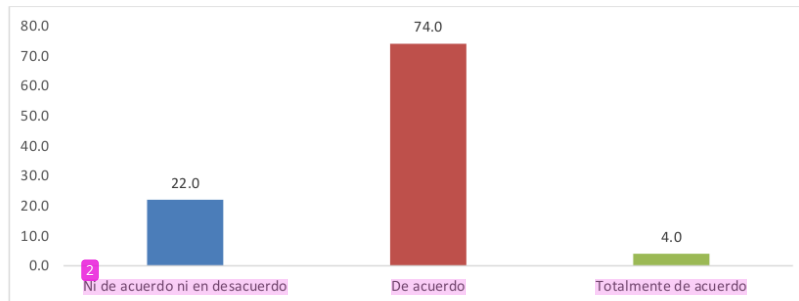
Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa

		6	
Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.0
	De acuerdo	37	74.0
	Totalmente de acuerdo	2	4.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 42

Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°34: Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa. El 74.0% de los encuestados indicó estar “de acuerdo” y un 4.0% “totalmente de acuerdo”, mientras que el 22.0% se mantuvo neutral. Si bien es cierto el resultado puede mostrar un alto nivel de orgullo organizacional, la neutralidad puede interpretarse como una señal de que varios colaboradores no sienten un sentido de pertenencia a la empresa ni un compromiso emocional dentro de ella.

Tabla 44

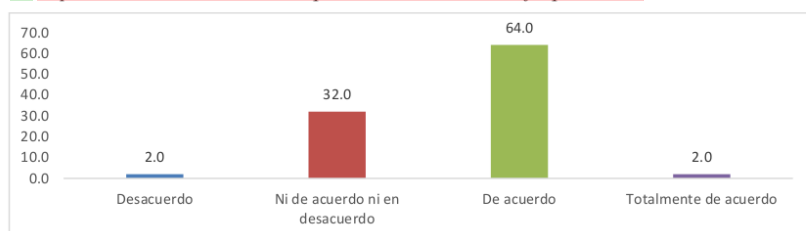
La empresa tiene una clara misión que le da sentido al trabajo que realizo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	1	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	32.0
	De acuerdo	32	64.0
	Totalmente de acuerdo	1	2.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 43

La empresa tiene una clara misión que le da sentido al trabajo que realizo



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°35: La empresa tiene una clara misión que le da sentido al trabajo que realizo. El 64.0% de los participantes se mostró “de acuerdo”, un 32.0% adoptó una posición neutral y un 2.0% expresó desacuerdo o total acuerdo respectivamente. Esto evidencia que la mayoría de los colaboradores conocen la misión de la organización, beneficiando sus funciones en cada uno de sus departamentos. Sin embargo, la neutralidad de la misma respuesta sugiere que la empresa debería reforzar y difundir de forma más constante su misión, asegurado que todos los colaboradores estén al tanto de ella.

Tabla 45

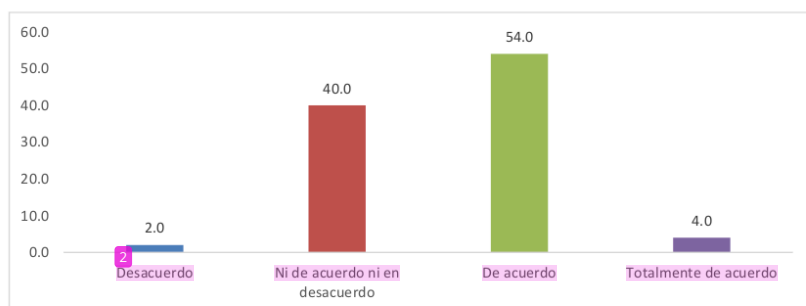
1 Tengo la oportunidad de utilizar mi iniciativa personal para llevar a cabo el trabajo

		5 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	1	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	40.0
	De acuerdo	27	54.0
	Totalmente de acuerdo	2	4.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 44

1 Tengo la oportunidad de utilizar mi iniciativa personal para llevar a cabo el trabajo



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°36: **1** Tengo la oportunidad de utilizar mi iniciativa personal para llevar a cabo el trabajo. El 54.0% manifestó estar “de acuerdo”, el 40.0% fue neutral y un 4.0% “totalmente de acuerdo”. Este resultado indica que, la organización promueve la autonomía y la iniciativa individual, aunque una parte importante de los empleados no siente la confianza de poder brindar sus opiniones e iniciativas antes de alguna toma de decisiones dentro de la empresa.

Tabla 46

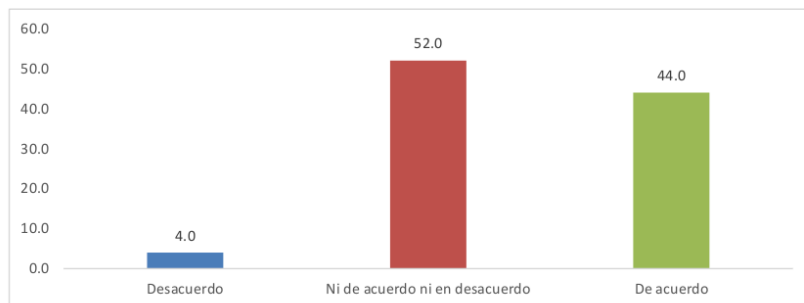
1 Ante las necesidades de cambio en las formas de trabajar, se analiza el entorno

		6 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	2	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	52.0
	De acuerdo	22	44.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 45

1 Ante las necesidades de cambio en las formas de trabajar, se analiza el entorno



Nota. Elaboración propia

1 Enunciado N°37: Ante las necesidades de cambio en las formas de trabajar, se analiza el entorno y las condiciones internas de la empresa. El 52.0% de los encuestados se mostró neutral, el 44.0% “de acuerdo” y el 4.0% “en desacuerdo”. El resultado de este enunciado demuestra que no todos los trabajadores sienten que las decisiones de cambio son beneficiosas para la empresa, debido a la falta de análisis o consideración de aspectos que ellos consideran importantes.

Tabla 47

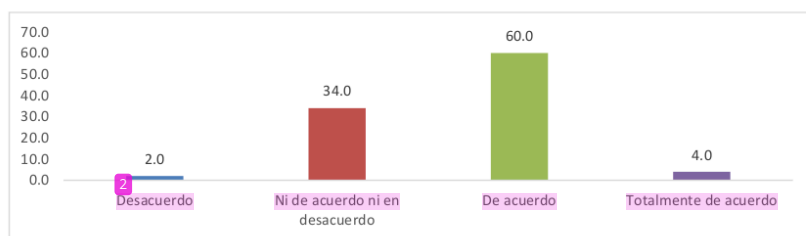
1 Considero que cambios implementados en la empresa han sido una estrategia adecuada

		5 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	1	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	34.0
	De acuerdo	30	60.0
	Totalmente de acuerdo	2	4.0
Total		50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 46

Considero que cambios implementados en la empresa han sido una estrategia adecuada



Nota. Elaboración propia

1 Enunciado N°38: Considero que los cambios implementados en la empresa han sido una estrategia adecuada para salir adelante. El 60.0% de los encuestados se mostró “de acuerdo” y un 34.0% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Estos resultados muestran una valoración favorable hacia las decisiones estratégicas adoptadas, demostrando que las decisiones pueden ser positivas. Sin embargo, la neutralidad demuestra que no todas las estrategias han sido beneficiosas para todos los departamentos. Incluso, en muchos casos los departamentos han podido verse perjudicados por la toma de decisiones apresuradas.

Tabla 48

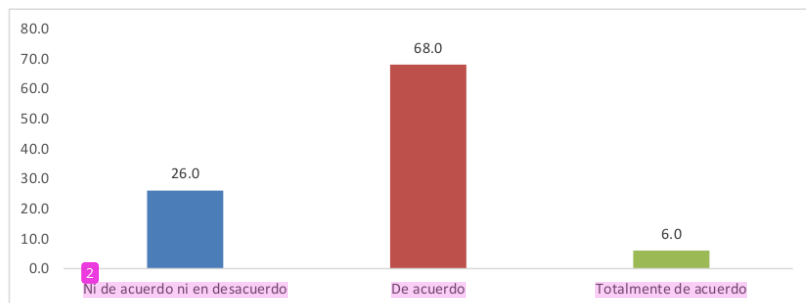
Las mejores alternativas para enfrentar cambios, surgieron de las discusiones del equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	26.0
	De acuerdo	34	68.0
	Totalmente de acuerdo	3	6.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 47

Las mejores alternativas para enfrentar cambios, surgieron de las discusiones del equipo



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°39: Las mejores alternativas para enfrentar los cambios se han producido en discusiones del equipo de trabajo. El 68.0% estuvo “de acuerdo” y un 6.0% “totalmente de acuerdo”, mientras que el 26.0% mantuvo una postura neutral. Este resultado es beneficioso para la organización, debido a que refleja la participación de los colaboradores en las discusiones respecto a cambios necesarios dentro de la organización.

6.3.4. Resultados por ítems de la Dimensión 4 (Var 2)

Tabla 49

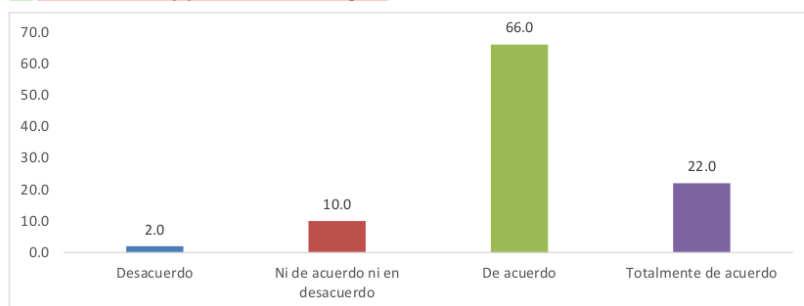
La relación con mi jefe se basa en el respeto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	1	2.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.0
	De acuerdo	33	66.0
	Totalmente de acuerdo	11	22.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 48

La relación con mi jefe se basa en el respeto



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°40: La *relación con mi jefe se basa en el respeto*. El 66.0% de los encuestados manifestó estar “de acuerdo” y el 22.0% “totalmente de acuerdo”, sumando un 88.0% de percepciones positivas. Este resultado evidencia una relación positiva con los jefes directos de cada departamento. Sin embargo, el 10.0% neutral indica que, aunque el respeto pueda estar presente, la relación con los jefes no representa una cercanía.

Tabla 50

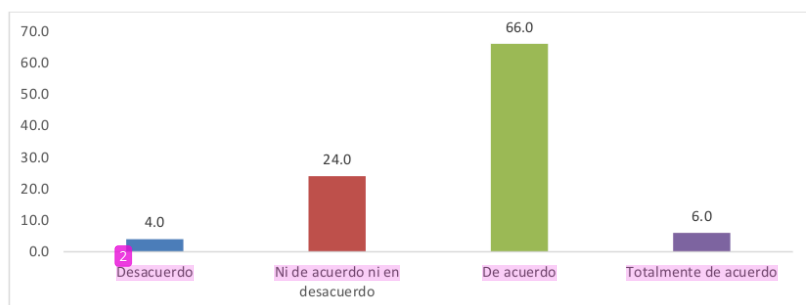
1 *Mi jefe nos motiva para mantenernos alineados con los objetivos de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	2	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24.0
	De acuerdo	33	66.0
	Totalmente de acuerdo	3	6.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 49

1 *Mi jefe nos motiva para mantenernos alineados con los objetivos de la empresa*



Nota. Elaboración propia

Enunciado **N°41**: **1** *Mi jefe nos motiva para mantenernos alineados con los objetivos de la empresa*. El 66.0% de los participantes se mostró “de acuerdo” y un 6.0% “totalmente de acuerdo”, mientras que el 24.0% se mantuvo neutral. Este resultado demuestra que, el liderazgo mostrado por los jefes de cada departamento es positivo para mantener las funciones de los departamentos alineadas con los objetivos de la organización. Sin embargo, el resultado neutral puede evidenciar la falta de motivación por parte de los colaboradores, generando así una oportunidad de mejora por parte de la organización.

Tabla 51

Las directrices que recibo son suficientemente claras para realizar el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	3	6.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	70.0
	De acuerdo	12	24.0
Total		50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 50

Las directrices que recibo son suficientemente claras para realizar el trabajo



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°42: Las directrices que recibo son suficientemente claras para realizar el trabajo. El 70.0% de los encuestados se mantuvo neutral, el 24.0% estuvo “de acuerdo” y el 6.0% “en desacuerdo”. Estos resultados reflejan una deficiencia en el mensaje y los canales de comunicación de la organización, ya que, muchos de los colaboradores no sienten claridad a la hora de ejecutar sus tareas, interpretando el mensaje y cumpliendo la tarea sin tener las directrices necesarias para poder ejecutar de forma eficiente.

Tabla 52

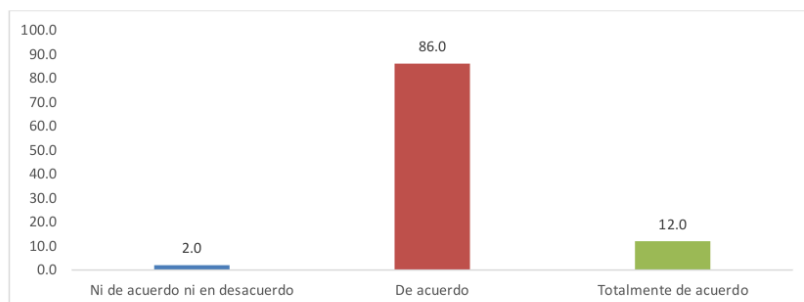
1 La comunicación con otros departamentos permite compartir información necesaria

		3 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.0
	De acuerdo	43	86.0
	Totalmente de acuerdo	6	12.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 51

1 La comunicación con otros departamentos permite compartir información necesaria



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°43: **1** La comunicación con otros departamentos permite compartir información necesaria para el desarrollo del trabajo. El 86.0% de los encuestados indicó estar “de acuerdo” y un 12.0% “totalmente de acuerdo”, mientras que solo un 2.0% fue neutral. Este resultado evidencia una excelente comunicación entre los colaboradores de la empresa, pudiendo así mantener conversaciones tanto personales como organizacionales, generando así libertad y apertura en la comunicación de cada uno de los colaboradores.

Tabla 53

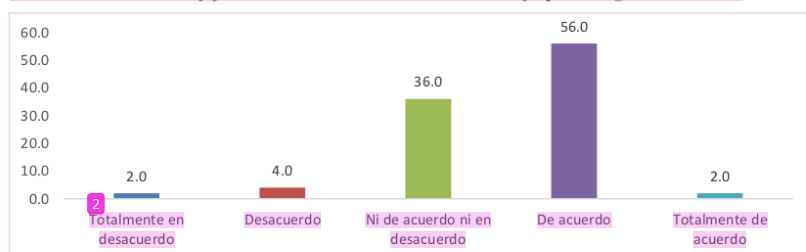
1 Puedo discutir con mi jefe asuntos relacionados con el trabajo para llegar a acuerdos

		4 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.0
	Desacuerdo	2	4.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	36.0
	De acuerdo	28	56.0
	Totalmente de acuerdo	1	2.0
Total		50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 52

1 Puedo discutir con mi jefe asuntos relacionados con el trabajo para llegar a acuerdos



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°44: **1** Puedo discutir con mi jefe asuntos relacionados con el trabajo para llegar a acuerdos en común. El 56.0% de los encuestados indicó estar “de acuerdo”, un 36.0% se mostró neutral, mientras que el 6.0% presentó algún grado de desacuerdo. Estos resultados reflejan que la mayoría percibe apertura al diálogo con su jefe, aunque no todos sienten la confianza de poder expresar sus opiniones, principalmente por la poca consideración que se dan a algunas opiniones con tal de ejecutar de forma rápida las tareas de la empresa

Tabla 54

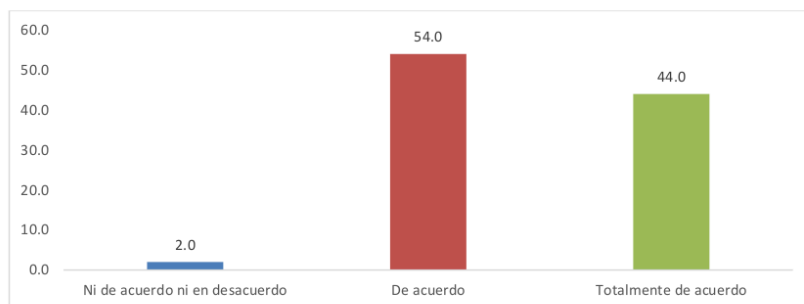
1 La relación entre mis compañeros de trabajo es amistosa.

		3 Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.0
	De acuerdo	27	54.0
	Totalmente de acuerdo	22	44.0
	Total	50	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 53

1 La relación entre mis compañeros de trabajo es amistosa.



Nota. Elaboración propia

Enunciado N°45: **1** La relación entre mis compañeros de trabajo es amistosa. El 54.0% manifestó estar “de acuerdo” y un 44.0% “totalmente de acuerdo”, representando un 98.0% de valoración positiva. El resultado de este enunciado evidencia que el clima laboral y las relaciones interpersonales dentro de la organización son sumamente positivos, beneficiando así el desempeño laboral y el bienestar emocional de los colaboradores.

6.4. Prueba de normalidad

Tabla 55

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Información_organización	0.957	50	0.068
Comunicación_supervisores	0.914	50	0.001
Comunicación_colegas	0.936	50	0.009
Comunicación_Interna	0.940	50	0.013
Condiciones_organizacionales	0.942	50	0.016
Beneficios_Recompensas_DesarrolloLaboral	0.957	50	0.069
Sentido_pertenencia_empoderamiento_cambio	0.933	50	0.007
Liderazgo_Comunicación_RelacionesInterpersonales	0.941	50	0.015
Clima_Organizacional	0.972	50	0.277
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Nota. Elaboración propia

Los resultados evidencian que solo algunas dimensiones (como Información de la organización, Beneficios, recompensas y desarrollo laboral y Clima organizacional) presentan una distribución normal ($p > 0.05$). Sin embargo, la mayoría de las dimensiones (por ejemplo, Comunicación entre colegas, Comunicación con supervisores y Sentido de pertenencia y empoderamiento) no cumplen con este supuesto ($p < 0.05$).

Dado que los datos no presentan normalidad en la mayoría de los casos, se optó correctamente por utilizar una prueba no paramétrica (Spearman) para analizar las correlaciones entre las variables. Este método es adecuado porque evalúa relaciones monotónicas sin exigir normalidad en la distribución de los datos.

Estos resultados reflejan que las percepciones de los trabajadores de NEVTE sobre la comunicación interna y el clima organizacional no siguen un patrón completamente homogéneo. Es decir, las opiniones varían según las experiencias individuales y el área laboral, lo cual es

coherente con la realidad organizacional descrita: una empresa en proceso de mejora de sus canales de comunicación interna, donde algunos departamentos perciben una mayor claridad y otros aún experimentan deficiencias comunicativas.

6.5. Correlación general

Tabla 56

Correlación general

Correlaciones		Clima Organizacional
Rho de Spearman	Comunicación_Interna	.716**
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 3 se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.716 con un nivel de significancia $p = 0.000$, lo que indica una correlación alta, positiva y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional, con una fuerza de correlación alta o fuerte, y al ser el valor de p menor a 0.05, se confirma que esta relación no es producto del azar y puede generalizarse a la población de estudio.

Este resultado demuestra que a medida que mejora la comunicación interna, también mejora el clima organizacional. Es decir, cuando los colaboradores de NEVTE perciben una comunicación clara, fluida y oportuna ya sea en la transmisión de información, retroalimentación o relaciones interpersonales se genera un entorno laboral más positivo, colaborativo y productivo.

Desde una perspectiva organizacional, esta correlación evidencia que los mecanismos comunicativos son determinantes para mantener la motivación y la confianza de los

colaboradores. Una gestión comunicativa efectiva reduce los conflictos, fortalece la cooperación y favorece el sentido de pertenencia, aspectos esenciales para el bienestar organizacional.

6.6. Correlaciones específicas

Tabla 57

Correlación específica 1

Correlaciones		Clima_Organizacional	
Rho de Spearman	Información_organización	Coefficiente de correlación	.681**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 4, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.681 con una significancia de $p = 0.000$, lo cual representa una correlación alta, positiva y estadísticamente significativa. La fuerza de la correlación (0.681) indica que la información que la empresa proporciona a sus colaboradores, referente a políticas, objetivos, cambios estratégicos y fallas organizacionales, tiene una relación directa y fuerte en la percepción del clima organizacional.

Este resultado sugiere que, cuando NEVTE comunica con transparencia y coherencia sus decisiones, los colaboradores experimentan mayor confianza, compromiso y alineación con los objetivos de la empresa. Por el contrario, la ausencia de información o la falta de claridad puede generar incertidumbre y deteriorar el ambiente laboral.

Desde el enfoque de la comunicación institucional, la información organizacional cumple una función estructural: orienta, motiva y da sentido al trabajo, contribuyendo a un clima organizacional favorable.

Tabla 58*Correlación específica 2*

Correlaciones		Clima_Organizacional	
Rho de Spearman	Comunicación_ supervisores	Coefficiente de correlación	0.257
		Sig. (bilateral)	0.071
		N	50

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 5, se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.257, con un valor de $p = 0.071$. De acuerdo con los criterios metodológicos, esta es una correlación baja y no significativa, dado que $p > 0.05$. El resultado indica que la comunicación con los supervisores no tiene una relación estadísticamente significativa sobre el clima organizacional en la empresa NEVTE. Aunque el signo positivo (+) muestra que la relación es directa, la baja fuerza de correlación (0.257) sugiere que el impacto de este tipo de comunicación es limitado.

Esto puede deberse a que la comunicación vertical dentro de NEVTE aún presenta barreras jerárquicas o falta de apertura. En los análisis descriptivos se observó que algunos trabajadores no perciben suficiente claridad ni tolerancia en la comunicación con la gerencia, lo cual puede explicar este resultado.

En términos prácticos, el hallazgo pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las competencias comunicativas de los líderes, promoviendo estilos de liderazgo más participativos, empáticos y cercanos, capaces de influir positivamente en la percepción del clima laboral.

Tabla 59*Correlación específica 3*

Correlaciones		Clima Organizacional	
Rho de Spearman	Comunicación_colegas	Coeficiente de correlación	.679**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 6, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.679, con un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo que indica una correlación alta, positiva y estadísticamente significativa. Este resultado demuestra que la comunicación entre compañeros de trabajo influye fuertemente en el clima organizacional. Es decir, cuando la interacción entre colegas se caracteriza por el respeto, la confianza y la colaboración, el ambiente laboral mejora considerablemente.

La fuerza de correlación (0.679) confirma que la comunicación horizontal es uno de los factores más determinantes para el bienestar en NEVTE, puesto que permite compartir información, resolver problemas y generar cohesión entre los equipos.

Desde el punto de vista de la gestión del talento humano, este resultado refleja que NEVTE posee un entorno de trabajo colaborativo, donde las relaciones entre pares son un soporte fundamental para el desarrollo de un clima organizacional positivo.

6.7. Discusión

El objetivo general de la investigación fue determinar cómo la comunicación interna influye en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. durante el año 2025, con el propósito de analizar la relación entre ambas variables en el contexto organizacional de la empresa. Los resultados estadísticos confirmaron ⁷ una correlación alta y significativa ($\rho = 0.716$, $p = 0.000$) entre ambas variables, lo que demuestra que una comunicación interna clara, fluida y efectiva influye positivamente en el clima organizacional. Este hallazgo permite aceptar la hipótesis general planteada, la cual sostenía que la comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional.

Estos resultados coinciden con el estudio de Vilca Horna et al. (2021), quienes encontraron una relación significativa ($r = 0.845$) entre comunicación interna y clima organizacional, afirmando que una adecuada gestión comunicacional mejora la motivación, el compromiso y la cohesión dentro de las organizaciones. Asimismo, Jami Ramos et al. (2025) llegaron a conclusiones similares al evidenciar que la gestión de la comunicación interna fortalece el clima organizacional en instituciones educativas ecuatorianas, destacando el papel de la claridad y accesibilidad de la información. En contraste, Santa Cruz Centurión (2020) identificó un nivel bajo de clima organizacional en un hospital público de Chiclayo debido a una comunicación interna deficiente, lo que refuerza la idea de que la ausencia de estrategias comunicativas estructuradas puede deteriorar significativamente el ambiente laboral, confirmando así la relevancia de la variable analizada en la presente investigación.

Respecto al primer objetivo específico, determinar la influencia de la información de la organización en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. durante el ⁷ año 2025. Los resultados revelaron una correlación alta y significativa ($\rho = 0.681$, $p = 0.000$) entre la información organizacional y el clima organizacional, lo que demuestra que la claridad,

accesibilidad y transparencia de la información interna impactan directamente en la percepción del ambiente laboral. Este hallazgo ratifica la hipótesis específica, evidenciando que una adecuada gestión de la información organizacional favorece la confianza, la coordinación y la satisfacción de los colaboradores. Estos resultados se encuentran en sintonía con lo planteado por Verčič et al. (2012), quienes destacan que la comunicación interna estructurada y coherente contribuye a la cohesión organizacional, fortaleciendo la percepción positiva del entorno de trabajo. Asimismo, Karanges et al. (2014) sostienen que una comunicación informativa efectiva eleva los niveles de compromiso y satisfacción de los empleados, ya que proporciona seguridad y sentido de pertenencia. Por otro lado, Galdos Arenas (2020), en su investigación sobre engagement y comunicación interna, concluyó que la falta de una comunicación fluida en la transmisión de información institucional afecta la comprensión de los objetivos empresariales, lo cual puede generar un impacto negativo en el clima organizacional. Este contraste reafirma que la dimensión informativa analizada en NEVTE es un componente esencial para mantener un clima favorable.

Respecto al segundo objetivo específico, identificar la influencia de la comunicación con los supervisores en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. durante el año 2025. La correlación obtenida ($\rho = 0.257$, $p = 0.071$) fue baja y no significativa, lo que evidencia que la comunicación con los supervisores no influye directamente en la percepción del clima organizacional. Este resultado sugiere que, si bien existe un vínculo jerárquico funcional, los procesos comunicativos verticales en NEVTE aún no son lo suficientemente efectivos o participativos como para impactar significativamente en el ambiente laboral.

Este hallazgo contrasta parcialmente con lo señalado por Chacón (2015), quien argumenta que la comunicación entre supervisor y subordinado es un factor determinante en la creación de ambientes laborales saludables y productivos. Según el autor, el reconocimiento, la

escucha activa y la empatía en la comunicación jerárquica fortalecen las relaciones interpersonales y motivacionales. Del mismo modo, Zohar y Luria (2004) sostienen que un liderazgo comunicativo y transformacional influye positivamente en la construcción de un clima organizacional favorable, al generar confianza y seguridad entre los empleados. En cambio, los resultados de NEVTE reflejan un liderazgo comunicativo aún limitado, donde la relación jerárquica se percibe más funcional que motivacional. Sin embargo, este contraste no invalida los postulados teóricos, sino que los reafirma: la debilidad detectada en esta dimensión representa una oportunidad de mejora para la empresa, que podría fortalecer la formación comunicacional y empática de sus líderes para potenciar el clima organizacional.

Respecto al tercer objetivo específico, precisar la influencia de la comunicación entre colegas en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. durante el año 2025. Los resultados muestran una correlación alta y significativa ($\rho = 0.679$, $p = 0.000$), lo que demuestra que la comunicación horizontal entre compañeros es uno de los factores más influyentes en el clima organizacional. Este hallazgo valida la hipótesis específica y evidencia que el respeto, la cooperación y el diálogo entre pares fortalecen la cohesión interna y el sentido de pertenencia dentro de la empresa. Este resultado coincide con lo expuesto por Verčič et al. (2012), quienes destacan que la comunicación lateral fomenta la colaboración, la resolución conjunta de problemas y la integración organizacional. Asimismo, Hernández y De la Rosa (2017) afirman que la comunicación interpersonal efectiva genera un impacto positivo en las relaciones laborales, incrementando la satisfacción y reduciendo los conflictos. En la misma línea, Díaz & Díaz (2018) señalan que la calidad del clima laboral depende, en gran medida, del reconocimiento y la cooperación entre los trabajadores, elementos que también se evidenciaron en NEVTE. En contraste, Santa Cruz Centurión (2020) identificó que en entornos con comunicación horizontal deficiente, los conflictos interpersonales aumentan y el clima se torna

negativo. Este contraste refuerza la importancia del resultado obtenido en la presente investigación: el clima organizacional de NEVTE se sostiene principalmente en la buena comunicación y colaboración entre sus equipos de trabajo.

CONCLUSIONES

Primera conclusión: Se encontró una correlación alta, positiva y significativa ($\rho = 0.716$, $p = 0.000$) entre ambas variables, lo que confirma la hipótesis general planteada. Esto significa que un adecuado manejo de la comunicación interna, caracterizado por mensajes claros, accesibles y oportunos, contribuye directamente a fortalecer el clima organizacional de la empresa, generando un entorno laboral más colaborativo, confiable y productivo.

Segunda conclusión: El análisis estadístico mostró una correlación alta y significativa ($\rho = 0.681$, $p = 0.000$), lo que evidencia que la claridad y transparencia de la información institucional influyen positivamente en la percepción del ambiente laboral. Cuando los colaboradores se mantienen informados sobre los objetivos, políticas y decisiones de la empresa, se genera mayor confianza y sentido de pertenencia dentro de la organización.

Tercera conclusión: Se obtuvo una correlación baja y no significativa ($\rho = 0.257$, $p = 0.071$), lo que indica que la comunicación vertical con los superiores no tiene un impacto directo ni determinante en el clima organizacional. Esto sugiere que, aunque existe interacción entre jefes y subordinados, aún se requiere fortalecer la apertura, la empatía y la retroalimentación por parte de los líderes para que este tipo de comunicación influya de manera más positiva en el ambiente laboral.

Cuarta conclusión: Los resultados reflejaron una correlación alta y significativa ($\rho = 0.679$, $p = 0.000$), lo que demuestra que la comunicación horizontal entre compañeros es un factor clave en la construcción de un clima organizacional positivo. La interacción basada en respeto, cooperación y confianza favorece la armonía, la productividad y la cohesión entre los equipos de trabajo.

RECOMENDACIONES

Primera recomendación: Se recomienda que NEVTE Inversiones Generales S.A.C. implemente un plan estratégico de comunicación interna que consolide los canales formales de información, asegurando que los mensajes sean claros, oportunos y coherentes con los objetivos corporativos. Este plan debe involucrar a todos los niveles jerárquicos, garantizando la retroalimentación constante y la participación del personal en los procesos informativos para mantener un clima organizacional saludable y sostenible.

Segunda recomendación: La empresa debería fortalecer los mecanismos de difusión interna —como boletines, correos informativos o reuniones periódicas— con el fin de asegurar que todos los trabajadores comprendan las políticas, metas y decisiones organizacionales. Una comunicación institucional más transparente y estructurada permitirá mantener a los colaboradores informados, reduciendo rumores y fortaleciendo la confianza colectiva.

Tercera recomendación: Se recomienda capacitar a los supervisores y jefes de área en competencias comunicativas y liderazgo participativo, promoviendo la empatía, la escucha activa y la retroalimentación efectiva. De este modo, se fomentará una comunicación vertical más abierta y bidireccional, que no solo mejore la coordinación de tareas, sino que también incremente la motivación y la satisfacción del personal, generando un sentido de pertenencia en los colaboradores de la empresa y demostrando valoración por parte de los líderes hacia los colaboradores.

Cuarta recomendación: Para mantener la fortaleza observada en la comunicación entre colegas, se sugiere reforzar las actividades colaborativas y de integración, como dinámicas de trabajo en equipo, talleres de comunicación asertiva o espacios de intercambio entre departamentos. Estas acciones contribuirán a mantener un clima organizacional positivo y a fortalecer la cooperación interna.

Quinta recomendación: Los líderes de la empresa deberían fomentar el orden dentro de sus áreas, centrándose más en las funciones de sus departamentos y no solo en obtener el resultado esperado. De esta forma, la organización podrá tener un mejor orden a la hora de ejecutar sus funciones y mejorando su desempeño sin la necesidad de que algunos departamentos tengan que cumplir funciones que no les corresponden y poder dedicarle el tiempo necesario al cumplimiento de sus tareas propias.

Sexta recomendación: La organización debería considerar implementar un plan de recompensas o beneficios en base al desempeño de cada área o colaborador, motivando así a cada uno de los empleados a poder alcanzar la excelencia en su trabajo y haciéndolos sentir lo suficientemente valorados como para retener el talento en la organización y evitando su rotación.

REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). La comunicación interpersonal: Teorías y contexto. *Revista Mexicana de Comunicación*, 16(2), 98-112. <https://doi.org/10.1016/j.rmc.2009.06.003>
- Ana Lucía Vilca Horna, M. E. (9 de Mayo de 2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIENDO*, 24(3), 147-153. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigacion, Administracion economia, humanidades y ciencias sociales*. Prentice Hall. Tercera edición: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bordas, M. (2016). Liderazgo y autonomía en el entorno laboral. *Revista de Psicología Organizacional*, 12(1), 45-60. <https://doi.org/10.1016/j.rpo.2016.01.010>
- Bustamante-Ubilla, M., Lapo-Maza, M., & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126–141. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>
- ⁸ Calix López, M. F. (2023). El clima organizacional y la calidad de servicios en centros educativos de Colón, Honduras. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, VI(2), 1-18. ⁸ <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3736>
- Cardona, A., & Zambrano, F. (2014). *La toma de decisiones y el empoderamiento en las organizaciones*. Editorial Gestión Empresarial.

Cardozo, L. (19 de Marzo de 2021). *ZENVIA BLOG*. La importancia de la comunicación interna y tips para aplicar mejor la estrategia en tu empresa:
<https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>

Castillo Panca, L. (2021). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en tiempos de COVID 19 en el servicio de obstetricia de la Micro Red Edificadores Misti de junio - julio. Arequipa 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional UCSM.
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/0247f15b-f1a9-47b6-81c2-ce52aefc9d48>

Chacón, J. (2015). *Relaciones interpersonales y liderazgo: La comunicación efectiva en las organizaciones*. Editorial Académica.

Congreso de la República del Perú. (2011). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N.º 29783)*. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/462576-29783>

Díaz, P., & Díaz, A. (2018). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las Pymes en el Ecuador. *Revista Ciencia e Investigación*, 3(11), 60–63.
<https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol3iss11.2018pp60-63p>

Galdos Arenas, L. D. (2020). *Relación entre engagement laboral y comunicación interna en los administrativos de una universidad privada de Arequipa en el año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional UCSM.
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/7b670d21-4ec4-41a7-b056-6d71c0e0d4de>

Garza, L. (2009). La comunicación interpersonal: Teoría y contexto. *Revista Mexicana de Comunicación*, 16(2), 98-112. <https://doi.org/10.1016/j.rmc.2009.06.003>

- González, M. (2014). Liderazgo directivo y sus implicaciones en las relaciones laborales. *Revista de Estudios Organizacionales*, 8(2), 91-102. <https://doi.org/10.1016/j.reso.2014.02.004>
- Hernández, J., & De la Rosa, M. (2017). La comunicación interpersonal en las relaciones laborales. *Revista de Comunicación y Sociedad*, 6(1), 74-89. <https://doi.org/10.1515/coms.2017.0101>
- House, R., & Shamir, B. (1993). *The transformational leader: A new face of leadership*. Sage Publications.
- Ibáñez, C. (16 de Mayo de 2024). *Buk*. Clima organizacional: Qué es y su importancia en el éxito sostenible: <https://www.buk.co/blog/que-es-el-clima-organizacional-y-su-importancia-en-el-exito-sostenible>
- Jami Ramos, L. E., Meza Ordóñez, L. E., & Castillo Montúfar, C. R. (2025). Gestión de comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una Unidad Educativa Fiscal de Puyo, Ecuador. *Espíritu Emprendedor TES*, 9(2), 78-94. <https://doi.org/10.33970/eetes.v9.n2.2025.437>
- Karanges, E., Beatson, A., Johnston, K., & Lings, I. (2014). Optimizing employee engagement with internal communication: A social exchange perspective. *Journal of Business Market Management*, 7(2), 329-353. <https://doi.org/10.1007/s12087-014-0100-2>
- Li, Q., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2020). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*, 46(3). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101926>

- Men, L. (2014). Strategic internal communication: Transformational leadership, communication channels, and the influence on employee outcomes. *Journal of Communication Management*, 18(4), 247-265. <https://doi.org/10.1108/JCOM-07-2013-0065>
- Méndez, J. (2005). La autonomía y liderazgo en las organizaciones modernas. *Revista de Psicología Organizacional*, 11(3), 22-31. <https://doi.org/10.1002/rpo.2005.09.031>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2003). *Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo (Decreto Supremo N.º 010-2003-TR)*. Lima. <https://lpderecho.pe/texto-unico-ordenado-ley-relaciones-colectivas-trabajo-decreto-supremo-010-2003-tr-actualizado/>
- Ortiz-Campillo, A., Ortiz-Ospino, L., Coronell-Cuadrado, R., & Hamburger-Madrid, K. (2019). Incidence of organizational climate on labor productivity in institutions providing health services (IPS): A correlational study. *Revista Latinoamericana de Hipertension*, 14(2), 187–193. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/44aa5479-472a-4f99-bec0-74d15ae417eb/content>
- Paredes-Zempual, D., Ibarra-Morales, L., & Moreno-Freites, Z. (2021). Creatividad y trabajo en equipo en organizaciones: El impacto del liderazgo organizacional. *Revista de Desarrollo Organizacional*, 29(4), 33-45. <https://doi.org/10.1016/j.rdo.2021.02.007>
- Reyes, S., & Zárate, A. (2016). *La importancia de la comunicación en la gestión organizacional*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sanamthong, E., & Prabyai, S. (2023). A causal model of relationship between organizational climate influencing happiness at work and organization engagement. *Emerging Science Journal*, 7(2), 558–568. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2023-07-02-018>

- Santa Cruz Centurión, M. Y. (2020). *Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7780/Santa%20Cruz%20Centuri%20c3%b3n%20Michel%20Yajaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santos, T., Santos, E., Sousa, M., & Oliveira, M. (2024). El efecto mediador de la motivación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. *Administrative Sciences*, 14(69), 1-15. <https://doi.org/10.3390/admsci14040069>
- Silvestre, A. (2017). *Desarrollo organizacional y crecimiento: Un enfoque teórico y práctico*. Editorial Gestión Empresarial.
- Sommerfeldt, E., Yang, S., & Taylor, M. (2019). Communication management in organizations: Exploring the use of new technologies. *Journal of Communication Research*, 68(3), 42-59. <https://doi.org/10.1080/jcr.2019.1234567>
- Stubbs, T., White, V. M., Kong, M., & Toumbourou, J. W. (2021). *Uncovering the advertising and promotional strategies of tobacco companies in Cambodia: Recall of below-the-line marketing among young male smokers*. *Tobacco Control*, 30(6), 594-600. <https://doi.org/10.1136/tobaccocontrol-2020-055837>
- Tkalac Verčič, A. (2019). *Internal communication in organizations: Theoretical and practical insights*. Routledge.
- Verčič, A., Verčič, D., & Sriramesh, K. (2012). Internal communication: Definition, parameters, and the future. *Public Relations Review*, 38(2), 223-230. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.019>

- Verenzuela Barroeta, D. A., Salas Hernández, A. J., & Araque Manrique, M. C. (2024). Diseño y validación psicosométrica de una escala de medición del clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Estudios Gerenciales*, 40(172), 297-313. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2024.172.6653>
- Verenzuela-Barroeta, D., Salas-Hernández, A., & Araque-Manrique, M. (2024). Diseño y validación psicométrica de una escala de medición del clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Estudios Gerenciales*, 40(172), 297–313. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2024.172.6653>
- Vilca Horna, A. L., De La Cruz Núñez, M. E., Vilca Tantapoma, M. E., & Loo Jave, A. C. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *Sciéndo*, 147-153.
- Yeomans, L., & FitzPatric, E. (2017). Internal communication and employee engagement: A study of organizational outcomes. *Communication Quarterly*, 65(1), 40-55. <https://doi.org/10.1080/01463373.2016.1220525>
- Yeomans, L., & FitzPatric, E. (2017). Internal communication and employee engagement: A study of organizational outcomes. *Communication Quarterly*, 65(1), 40-55. <https://doi.org/10.1080/01463373.2016.1220525>
- Zerfass, A., Tench, R., Verhoeven, P., Verčič, D., & Moreno, A. (2010). Communication management in organizations: A key to strategic success. *International Journal of Strategic Communication*, 4(1), 1-22. <https://doi.org/10.1080/15531180903563685>

Zohar, D., & Luria, G. (2004). The influence of leadership on organizational climate: A theoretical framework and practical application. *Journal of Organizational Behavior*, 25(2), 247-273. <https://doi.org/10.1002/job.182>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

Comunicación interna y clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C.						
La presente encuesta tiene como objetivo recopilar la percepción de los colaboradores de la empresa NEVTE Inversiones Generales S.A.C. sobre la comunicación interna y el clima organizacional. Las respuestas deben ser valoradas en una escala del 1 al 5, donde 1 representa “Nunca” y 5 “Siempre”. La información obtenida será utilizada únicamente con fines académicos y se mantendrá en estricta confidencialidad. Agradezco de antemano el tiempo dedicado y su valiosa participación en este estudio.						
DATOS DE CONTROL						
Sexo	☐ Masculino ☐ Femenino					
Edad	____ años					
Tiempo en la empresa	☐ Menos de 1 año ☐ 1-3 años ☐ 4-6 años ☐ Más de 6 años					
Área de trabajo	(Listado: Administración y Gerencia, Arquitectura, Área comercial, Taller.)					
¿Tiene personal a su cargo?	☐ Sí ☐ No					
Canal de comunicación más utilizado en su área	☐ Reuniones presenciales ☐ Correo electrónico ☐ WhatsApp ☐ Reuniones virtuales					
Nivel jerárquico	☐ Gerente ☐ Sub Gerente ☐ Jefe comercial ☐ Jefe de Marketing ☐ Asistente de comercial ☐ Asistente de Marketing ☐ Arquitecto de Campo ☐ Arquitecto de oficina ☐ Jefe de taller ☐ Operario					
Nivel de estudios alcanzado	☐ Secundaria ☐ Técnica ☐ Universitaria ☐ Posgrado					
Marque según corresponda						
Dimensión	Ítem	1	2	3	4	5
Información de la organización	1. Recibo información sobre cambios estratégicos en la organización.					
	2. Recibo información sobre las fallas de la organización.					
	3. Me identifico con la comunicación organizacional, sintiéndome parte vital de ella.					
	4. Recibo información sobre políticas y objetivos organizacionales.					
	5. Nuestras reuniones están bien organizadas.					
	6. Cuando se proporciona información, hay tiempo suficiente para debates, preguntas y comentarios.					

	7. Recibo información sobre las acciones gubernamentales que afectan a la organización.					
	8. Los conflictos se gestionan adecuadamente a través de canales de comunicación apropiados.					
	9. Las publicaciones publicadas por la organización son útiles.					
Comunicación con los supervisores	10. Mi supervisor valora la retroalimentación.					
	11. Mi supervisor comprende los problemas que enfrentan los empleados.					
	12. Mi supervisor se comunica conmigo con frecuencia.					
	13. Mi supervisor me dice cómo mis tareas encajan en los objetivos generales de la organización.					
	14. La comunicación con mi supervisor es precisa.					
	15. Hay apertura y tolerancia en la comunicación con mi gerente.					
Comunicación entre colegas	16. Puedo plantear temas relacionados con el trabajo con mis compañeros de trabajo.					
	17. En la organización los empleados se respetan entre sí.					
	18. La comunicación entre colegas fluye libremente.					
	19. Puedo plantear problemas personales con mis compañeros de trabajo.					
Dimensión	Ítem	1	2	3	4	5
Condiciones Organizacionales	20. El trabajo que realizo está alineado con los objetivos de la empresa					
	21. En esta empresa se organiza el trabajo de acuerdo con las funciones de cada departamento					
	22. Los procedimientos de esta empresa definen claramente las rutinas del trabajo					
	23. Los equipos y herramientas de mi puesto de trabajo son adecuados para la labor que realizo					
	24. La temperatura del ambiente en el trabajo es adecuada para el desarrollo de las labores					
	25. Siento que hay un equilibrio sano entre el trabajo y mi vida personal					

Beneficios, Recompensas y Desarrollo Laboral	26. Los aumentos salariales que recibo dependen del resultado de la evaluación del desempeño que realiza mi jefe					
	27. Merece la pena esforzarme porque la empresa recompensa mi desempeño					
	28. Me resultan atractivos los beneficios económicos que se obtienen al ser ascendido					
	29. Mi jefe me brinda retroalimentación sobre mi desempeño					
	30. Gracias a las capacitaciones que he recibido en esta empresa he adquirido nuevas competencias laborales					
	31. Considero que la empresa me provee oportunidades de crecimiento en mi carrera					
	32. Considero que en esta empresa hay oportunidades de ascenso para los empleados					
	33. Gracias a mi trabajo he logrado metas personales					
Sentido de Pertenencia, Empoderamiento y Apertura al Cambio	34. Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa					
	35. La empresa tiene una clara misión que le da sentido al trabajo que realizo					
	36. Tengo la oportunidad de utilizar mi iniciativa personal para llevar a cabo el trabajo					
	37. Ante las necesidades de cambio en las formas de trabajar, se analiza el entorno y las condiciones internas de la empresa					
	38. Considero que los cambios implementados en la empresa han sido una estrategia adecuada para salir adelante					
	39. Las mejores alternativas para enfrentar los cambios se han producido en discusiones del equipo de trabajo					
Liderazgo Directivo, Comunicación y Relaciones Interpersonales	40. La relación con mi jefe se basa en el respeto					
	41. Mi jefe nos motiva para mantenernos alineados con los objetivos de la empresa					
	42. Las directrices que recibo son suficientemente claras para realizar el trabajo					
	43. La comunicación con otros departamentos permite compartir información necesaria para el desarrollo del trabajo					
	44. Puedo discutir con mi jefe asuntos relacionados con el trabajo para llegar a acuerdos en común.					

	45. La relación entre mis compañeros de trabajo es amistosa.					
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Autorización: uso de nombre de la empresa NEVTE

Arequipa, 22 de julio de 2025

Estimado,
Nicolas Gambetta Valdivia
Estudiante de Comunicación Social
Universidad Católica de Santa María
Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, le comunicamos que NEVTE Inversiones Generales S.A.C. autoriza el uso de su nombre y participación en el desarrollo de su proyecto de tesis titulado: "Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. durante el año 2025", el cual forma parte de los requisitos académicos para la obtención de su título profesional.

Confiamos en que la información que se recopile será tratada con la debida confidencialidad y profesionalismo. Quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional para facilitar el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

Lizbeth Loayza Valdivia
Jefa de Marketing
NEVTE Inversiones Generales S.A.C.

DNI: 46830113
Teléfono: 952362466



Firma

Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de NEVTE Inversiones Generales S.A.C. durante el año 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	15%	5%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorioacademico.icesi.edu.co	7%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.uss.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
4	api-repositorio.unapiquitos.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.autonoma.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to Universidad Católica de Santa María	1%
	Trabajo del estudiante	
8	dialnet.unirioja.es	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado