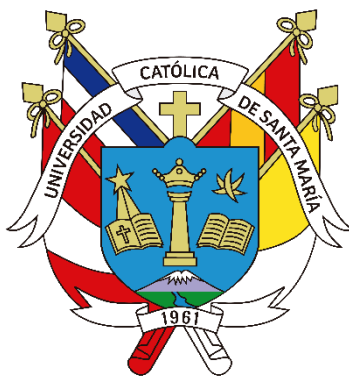


**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades**  
**Escuela Profesional de Comunicación Social**



**Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los  
trabajadores en el campamento minero de Contrata Minera Aguilar del  
Sur SRL, Arequipa, 2025**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Vizcardo Vilca, Alexia Nelly**

**ORCID: 0009-0006-8640-0946**

para optar el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social  
con mención en Relaciones Públicas

Asesora:

**Dra. Vera Revilla, Cintya Yadira**

**ORCID: 0000-0002-9259-3987**

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, 05 de Diciembre del 2025

**Dictamen: 013117-C-EPCS-2025**

Visto el borrador del expediente 013117, presentado por:

**2019202822 - VIZCARDO VILCA ALEXIA NELLY**

Titulado:

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
EN EL CAMPAMENTO MINERO DE CONTRATA MINERA AGUILAR DEL SUR SRL, AREQUIPA, 2025**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

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

**LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL CON MENCIÓN EN RELACIONES PÚBLICAS**

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



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



**70237343 - GARCIA TOLEDO LOURDES CECILIA  
DICTAMINADOR**



# Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores en el campamento minero de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025

## INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	12%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.ucsm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unsaac.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego	1%
	Trabajo del estudiante	

Excluir citas

Apagado

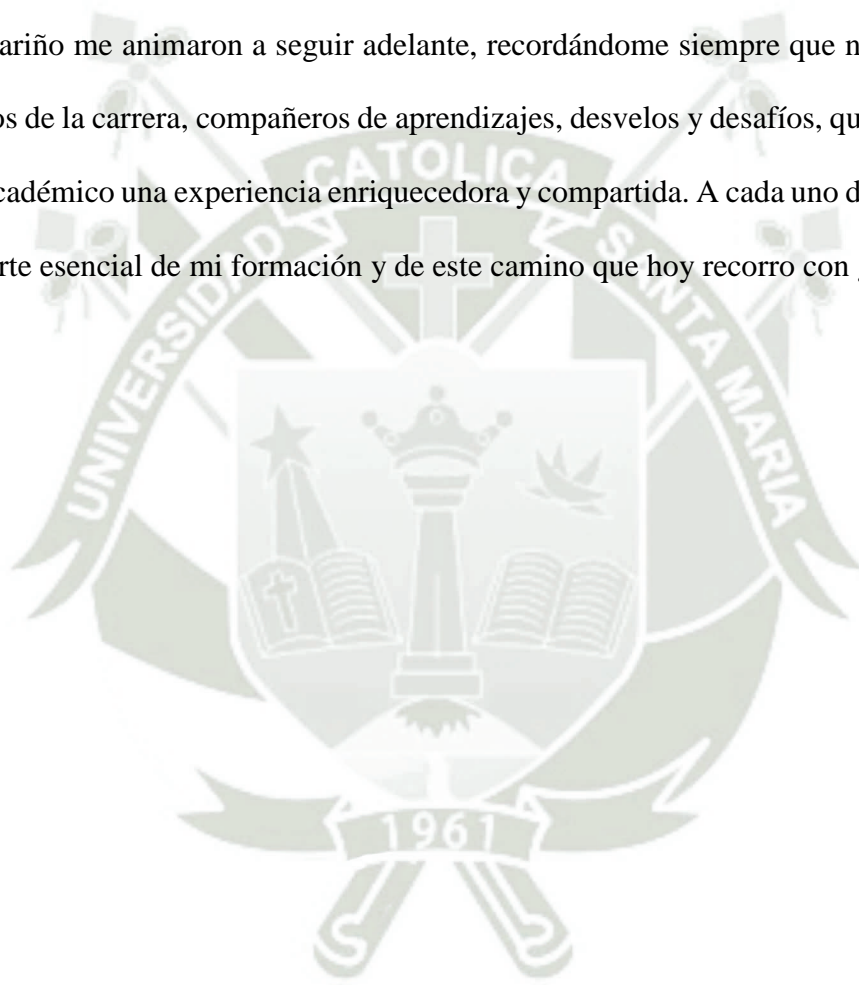
Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

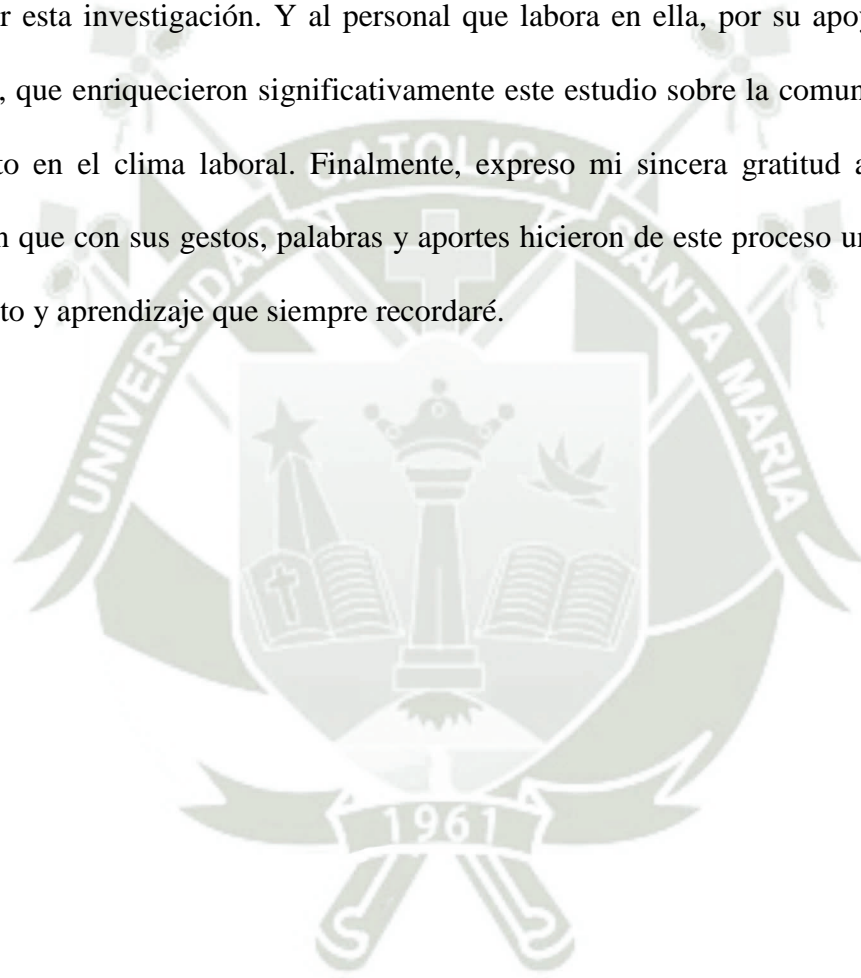
### *Dedicatoria*

A Dios, por guiarme y sostenerme en cada etapa, mostrándome que el conocimiento también es un regalo de Su gracia. A mis padres, por su esfuerzo y dedicación, que me enseñaron con su ejemplo el valor del estudio, la disciplina y la perseverancia. A mis hermanos, que con su apoyo y cariño me animaron a seguir adelante, recordándome siempre que no camino sola. A mis amigos de la carrera, compañeros de aprendizajes, desvelos y desafíos, que hicieron de este proceso académico una experiencia enriquecedora y compartida. A cada uno de ustedes, gracias por ser parte esencial de mi formación y de este camino que hoy recorro con gratitud.



### *Agradecimientos*

Agradezco a mi Universidad, por brindarme el espacio y las herramientas para mi formación, y a mis docentes, por su guía constante y compromiso en este proceso. También a los trabajadores de la institución, cuyo esfuerzo hizo posible un ambiente propicio para el aprendizaje. A la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, por abrirme las puertas de su campamento y permitirme desarrollar esta investigación. Y al personal que labora en ella, por su apoyo, disposición y confianza, que enriquecieron significativamente este estudio sobre la comunicación interna y su impacto en el clima laboral. Finalmente, expreso mi sincera gratitud a cada persona e institución que con sus gestos, palabras y aportes hicieron de este proceso una experiencia de crecimiento y aprendizaje que siempre recordaré.



## *RESUMEN*

La presente investigación, titulada Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores en el campamento minero de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores del campamento minero de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025. El enfoque adoptado fue cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 87 trabajadores del campamento minero, utilizándose una muestra censal de 84 trabajadores. Para medir la variable comunicación interna se aplicó un cuestionario de 12 ítems que evalúa las dimensiones de comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional; mientras que para la variable clima laboral se empleó un cuestionario de 12 ítems que mide las dimensiones de motivación laboral, satisfacción laboral y cultura laboral, ambos instrumentos con escala Likert. Para la contrastación de hipótesis y el análisis estadístico se utilizó el coeficiente rho de Spearman debido a la distribución no paramétrica de los datos. Los resultados evidenciaron una influencia positiva considerable con un valor de  $r = 0,583$  y un valor  $p < 0,001$  entre la comunicación interna y el clima laboral. Esto indica que conforme mejora la comunicación interna en sus diferentes dimensiones, el clima laboral también tiende a mejorar considerablemente, siendo la motivación laboral la dimensión más influenciada ( $r = 0,615$ ).

Palabras clave: Comunicación interna, clima laboral, ambiente organizacional

### *ABSTRACT*

This research, titled "Influence of internal communication on the work climate of workers in the mining camp of Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025", aimed to determine the influence of internal communication on the work climate of workers in the mining camp of Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025. The research adopted a quantitative approach, basic type, correlational level, and non-experimental design with a cross-sectional approach. The population consisted of 87 workers from the mining camp, using a census sample of 84 workers. To measure the internal communication variable, a questionnaire with 12 items was applied that evaluates the dimensions of intrapersonal, interpersonal, and institutional communication; while for the work climate variable, a questionnaire with 12 items was used that measures the dimensions of work motivation, job satisfaction, and work culture, both instruments with a Likert scale. For hypothesis testing and statistical analysis, Spearman's rho coefficient was used due to the non-parametric distribution of the data. The results showed a considerable positive influence with a value of  $r = 0.583$  and a  $p\text{-value} < 0.001$  between internal communication and work climate. This indicates that as internal communication improves in its different dimensions, the work climate also tends to improve considerably, with work motivation being the most influenced dimension ( $r = 0.615$ ).

Keywords: Internal communication, work climate, organizational environment

## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN ..... 1

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO..... 2

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ..... 3

1.1. Enunciado del problema..... 3

1.2. Descripción del problema..... 3

1.3. Interrogantes ..... 4

2. JUSTIFICACIÓN ..... 4

2.1. Justificación social ..... 4

2.2. Justificación en el campo profesional ..... 5

2.3. Justificación personal ..... 5

2.4. Justificación para la investigación..... 6

2.5. Justificación para la organización ..... 6

3. OBJETIVOS ..... 7

3.1. Objetivo general ..... 7

3.2. Objetivos específicos..... 7

4. HIPÓTESIS ..... 7

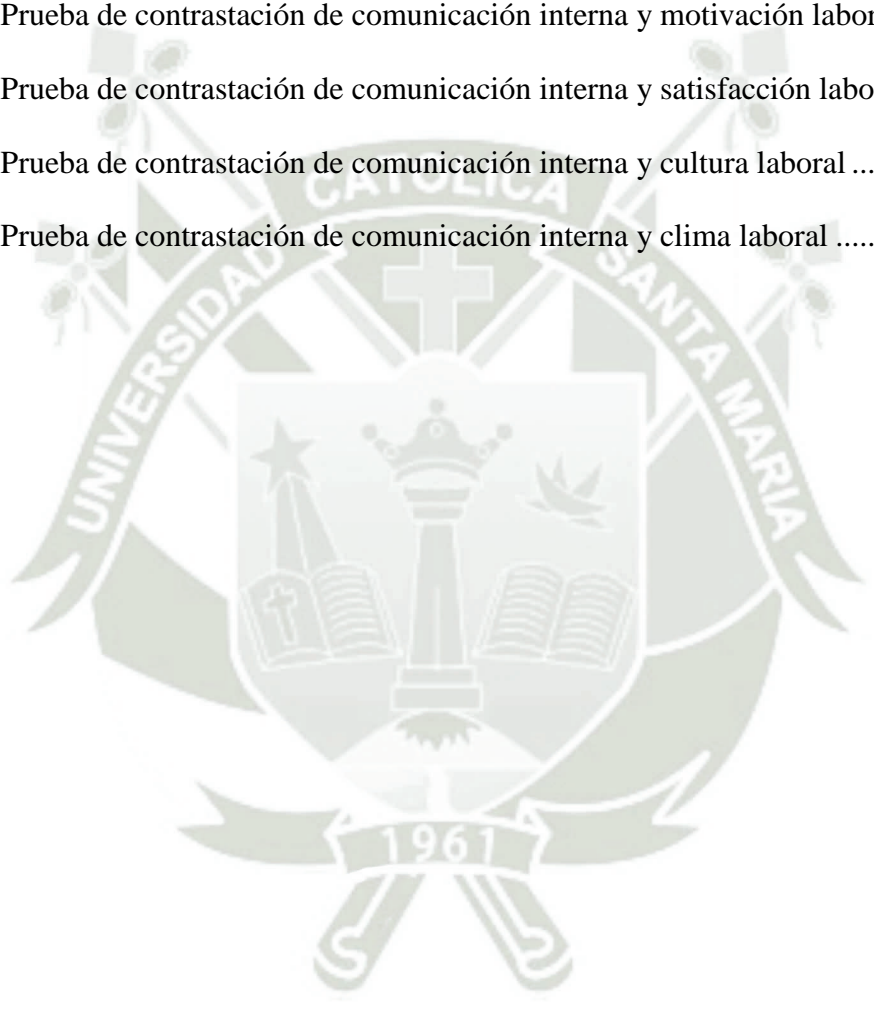
5. MARCO REFERENCIAL..... 8

5.1. Marco institucional.....	8
5.2. Fundamentos teóricos.....	10
6. ANTECEDENTES .....	25
6.1. Antecedentes internacionales .....	25
6.2. Antecedentes nacionales.....	27
6.3. Antecedentes locales .....	29
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....	31
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	32
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	33
2.1. Ubicación espacial.....	33
2.2. Ubicación temporal .....	34
2.3. Unidades de estudio.....	34
2.3.1. Universo .....	34
2.3.2. Muestra.....	34
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	35
4. ASPECTOS ÉTICOS CONSIDERADOS.....	35
CAPÍTULO III RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN, CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	39
1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
2. CONCLUSIONES .....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	103

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables.....	3
<b>Tabla 2</b> Comunicación interna – ítem 1 .....	40
<b>Tabla 3</b> Comunicación interna – ítem 2 .....	42
<b>Tabla 4</b> Comunicación interna – ítem 3 .....	44
<b>Tabla 5</b> Comunicación interna – ítem 4 .....	46
<b>Tabla 6</b> Comunicación interna – ítem 5 .....	48
<b>Tabla 7</b> Comunicación interna – ítem 6 .....	50
<b>Tabla 8</b> Comunicación interna – ítem 7 .....	52
<b>Tabla 9</b> Comunicación interna – ítem 8 .....	54
<b>Tabla 10</b> Comunicación interna – ítem 9 .....	56
<b>Tabla 11</b> Comunicación interna – ítem 10 .....	58
<b>Tabla 12</b> Comunicación interna – ítem 11 .....	60
<b>Tabla 13</b> Comunicación interna – ítem 12 .....	62
<b>Tabla 14</b> Clima organizacional – ítem 1 .....	64
<b>Tabla 15</b> Clima organizacional – ítem 2 .....	66
<b>Tabla 16</b> Clima organizacional – ítem 3 .....	68
<b>Tabla 17</b> Clima organizacional – ítem 4 .....	70
<b>Tabla 18</b> Clima organizacional – ítem 5 .....	72
<b>Tabla 19</b> Clima organizacional – ítem 6 .....	74
<b>Tabla 20</b> Clima organizacional – ítem 7 .....	76
<b>Tabla 21</b> Clima organizacional – ítem 8 .....	78
<b>Tabla 22</b> Clima organizacional – ítem 9 .....	80
<b>Tabla 23</b> Clima organizacional – ítem 10 .....	82
<b>Tabla 24</b> Clima organizacional – ítem 11 .....	84

<b>Tabla 25</b> Clima organizacional – ítem 12 .....	86
<b>Tabla 26</b> Comunicación interna y sus dimensiones .....	88
<b>Tabla 27</b> Clima laboral y sus dimensiones .....	90
<b>Tabla 28</b> Prueba de normalidad entre comunicación interna y clima laboral .....	92
<b>Tabla 29</b> Prueba estadística de Rho de Spearman .....	94
<b>Tabla 30</b> Prueba de contrastación de comunicación interna y motivación laboral .....	95
<b>Tabla 31</b> Prueba de contrastación de comunicación interna y satisfacción laboral .....	96
<b>Tabla 32</b> Prueba de contrastación de comunicación interna y cultura laboral .....	97
<b>Tabla 33</b> Prueba de contrastación de comunicación interna y clima laboral .....	98



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Organigrama de la empresa .....	8
<b>Figura 2</b> Dimensiones de la comunicación interna según Manuel Tessi .....	11
<b>Figura 3</b> Comunicación interna – ítem 1 .....	40
<b>Figura 4</b> Comunicación interna – ítem 2 .....	42
<b>Figura 5</b> Comunicación interna – ítem 3 .....	44
<b>Figura 6</b> Comunicación interna – ítem 4 .....	46
<b>Figura 7</b> Comunicación interna – ítem 5 .....	48
<b>Figura 8</b> Comunicación interna – ítem 6 .....	50
<b>Figura 9</b> Comunicación interna – ítem 7 .....	52
<b>Figura 10</b> Comunicación interna – ítem 8 .....	54
<b>Figura 11</b> Comunicación interna – ítem 9 .....	56
<b>Figura 12</b> Comunicación interna – ítem 10 .....	58
<b>Figura 13</b> Comunicación interna – ítem 11 .....	60
<b>Figura 14</b> Comunicación interna – ítem 12 .....	62
<b>Figura 15</b> Clima organizacional – ítem 1 .....	64
<b>Figura 16</b> Clima organizacional – ítem 2 .....	66
<b>Figura 17</b> Clima organizacional – ítem 3 .....	68
<b>Figura 18</b> Clima organizacional – ítem 4 .....	70
<b>Figura 19</b> Clima organizacional – ítem 5 .....	72
<b>Figura 20</b> Clima organizacional – ítem 6 .....	74
<b>Figura 21</b> Clima organizacional – ítem 7 .....	76
<b>Figura 22</b> Clima organizacional – ítem 8 .....	78
<b>Figura 23</b> Clima organizacional – ítem 9 .....	80
<b>Figura 24</b> Clima organizacional – ítem 10 .....	82

<b>Figura 25</b> Clima organizacional – ítem 11 .....	84
<b>Figura 26</b> Clima organizacional – ítem 12.....	86
<b>Figura 27</b> Dispersión de las puntuaciones.....	93



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación, titulada "Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores en el campamento minero de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025", al concluir con la sustentación respectiva, nos permitirá obtener el título profesional de Licenciada en Comunicación Social con mención en Relaciones Públicas.

Este estudio aborda la comunicación interna como primera variable. Esta es un componente fundamental del entorno organizacional que ha adquirido especial relevancia en sectores industriales como la minería. La comunicación interna constituye una herramienta estratégica que facilita la coordinación, colaboración y transmisión de información entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos, siendo particularmente crucial en entornos de alta complejidad operativa, como los campamentos mineros, donde la seguridad y eficiencia dependen significativamente de los flujos comunicacionales.

La segunda variable, clima laboral, se refiere a las percepciones individuales y colectivas de los empleados sobre su entorno de trabajo, especialmente en aspectos laborales, psicosociales y organizacionales. Esta variable es crítica en el sector minero, donde las condiciones particulares del trabajo en campamento, los turnos rotativos y las demandas operativas requieren un ambiente que favorezca la motivación, la satisfacción y el bienestar, garantizando tanto la productividad como la seguridad operacional.

La estructura del presente trabajo se organiza de la siguiente manera: (i) Capítulo I: Planteamiento teórico; (ii) Capítulo II: Planteamiento operacional, y (iii) Capítulo III: Resultados de la investigación, conclusiones y sugerencias. Además, se incluyen las secciones de fuentes de consulta y anexos.



## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Enunciado del problema

“Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores en el campamento minero de Contrata Minera Aguilar del sur SRL, perteneciente a la unidad Max pala SAC, ubicado en Caylloma – Arequipa, durante el año 2025”.

### 1.2. Descripción del problema

#### 1.2.1. Campo, área y línea de acción

Campo: Comunicación social

Área: Relaciones publicas

Línea de acción: Comunicación interna

#### 1.2.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**  
Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	SUBINDICADORES
Comunicación interna	Comunicación intrapersonal	Comunicación ascendente Comunicación descendiente Comunicación horizontal
	Comunicación interpersonal	Habilidad social Información clara Información sucinta Autorreflexión
	Comunicación institucional	Toma de decisiones Resolución de problemas Flujo de información Comunicación efectiva Asertividad
Clima laboral	Motivación laboral	Incentivos laborales Reconocimiento laboral
	Satisfacción laboral	Retención de personal Condiciones de trabajo
	Cultura laboral	Compromiso organizacional Colaboración y trabajo en equipo

*Nota.* Elaborado en base Tessi (2012) citado por Papic (2019) y Brunet (1987) citado por Mallma (2023).

### 1.3. Interrogantes

PG: ¿Cómo influye la comunicación interna en el clima laboral en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025?

PE1: ¿Cuál es el nivel de comunicación interna en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025?

PE2: ¿Cuál es el nivel del clima laboral en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025?

PE3: ¿Cómo influye la comunicación interna en la motivación en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025?

PE4: ¿Cómo influye la comunicación interna en la satisfacción en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025?

PE5: ¿Cómo influye la comunicación interna en la cultura laboral en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025”?

## 2. JUSTIFICACIÓN

### 2.1. Justificación social

La presente investigación se justifica socialmente porque contribuye al bienestar de los trabajadores del sector minero, un grupo laboral que enfrenta condiciones particulares de trabajo en campamentos aislados. Al identificar cómo la comunicación interna influye en el clima laboral, este estudio aporta conocimiento valioso para mejorar la calidad de

vida laboral de estos trabajadores, promoviendo ambientes de trabajo más saludables y colaborativos. Además, los resultados podrán ser aplicables a otras empresas mineras de la región y del país, beneficiando a un sector amplio de trabajadores que se desempeñan en condiciones similares.

## **2.2. Justificación en el campo profesional**

Desde el campo de las Relaciones Públicas y la Comunicación Social, esta investigación aporta evidencia empírica sobre la importancia estratégica de la comunicación interna en organizaciones del sector minero. Como profesional recién egresada, considero fundamental demostrar que la gestión de la comunicación interna no es solo un aspecto administrativo, sino una herramienta estratégica que impacta directamente en los resultados organizacionales. Este estudio permitirá a futuros profesionales de la comunicación contar con un referente específico del sector minero para diseñar estrategias de comunicación interna efectivas, fortaleciendo así el rol del comunicador en entornos laborales complejos.

## **2.3. Justificación personal**

A nivel personal, esta investigación representa una oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación universitaria en un contexto real y desafiante como es el campamento minero. Me permite desarrollar competencias investigativas y profundizar en el análisis de problemáticas organizacionales concretas. Asimismo, este trabajo constituye mi primera experiencia formal de investigación científica, lo cual es fundamental para mi desarrollo profesional y académico. El estudio me permite vincularme con una realidad laboral específica del sector minero de Arequipa, ampliando mi comprensión sobre las necesidades comunicacionales de este importante sector económico.

#### **2.4. Justificación para la investigación**

Este estudio se justifica para la investigación porque contribuye al conocimiento teórico sobre la relación entre comunicación interna y clima laboral en el contexto específico del sector minero peruano, un campo poco explorado en la literatura académica regional. La investigación utiliza la Metodología 1A de Manuel Tessi para analizar las dimensiones de la comunicación interna y la Teoría de Sistemas de Brunet para comprender el clima laboral, proporcionando así un marco teórico sólido y actualizado. Además, genera datos empíricos mediante la aplicación de instrumentos validados que pueden ser utilizados como antecedentes para futuras investigaciones tanto en el sector minero como en otras organizaciones con características similares. Los hallazgos de este estudio podrán servir de base para investigaciones posteriores que profundicen en aspectos específicos de la comunicación organizacional en contextos laborales particulares.

#### **2.5. Justificación para la organización**

Para la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, esta investigación resulta fundamental porque proporcionará un diagnóstico objetivo sobre el estado actual de su comunicación interna y clima laboral. Los resultados permitirán a la organización identificar fortalezas y áreas de mejora en sus procesos comunicacionales, facilitando la toma de decisiones informadas para optimizar su gestión interna. Al comprender cómo la comunicación interna influye en la motivación, satisfacción y cultura laboral de sus trabajadores, la empresa podrá diseñar estrategias específicas que mejoren el ambiente laboral, lo cual repercutirá positivamente en la productividad, retención de personal y el logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, esta investigación representa un insumo valioso para que la empresa fortalezca su sistema de gestión de comunicación interna, adaptándolo a las necesidades específicas del trabajo en campamento minero.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivo general

“Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025”.

#### 3.2. Objetivos específicos

- “Identificar el nivel de comunicación interna en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025”
- “Identificar el nivel del clima laboral en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025”
- “Establecer la influencia de la comunicación interna en la motivación de los trabajadores en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.
- “Determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción de los trabajadores en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.
- Determinar la influencia de la comunicación interna en la cultura de los trabajadores en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

### 4. HIPÓTESIS

H1: “Existe una influencia significativa entre la calidad de la comunicación interna y el clima laboral de los trabajadores en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa.2025”.

H0: “No existe una influencia significativa entre la calidad de la comunicación interna y el clima laboral de los trabajadores en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025”.

## 5. MARCO REFERENCIAL

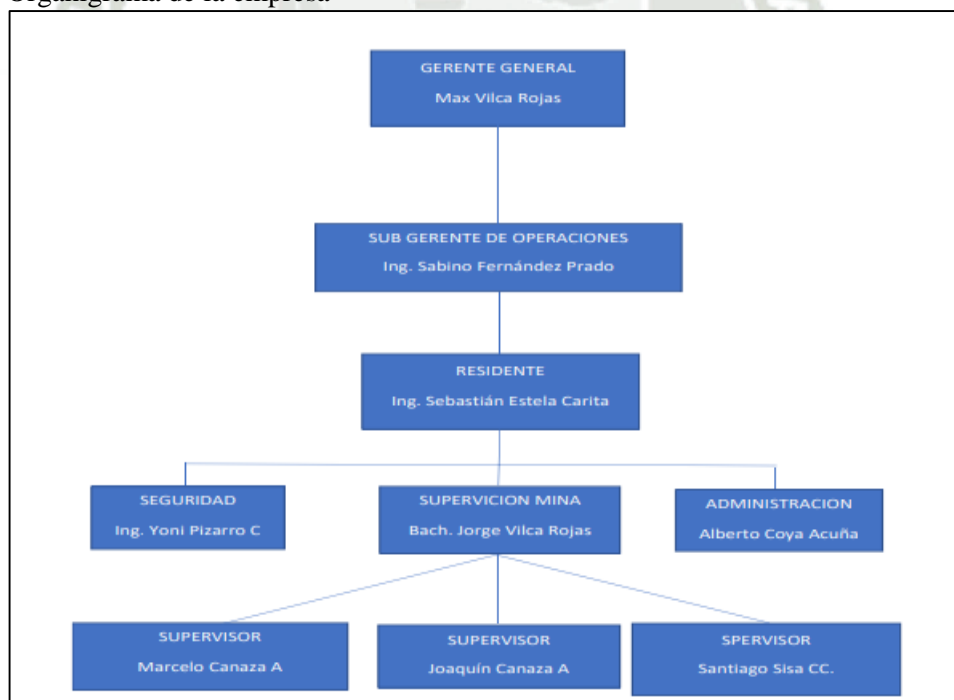
### 5.1. Marco institucional

#### 5.1.1. Nombre de la empresa

Campamento Minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL en la Unidad Max Pala SAC, Caylloma - Arequipa.

#### 5.1.2. Organigrama

**Figura 1**  
Organigrama de la empresa



#### 5.1.3. Misión

El objetivo de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL es brindar a las empresas mineras servicios de acarreo de mineral en minas subterráneas que

cumplan con los estándares de innovación y normas de legislación a nivel mundial. Para ello, brindamos soluciones integrales que se adaptan a las demandas específicas de nuestros clientes y fomentamos su éxito.

#### **5.1.4. Visión**

La visión de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL. ser la empresa: de acarreo de mineral en minería subterránea, líder en el Perú.

#### **5.1.5. Valores**

- El objetivo de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL es convertirse en el primer transportista de mineral subterráneo del país.
- Valores: Permitamos actuar con honorabilidad
- Utilicemos la LEALTAD.
- Ofrezcamos CONFIANZA y comuniquemos la VERDAD.
- Estemos atentos a nuestros socios y colaboremos con nuestra comunidad.
- La excelencia y profesionalidad del equipo de trabajo.

#### **5.1.6. Bases legales**

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional Decreto Supremo N° 024-2016 EM y su modificación 023-2017, en el Título Tercero "Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional" Capítulo III "Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional", Contrata Minera Aguilar del Sur SRL ha creado el Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional para el año 2017. Este programa ha sido desarrollado tomando en cuenta el sistema integrado de gestión de Minera Bateas, el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional D.S. N° 024-2016

EM y su modificación D.S. 023-2017, así como las experiencias y resultados de años anteriores.

## **5.2. Fundamentos teóricos**

### **5.2.1. Comunicación interna**

Según Claro et al. (2022), la comunicación interna es el intercambio de información, mensajes y noticias dentro de una organización, empresa o entidad, con el propósito de facilitar la coordinación, la colaboración, la transmisión de objetivos y valores, y el flujo de información entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos. Este tipo de comunicación es crucial para mantener informados a los empleados, fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y asegurar que todos estén alineados con los objetivos y la cultura organizacional.

#### **5.2.1.1. Teoría de la Metodología de Comunicación**

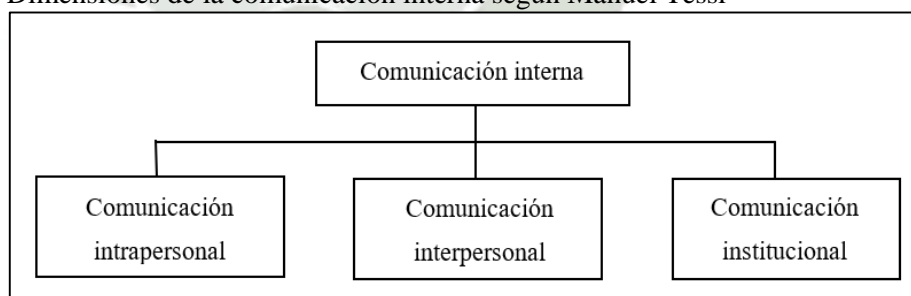
Papic (2019), basándose en Tessi (2012), propone un enfoque metodológico para abordar la comunicación interna desde una perspectiva estratégica. Para llevar a cabo las comunicaciones internas, se siguen cuatro etapas, que se detallan a continuación: la disciplinaria (requiere que la organización defina con precisión la contribución de la comunicación interna como profesión y defina sus propósitos, beneficios y alcances), la metodológica (asegurando que la organización tenga un modelo de comunicación interna probado), la estratégica (planificación de los objetivos comunicativos a corto,

mediano y largo plazo) y la táctica (enfocándose en los canales de comunicación que se utilizarán).

En esta situación Rivera (2022) indica que la metodología 1A de Manuel Tessi es un enfoque de gestión creado para promover la racionalidad en el entorno laboral, ya que plantea una estrategia de comunicación en la que la efectividad del mensaje debe ser gestionada desde los directivos hasta la jerarquía más baja de la empresa. De esta manera, la gestión se vuelve más estructurada y los resultados son más eficaces, considerando también la optimización del tiempo y el dinero.

Por lo tanto, este estudio utiliza la Metodología 1A, la cual ofrece una base sólida para explorar las dimensiones de las comunicaciones internas. En cuanto a las dimensiones mencionadas anteriormente, éstas se muestran en el gráfico siguiente:

**Figura 2**  
Dimensiones de la comunicación interna según Manuel Tessi



- a. La comunicación intrapersonal: Destaca la importancia de cómo las personas comprenden o reciben los mensajes, así como cómo los interpretan o generan. Comenzar con el "Primero Adentro" ayuda a mejorar de manera integral las comunicaciones internas, escritas y orales que tienen lugar en una empresa. En la dimensión intrapersonal, por ejemplo, se

suelen evaluar aspectos informales como los rumores o la comunicación informal entre colegas (Kundu & Shah, 2024).

- b. La comunicación interpersonal: Es más imparcial que otras formas de comunicación, ya que es donde se establecen conexiones humanas con mayor intensidad y de manera directa. Además, este tipo de comunicación ofrece información clave para comprender el desarrollo de las relaciones interpersonales. Se sugiere también implementar estrategias de comunicación interna en los equipos, ya que una mayor coherencia puede conducir a un entorno laboral mejorado, resultados positivos, mayor productividad, reconocimiento y mayores recompensas salariales. En esta dimensión, se analiza la brecha existente en las comunicaciones de los mandos intermedios (Viñaras, 2020).
- c. La comunicación institucional: Es un mensaje que una empresa y sus directivos han desarrollado. Además, hace especial hincapié en la persona, así como en las agrupaciones sociales en el marco del entorno social en el que opera. Su objetivo es crear conexiones de alta calidad entre el público y la institución. Los medios de comunicación y la prensa escrita son eficaces en esta dimensión (Merino et al., 2023).

Por otro lado, como ya mencionamos a Papic (2019) quien señala a Tessi (2012) el modelo 3E propone: escuchar, expresar y empatizar. Esta forma de comunicación se lleva a cabo de manera efectiva, lo que permite mejorar la calidad de las comunicaciones

escritas de la empresa. La clave fundamental de una comunicación eficaz y exitosa es la escucha, el esfuerzo esencial de interpretar emocionalmente el contexto del destinatario es la empatía, y la emisión considera los pasos anteriores. En el entorno laboral, los empleados reciben mensajes de la organización todo el tiempo, incluso cuando la empresa no tiene la intención de enviar mensajes, está comunicando.

#### **5.2.1.2. Tipos de comunicación**

En conjunto Diaz & Vásquez (2022) el adecuado flujo de difusión de información puede tener un impacto positivo o negativo en una empresa. La distorsión de los mensajes, la omisión de información o un deficiente trabajo en equipo pueden desencadenar conflictos entre los empleados y dificultar la efectividad de las actividades dentro de la organización. Por esta razón, es crucial tener conocimiento sobre los distintos tipos de comunicación, entre los cuales se incluyen los siguientes:

##### **La comunicación descendente**

La comunicación entre los directivos y su personal está jerarquizada; es decir, la información se transmite de la cúspide de la jerarquía a la base. Suelen transmitir las metas, los planes o los objetivos de la empresa, así como las normas corporativas, los procesos, las formas de retribución y los sistemas de creencias, entre otras cosas, cuando quieren compartirlas entre ellos. Aquí se presenta información fundamental sobre la definición y los objetivos de la empresa para que todos puedan compartirla (Pacheco & Alvarez, 2022).

### **La Comunicación ascendente**

Esta función implica proporcionar a los niveles superiores información detallada sobre las actividades que se están llevando a cabo dentro de la institución, permitiéndoles tener una comprensión clara de lo que está ocurriendo. Dentro de esta función, se incluye información sobre quejas, problemas, resultados, propuestas o ideas a implementar, es decir, la información ahora fluye desde los empleados o los responsables de área hacia los niveles superiores, con el fin de facilitar una comunicación fluida y efectiva (Contreras & Garibay, 2020).

### **La Comunicación Horizontal**

Se habla de la relación que se establece entre los empleados que ocupan el mismo nivel jerárquico, es decir, que se produce entre un grupo específico de trabajadores, con el propósito de facilitar la coordinación entre las distintas partes, a través del apoyo de los departamentos pertinentes, la resolución de problemas, entre otras acciones, lo que contribuye directamente al eficaz desarrollo de los equipos de trabajo (Guerro, 2022).

#### **5.2.1.3. Dimensiones de la comunicación interna**

Canul & Lopez (2023) la comunicación intrapersonal se refiere al diálogo interno que una persona tiene consigo misma. Incluye procesos como el pensamiento, la autorreflexión, la toma de decisiones y la resolución de problemas. Es la base de la comunicación con los demás.

La toma de decisiones es un proceso fundamental en la vida personal y profesional. Consiste en elegir la mejor opción entre varias alternativas disponibles para resolver un problema o alcanzar un objetivo (Vasquez, 2023).

La autorreflexión es un proceso de pensamiento profundo sobre nuestras propias ideas, creencias, valores y experiencias. Nos permite comprender mejor nuestro ser y tomar mejores decisiones sobre cómo vivir nuestra vida (Vasquez, 2023).

El proceso metódico de reconocer, evaluar e idear soluciones para problemas u obstáculos se conoce como resolución de problemas (Vasquez, 2023).

Acevedo et al. (2021) la comunicación interpersonal se refiere a la interacción entre dos o más personas. Implica el intercambio de información, ideas, sentimientos y significados a través de mensajes verbales y no verbales. Es la base de las relaciones personales y profesionales, y requiere habilidades como la empatía, la asertividad y la resolución de conflictos.

### **Indicadores**

El flujo de información describe cómo circula la información dentro de una organización o sistema. Puede ser descendente (de arriba hacia abajo), ascendente (de abajo hacia arriba), horizontal (entre departamentos) o diagonal (entre diferentes niveles y departamentos). Un flujo de información efectivo es esencial para la coordinación y la toma de decisiones (Gil et al, 2022).

Sin embargo, según Parra et al. (2019), una comunicación exitosa es la capacidad de transmitir información de manera clara, sucinta e inteligible, asegurándose de que el receptor capte el significado deseado. Requiere habilidades como la empatía, la adaptabilidad a la situación y a la audiencia, la escucha activa y la comunicación clara (Arguello, 2022).

Una habilidad social y comunicativa que se sitúa entre la apatía y la agresividad es la asertividad. Implica defender los propios derechos sin usar la fuerza ni ceder a la voluntad de los demás, así como expresar ideas, deseos y sentimientos de forma abierta, sincera y cortés (Arguello, 2022).

### **Clima laboral**

Respecto al clima laboral, Cantu et al. (2023) lo definen como las percepciones individuales y colectivas de los empleados en relación con el entorno en el que trabajan, especialmente en lo que respecta a aspectos laborales, psicosociales y organizacionales. De esta manera, un entorno laboral adecuado puede resultar en una mayor vinculación de los empleados y un mayor esfuerzo; es decir, mantener a los empleados identificados e involucrados con el propósito de su organización, para que adopten una actitud positiva hacia sus puestos de trabajo y desarrollen una conexión emocional beneficiosa.

#### **5.2.1.4. Teoría de sistemas de Brunet (1987)**

En su estudio, Mallma (2023) hace referencia a Brunet (1987), quien caracteriza esta teoría como un enfoque que considera a las

organizaciones como sistemas complejos e interconectados, donde los elementos individuales interactúan entre sí y con el entorno externo. Este enfoque busca entender el funcionamiento de las organizaciones como un todo integrado en lugar de analizar sus componentes de forma independiente. Se centra en la interdependencia de los elementos dentro de la organización y su relación con el entorno, con el fin de comprender mejor su funcionamiento y sus interacciones. Además, menciona algunos tipos o sistemas que se detallarán a continuación:

### **Clima de tipo autoritarismo explotador**

Se caracteriza por un ambiente en el que existe un alto grado de control por parte de la dirección, con énfasis en la supervisión estricta y la imposición de reglas rígidas. Además, este tipo de clima laboral tiende a enfocarse en la explotación de los empleados, con una falta de consideración por su bienestar y desarrollo personal. Los líderes suelen tomar decisiones de manera unilateral y no fomentan la participación ni la autonomía de los empleados. Este tipo de clima puede generar descontento, desmotivación y falta de compromiso por parte de los trabajadores (Guerrero et al, 2019).

### **Clima de tipo autoritarismo paternalista**

Se caracteriza por un líder o autoridad que ejerce un control estricto sobre los subordinados, al mismo tiempo que adopta un papel de "padre" que provee cuidado y protección. En este tipo de clima, se espera que los subordinados sigan las reglas y directrices establecidas por la autoridad, quien a su vez toma decisiones basadas en lo que

considera mejor para el grupo, asumiendo un rol de protector y proveedor. Este enfoque puede generar lealtad y dependencia en los subordinados hacia la autoridad, pero también puede limitar la autonomía y la toma de decisiones independientes (Bocanegra & Rojas, 2020).

### **Clima de tipo participativo consultivo**

Se caracteriza por fomentar la participación activa de los miembros del grupo en la toma de decisiones y en la resolución de problemas. En este entorno, la autoridad busca involucrar a los subordinados en el proceso de toma de decisiones, escuchando sus opiniones, ideas y preocupaciones antes de llegar a una conclusión. Se valora la colaboración y se busca crear un ambiente donde los miembros se sientan parte integral del proceso de toma de decisiones, lo que puede aumentar la motivación, el compromiso y la satisfacción en el trabajo. Este enfoque tiende a fomentar la autonomía y el desarrollo de habilidades de los miembros del grupo, promoviendo un sentido de responsabilidad compartida (Vera & Mendoza, 2023).

### **Clima de participación en grupo**

Es el ambiente o entorno en el que los miembros de un grupo colaboran activamente, comparten ideas, toman decisiones conjuntas y contribuyen de manera significativa a los objetivos comunes. Este tipo de clima fomenta la participación equitativa, la comunicación abierta, el respeto mutuo y la colaboración entre los miembros del grupo. Se busca que todos los integrantes se sientan escuchados, valorados y

motivados a contribuir con sus habilidades y perspectivas individuales para el beneficio del grupo en su conjunto. Un clima de participación en grupo saludable puede promover un sentido de pertenencia, compromiso y cohesión, lo que a su vez puede conducir a un mejor desempeño y resultados positivos para el grupo (Oscar et al, 2019).

#### **5.2.1.5. Dimensiones del clima laboral**

##### **Motivación laboral**

Es un conjunto de factores internos y externos que impulsan a los empleados a alcanzar metas y objetivos en el ámbito laboral. Estos factores pueden incluir el reconocimiento, la satisfacción personal, el sentido de pertenencia, el desarrollo profesional, entre otros. Una buena motivación laboral puede aumentar la productividad, el compromiso y la satisfacción en el trabajo (Odiocio, 2021).

##### **Indicadores**

Los incentivos laborales son ventajas o premios que una organización ofrece a su personal con el objetivo de inspirarlos, aumentar su rendimiento y mantenerlos a bordo. Pueden ser no financieros (días libres, reconocimiento, oportunidades de crecimiento) o financieros (primas, aumentos salariales, comisiones) (Aldaz, 2022).

El acto de valorar y reconocer el rendimiento, los logros y las contribuciones de un trabajador en una empresa se conoce como reconocimiento laboral. Esto puede lograrse mostrando al empleado que su trabajo es respetado y apreciado mediante elogios, premios, ascensos u otras formas de recompensa (Aldaz, 2022).

### **Satisfacción laboral**

Se refiere al grado de contento, felicidad o gratificación que experimenta un empleado en relación con su trabajo, sus condiciones laborales y el entorno laboral en general. Esta satisfacción puede estar influenciada por diversos factores, como el salario, el ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo, el reconocimiento, entre otros. Una alta satisfacción laboral suele estar relacionada con una mayor productividad, un menor ausentismo y una mayor retención de empleados (Saavedra & Delgado, 2020).

### **Indicadores**

La capacidad de una empresa para retener a su valioso y cualificado personal a lo largo del tiempo se conoce como retención de empleados. Para reducir la rotación de personal, es necesario establecer métodos y políticas que fomenten un sentimiento de satisfacción, motivación y compromiso entre los empleados (Aldaz, 2022).

El término "condiciones de trabajo" se refiere al conjunto de elementos ambientales y psicológicos que rodean el lugar de trabajo y tienen el potencial de influir en la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores. Abarcan aspectos como la carga de trabajo, la seguridad, la temperatura, la iluminación y la ergonomía, entre otros (Aldaz, 2022).

### **Cultura organizacional**

El clima psicológico y emocional percibido en una organización influye en el comportamiento, las actitudes y el nivel de satisfacción de los empleados. Numerosos elementos, como la cultura

organizativa, la comunicación, el liderazgo y las interacciones interpersonales, influyen en este clima. Mientras que una cultura negativa en el lugar de trabajo puede provocar conflictos, desmotivación y un rendimiento laboral inferior al esperado, una gran cultura en el lugar de trabajo puede fomentar la cooperación, la motivación y el bienestar de los empleados (Torres P. , 2024).

### **Indicadores**

El grado en que un trabajador se identifica con la organización en la que trabaja y participa en ella se conoce como compromiso organizativo. Se manifiesta como un fuerte compromiso y aceptación de los objetivos y valores fundamentales de la empresa, una disposición a trabajar duro para alcanzarlos y un deseo de permanecer en ella (Aldaz, 2022)

La colaboración y trabajo en equipo describen la capacidad de un empleado para trabajar con otros miembros de la empresa de forma coordinada y eficaz para lograr objetivos compartidos. Esto exige el uso de habilidades como la empatía, la comunicación, la resolución de conflictos y la complementariedad de habilidades (Aldaz, 2022)

#### **5.2.1.6. Elementos**

De manera similar, Recio et al. (2020) afirman que es crucial para el éxito de la empresa, lo cual a su vez está influenciado por una serie de factores que contribuyen a atraer y retener talento de calidad, así como a mantenerlos motivados. Por lo tanto, existen ciertos aspectos que contribuyen a crear un entorno laboral favorable para los empleados, los cuales pueden ser identificados.

### **Elementos personales de los empleados**

Dentro de estos componentes, se incluyen las percepciones, actitudes, valores y conocimientos que los trabajadores pueden adquirir, así como lo que la organización puede adquirir de ellos. En otras palabras, la personalidad y el estrés de cada individuo que forma parte de la asociación también se transfieren a la misma, lo que nos muestra cómo estos factores personales pueden influir positiva o negativamente en el ambiente laboral, dependiendo de las particularidades de los empleados (Recio et al., 2020).

### **Elementos grupales de la organización**

Por otra parte, dentro de este conjunto se incluyen la estructura, los procesos y las regulaciones de la organización, es decir, todo lo que abarca la naturaleza y los objetivos de la empresa. Por lo tanto, si estos aspectos no se comprenden claramente y no se buscan estrategias para implementarlos o lograrlos, surgirá una dificultad evidente dentro de la empresa, ya que los empleados no podrán tener claridad sobre sus metas en sus respectivas áreas laborales, lo que generará una comunicación deficiente y, como resultado, un ambiente laboral negativo (Recio et al., 2020).

### **Elementos conductuales**

Para definir la calidad de la producción de la institución, esta etapa comprende la motivación, las necesidades, el esfuerzo y los estímulos que la empresa proporciona a sus trabajadores. Es crucial mantener un entendimiento formal con todas las partes relevantes y

proponer planes estratégicos que aborden cada uno de estos componentes esenciales del entorno organizativo (Recio et al., 2020).

### **Elementos estructurales**

Este aspecto se refiere al macroentorno, que incluye factores incontrolables que repercuten en la institución, como los factores culturales y económicos, y al microentorno, que consiste en fuerzas que tienen un impacto general y no sólo afectan a la propia empresa, como los competidores y el mercado. En consecuencia, las empresas deben formar a sus empleados para que sepan gestionar los problemas con objetividad y eficacia a fin de minimizar los posibles malos resultados (Recio et al., 2020).

### **Elementos organizacionales**

Por último, en este aspecto se encuentran la valoración, el sistema de compensación, el proceso de selección y la comunicación que existe en el entorno laboral, es decir, es en este punto donde la empresa se relaciona directamente con sus empleados y busca mantener o mejorar la calidad de su producción a través de diversos factores que contribuirán a alcanzar estos objetivos (Recio et al., 2020).

#### **5.2.1.7. Características**

Como sabemos Macias et al. (2021) afirma que el clima empresarial puede experimentar cambios o mejoras como resultado de una participación adecuada, influenciada por las cualidades individuales de los trabajadores y por la efectividad de la gestión, tanto

común en la institución como relacionada con el entorno físico. Estos aspectos pueden ser percibidos de manera directa o indirecta por los demás empleados del mismo departamento, lo que a su vez puede influir en la determinación del clima laboral en la organización, dado que cada uno de ellos tiene una percepción única de su entorno laboral.

Entre estas características, destacan las siguientes:

- Se centra en las características del entorno laboral dentro de una empresa, en el que participan las personas o empleados del área, y estas características pueden manifestarse tanto de forma interna como externa (Macias et al., 2021).
- Los colaboradores que se encuentran en un entorno laboral específico pueden comprender las características tanto de manera directa como indirecta (Macias et al., 2021).
- Puede cambiar con la alteración de las actitudes de los individuos que forman parte de la organización, lo cual puede ocurrir por diversas razones, como los últimos días de trabajo, el proceso de despido o reducción de personal, aumento en las comisiones, entre otros. Por consiguiente, si la motivación de los empleados aumenta, también se reflejará en una mejora en el clima laboral, de la misma manera que sucedería si la motivación fuera baja o deficiente (Macias et al., 2021).
- La interacción entre el clima laboral y las características empresariales conforma un proceso de relación que puede ser sumamente dinámico (Macias et al., 2021).

Dado que la cultura en una empresa se fundamenta en un conjunto común de ideas, comportamientos y normas comunitarias, Macias et al. (2021) explican que el entorno laboral y la manifestación de la cultura en la empresa están vinculados. Dado que las opiniones de los trabajadores afectarán a los comportamientos, creencias, tradiciones o valores que puedan formar parte de la dinámica de la empresa, el entorno laboral afecta indirectamente a la cultura que desarrollan los directivos de la empresa.

## **6. ANTECEDENTES**

### **6.1. Antecedentes internacionales**

Rojas (2022) tuvo como principal objetivo cambiar la percepción de los trabajadores de la empresa BIRA hacia la empresa. El estudio fue de tipo cualitativo con un enfoque descriptivo y una muestra de 200 trabajadores. Los resultados indicaron la propuesta de desarrollar una campaña institucional, principalmente digital, como un producto mínimo viable para comunicar el mensaje propuesto en la campaña. En resumen, el propósito de esta campaña fue fortalecer la relación positiva entre los trabajadores y la empresa, así como la conexión de la empresa con la comunidad en relación a su compromiso con el bienestar de la comunidad de Zaruma, ciudad que fue reconocida como pueblo mágico en 2019.

Recio et al. (2020) llevaron a cabo un estudio con el fin de evaluar cómo los empleados de mantenimiento del taller de una minera en San Luis Potosí percibían el clima organizacional, además de analizar la relación entre esta percepción y las características sociodemográficas. La investigación, que incluyó a 78 empleados, adoptó un enfoque cuantitativo y tuvo un alcance descriptivo, correlacional y un diseño transversal. Los resultados mostraron que, aunque los empleados

consideraban aceptable el clima laboral, destacando el desafío del trabajo y la claridad en los roles, el reconocimiento y la expresión de sentimientos recibieron calificaciones más bajas, aunque todas superaron los 3 puntos. También se identificó una correlación entre las dimensiones del clima organizacional, la edad y la antigüedad en la empresa.

Con el fin de examinar cómo el ambiente laboral en Hardepex Cía. Ltda influye en el desempeño productivo, Pilligua & Arteaga (2019) realizaron un estudio. Un método descriptivo utilizando enfoques cualitativos y una muestra de 87 empleados sirvieron como base para este estudio. Los hallazgos muestran que el ambiente de trabajo de la organización es deficiente, lo que tiene un efecto adverso en el desempeño productivo. En conclusión, se aconseja que las empresas se centren en proporcionar espacios de trabajo adecuados para que los miembros del personal puedan aumentar su rendimiento.

Lopez et al. (2021) llevaron a cabo un estudio con el fin de determinar el ambiente organizacional en una empresa que vende productos y servicios de limpieza en el Municipio de Veracruz. La metodología empleada fue de naturaleza cuantitativa, utilizando un enfoque descriptivo, prospectivo y transversal. La población de estudio consistió en 45 empleados. Se llegó a la conclusión de que el nivel general del clima organizacional oscila entre Saludable e Intermedio, identificándose cinco indicadores que requieren mejoras. Por lo tanto, se recomienda implementar un Plan de Mejora del Clima Organizacional que incluya pautas para reforzar los aspectos con niveles bajos o intermedios, con el objetivo de fortalecer los aspectos negativos y mantener un clima organizacional favorable en la empresa.

Barreno (2020), cuyo objetivo principal fue determinar los elementos que influyen en el clima laboral y la comunicación en la industria bancaria de la provincia

de Tungurahua. Se aplicó una metodología exploratoria, descriptiva, evaluativa, proyectiva y transversal a una población de 279 personas. Los resultados muestran que un clima laboral insuficiente incide negativamente en el desempeño de las tareas de manera eficaz y productiva.

## **6.2. Antecedentes nacionales**

Aranibar (2020) tuvo como objetivo establecer la conexión entre la dirección de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa del sector minero en Ayacucho durante el año 2019. La investigación adoptó un enfoque descriptivo, transversal y cuantitativo, utilizando una muestra de 116 empleados de una empresa minera con sede en Lima y Ayacucho. Los resultados obtenidos muestran una relación significativa y positiva, lo que sugiere que un nivel adecuado de comunicación interna en la empresa minera está vinculado a la motivación y la actitud positiva de los colaboradores hacia su trabajo.

Espinoza & Velasquez (2021) se propusieron principalmente determinar cómo la comunicación interna afecta el clima organizacional en la Dirección Regional de Salud Ancash – 2019. Utilizaron una metodología no experimental con un diseño correlacional, y trabajaron con una población de 153 empleados administrativos, de los cuales 87 eran empleados de planta y 66 eran contratados. Los resultados indicaron que la institución tiene un nivel regular de comunicación interna, seguido de un nivel regular de clima organizacional, lo que demuestra que la comunicación interna influye positivamente en el clima organizacional del personal administrativo. En resumen, concluyeron que la comunicación interna es esencial para fomentar un entorno participativo y, por ende, un clima organizacional más favorable.

El objetivo principal de García & Valverde (2022) fue determinar cómo el clima organizacional impactó en el desempeño laboral de los trabajadores de

construcción civil en el proyecto minero GyM OSSA - Quellaveco entre 2020 y 2021. La metodología del estudio es de tipo no experimental, descriptiva, cuantitativa y fundamental. La población objeto de estudio estuvo conformada por 775 empleados de la mencionada empresa que laboran en la construcción civil. Los resultados mostraron que a menudo existe una relación entre el desempeño laboral y el ambiente organizacional que los empleados comparten dentro de la empresa.

Lambert (2019) llevó a cabo un estudio con el propósito de analizar cómo la satisfacción laboral afecta el clima laboral en la Contrata Minera Exploración y Explotación Villanueva SAC, Pataz – La Libertad, en 2019. Para ello, se empleó un diseño de investigación correlacional, transversal y no experimental, con una muestra de 73 empleados de la empresa minera. Los hallazgos revelan que la satisfacción laboral se sitúa en un nivel bajo del 11% y un nivel medio del 82%, mientras que el clima laboral se encuentra en un nivel bajo del 4.9% y un nivel medio del 95.1%. Los resultados de la prueba de correlación de Spearman indican una correlación positiva moderada (0.407,  $p < 0.01$ ), confirmando que la satisfacción laboral ejerce una influencia significativa en el clima laboral de los trabajadores.

Sanchez (2021) se propuso principalmente examinar cómo las estrategias de comunicación interna afectan el ambiente laboral de los empleados de una pequeña o mediana empresa del sector industrial de la manufactura. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo de nivel explicativo, con un diseño experimental de tipo cuasiexperimental con pruebas previas y posteriores. La muestra consistió en 35 trabajadores. Los resultados demostraron el impacto de las estrategias de comunicación interna en la percepción del ambiente laboral de los empleados, confirmando la hipótesis general y rechazando la hipótesis nula.

### 6.3. Antecedentes locales

Cahuina (2019) indicó como objetivo establecer la asociación de la comunicación interna y clima laboral. El método que se empleó fue no experimental de carácter correlacional. La unidad de estudio estuvo conformada por 31 trabajadoras. En los hallazgos encontrados el 45% está satisfecho con el clima laboral y un 56% indican que la comunicación es efectiva. En conclusión existe un vínculo positivo y significativo de las variables con un  $(\tau_b = 0.429)$ .

Mariscal & Villavicencio (2023) expusieron como objetivo estudiar el efecto de la comunicación interna en el clima organizacional del personal de la Micro Red Yanahuara en Arequipa. La metodología se basó en un trabajo explicativo, con una muestra de 45 empleados. En los hallazgos encontrados el 70% de los encuestados afirmaron que la comunicación interna posee un nivel alto y un 68% que el ambiente laboral y condiciones de trabajo son las adecuadas. En conclusión existe una asociación directa ya que se encontró una correlación de 0,765.

Huamaní (2023) en su trabajo planteó como propósito examinar la asociación de la comunicación interna con el clima laboral en el Tribunal Superior de Gendarmería del sur de Arequipa en el año 2021. El método que se usó fue correlacional, se aplicó un cuestionario a una muestra de 70 trabajadores. Los resultados demostraron que un 54% indican que ambas variables están en un nivel bueno, por lo que la empresa al brindar un ambiente armonioso y confortable para los trabajadores aumenta el compromiso y mejora el desempeño, así mismo al establecer tácticas y estrategias comunicacionales adecuadas se incrementa la productividad.

Jara & Mollapaza (2020) plantearon en su investigación el objetivo de comprender la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los empleados en

la Empresa Metal Mecánica S.A. Arequipa – 2019. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y causal, con un diseño no experimental y transversal. La muestra consistió en 47 colaboradores de la empresa seleccionada. Según los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una correlación significativa entre ambas variables, ya que se obtuvo un valor de  $P=0.014$ . Esto significa que un mejor ambiente laboral se relaciona con un mayor rendimiento laboral, y que cuando el ambiente laboral percibido por los colaboradores y ejecutivos no es positivo, afecta negativamente al rendimiento laboral.

Núñez (2019) se planteó como finalidad examinar la asociación de la comunicación interna con el clima organizacional. El método que se usó fue un trabajo correlacional con diseño no experimental a una muestra de 35 socios. En los hallazgos encontrados mostraron una correlación positiva altamente significativa entre la comunicación interna y el clima laboral ( $\rho=0,712$ ,  $\text{sig}=0,00$ ,  $\text{sig}<0,05$ ). Este hallazgo demostró que ambas variables afectan significativamente el desarrollo laboral en la institución evaluada. Conclusión: si se mejora la comunicación interna en el distrito de Kaimas, también se puede mejorar el ambiente de trabajo. Se recomienda al municipio implementar un programa para mejorar la comunicación interna general, lo que beneficiará el trabajo de los socios y mejorará activamente el ambiente de trabajo.



**CAPÍTULO II**  
**PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

## 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En el presente proyecto se utiliza la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala Likert. El cuestionario se basará en la escala Likert y estará compuesto por 9 ítems de medición

La encuesta es enfoque de investigación empírica que implica el uso de un instrumento o formulario impreso o digital que los participantes que dan la información llenan por su cuenta para adquirir respuestas sobre el problema en estudio (Ñaupas, 2018)

Sin embargo, describen el cuestionario como un «documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta.» En pocas palabras, es el instrumento que permite al científico social formular una serie de preguntas para recopilar datos (Ñaupas, 2018)

### **Materiales de verificación**

La validez se define como la precisión, eficacia o corrección del material utilizado. Existen varias formas de validación, incluyendo la validación estadística, concurrente, de constructo y de contenido. Dado que no son universales, se utilizan de acuerdo con los instrumentos de medición

La confiabilidad se define como la capacidad de un instrumento o prueba para producir hallazgos consistentes cuando se utiliza en circunstancias similares (Ñaupas, 2018).

Al instrumento se le realizó una prueba piloto de confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	15

Se tuvo como resultados después de aplicar una encuesta a una prueba piloto de 10 trabajadores una confiabilidad de 0,876, lo que demuestra que el cuestionario es fiable y consistente.

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1. Ubicación espacial

La ubicación espacial de la investigación se refiere a la localización geográfica donde se realizó el estudio. En este caso, se encuentra en el Campamento Minero de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, perteneciente a la Unidad Max Pala SAC, ubicado en Caylloma – Arequipa.

## 2.2. Ubicación temporal

La ubicación temporal se refiere al período en el que se llevó a cabo el estudio.

En este caso, se realizó durante el año 2025.

## 2.3. Unidades de estudio

### 2.3.1. Universo

El universo de estudio se compone de 87 trabajadores del Campamento Minero.

Baena (2017). El término «población» se refiere a todo el conjunto de elementos que satisfacen una serie de requisitos, o a todos los casos que deben examinarse. La población, que puede ser limitada o ilimitada, debe definirse con precisión en cuanto a su localización, tiempo y contenido (Baena, 2017).

### 2.3.2. Muestra

La muestra que se utilizará es de 84 trabajadores, una muestra censal ya que es una población pequeña.

Una muestra, por su parte, es una porción de la población que se ha elegido para una investigación en profundidad. Para que los resultados sean generalizables, la muestra debe ser representativa de la población, lo que significa que debe tener todos los atributos de la población. Para garantizar que la muestra sea representativa de la población, en el proceso de selección de la muestra se utilizan técnicas probabilísticas como el muestreo aleatorio simple (Baena, 2017).

### 3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Explicación de la muestra: Determinar la población objetivo: los trabajadores de la explotación minera de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL. Además, se puede utilizar un muestreo probabilístico estratificado para obtener una representatividad suficiente de la población.
- Estructura de la encuesta: Confeccionar un cuestionario con ítems que evalúen el clima laboral y la comunicación interna, y utilizar una escala Likert o numérica, o cualquier otra escala de medición, para cada variable.
- Recogida de datos: Entregar la encuesta a los trabajadores del campamento minero, recoger los formularios cumplimentados y compilar los datos.
- Análisis de datos: Para caracterizar las propiedades de la muestra y las variables de la investigación, utilice estadísticas descriptivas. Utilice estadísticas inferenciales, como pruebas de significación y correlaciones, para examinar la conexión entre el entorno laboral y la comunicación interna.
- Validación de los datos: Comprobar la exactitud y coherencia de los datos recopilados y eliminar o rectificar cualquier información inexacta o incoherente.
- Presentación de los resultados: Para facilitar la comprensión, presente los resultados en forma de tablas, gráficos y figuras. A continuación, analice los resultados, hablando de cómo afectan a la empresa.

### 4. ASPECTOS ÉTICOS CONSIDERADOS

La presente investigación sobre la influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores del campamento minero de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL ha sido desarrollada bajo estrictos principios éticos que garantizan la protección de los derechos y el bienestar de todos los participantes involucrados en el estudio.

El investigador ha establecido como principio fundamental el respeto por la dignidad humana de todos los trabajadores participantes, reconociendo su autonomía y capacidad de autodeterminación. En relación con este aspecto, se ha implementado un proceso de consentimiento informado que garantiza que cada participante comprenda plenamente los objetivos, metodología, alcances y limitaciones de la investigación antes de decidir su participación voluntaria.

La confidencialidad constituye otro pilar esencial en el desarrollo de este estudio. El investigador se ha comprometido a proteger la identidad de todos los participantes mediante la codificación de datos personales y la eliminación de cualquier información que pudiera permitir la identificación individual de los trabajadores. Los datos recopilados son utilizados exclusivamente para fines académicos y de investigación, siendo almacenados de manera segura y accesibles únicamente para el equipo de investigación autorizado.

Se ha prestado especial atención a la protección de datos personales y laborales sensibles, considerando que la información sobre el clima laboral y las percepciones sobre la comunicación interna podrían tener implicaciones en las relaciones laborales de los participantes. Por ello, el investigador ha establecido protocolos rigurosos para el manejo, procesamiento y almacenamiento de la información, cumpliendo con las normativas vigentes de protección de datos personales.

El principio de no maleficencia ha sido cuidadosamente considerado, especialmente dado el contexto particular del campamento minero, donde las dinámicas laborales pueden ser complejas y sensibles. El investigador ha diseñado los instrumentos de recolección de datos de manera que minimicen cualquier riesgo de incomodidad, estrés o conflicto laboral para los participantes, evitando preguntas

que puedan generar tensiones internas o comprometer la estabilidad laboral de los trabajadores.

La transparencia en el proceso investigativo ha sido mantenida mediante la comunicación clara y continua con los participantes sobre los procedimientos, el uso que se dará a la información recopilada y los resultados esperados del estudio. Se ha garantizado que los trabajadores tengan acceso a información sobre el avance de la investigación y puedan plantear inquietudes o solicitar aclaraciones en cualquier momento del proceso.

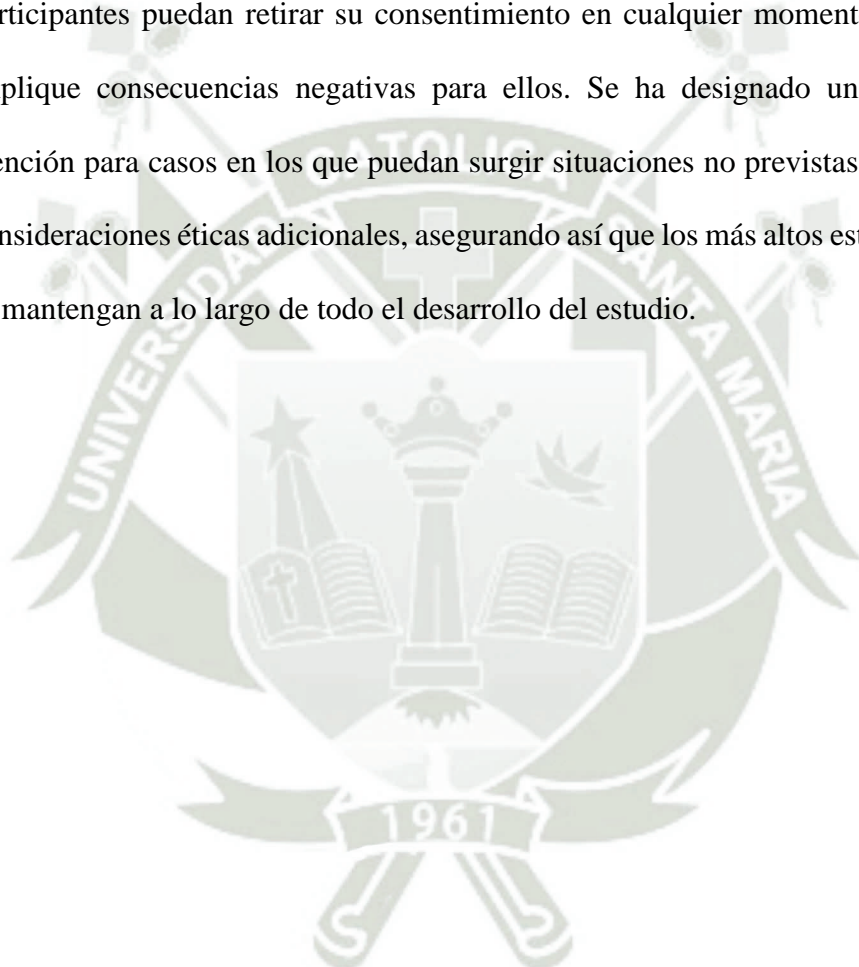
El investigador ha considerado especialmente las características del entorno laboral minero, reconociendo las particularidades de este sector industrial y las posibles vulnerabilidades de los trabajadores en términos de estabilidad laboral y relaciones jerárquicas. Se ha establecido que la participación en el estudio no tendrá ninguna repercusión en la evaluación del desempeño laboral ni en las condiciones de empleo de los participantes.

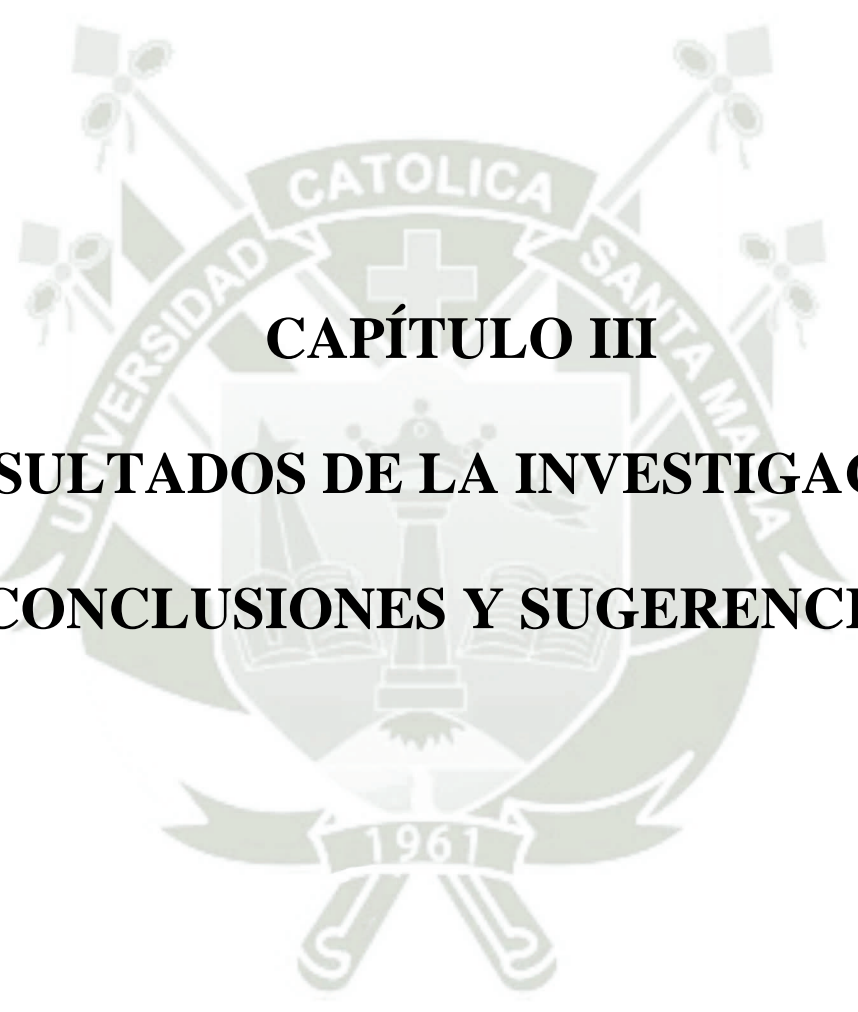
La beneficencia se manifiesta en el compromiso del investigador de que los resultados del estudio contribuyan al mejoramiento de las condiciones laborales y comunicacionales en el campamento minero. Se ha establecido el compromiso de compartir los hallazgos relevantes con la organización, siempre respetando la confidencialidad de los datos individuales, con el propósito de que puedan ser utilizados para implementar mejoras en los procesos de comunicación interna y el clima laboral.

El principio de justicia se refleja en la selección equitativa de los participantes, evitando cualquier forma de discriminación o exclusión basada en criterios irrelevantes para los objetivos de la investigación. Se ha garantizado que todos los

trabajadores elegibles tengan las mismas oportunidades de participar en el estudio, independientemente de su posición jerárquica, antigüedad laboral o características personales.

Finalmente, el investigador ha establecido mecanismos de seguimiento ético durante todo el proceso de investigación, incluyendo la posibilidad de que los participantes puedan retirar su consentimiento en cualquier momento sin que esto implique consecuencias negativas para ellos. Se ha designado un protocolo de atención para casos en los que puedan surgir situaciones no previstas que requieran consideraciones éticas adicionales, asegurando así que los más altos estándares éticos se mantengan a lo largo de todo el desarrollo del estudio.





**CAPÍTULO III**

**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN,  
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En primer lugar, se procedió a desarrollar el análisis descriptivo ítem por ítem que integra el cuestionario de la variable comunicación interna.

**Ítem 1:** ¿Considera que la comunicación dentro de su organización es clara y oportuna?

**Tabla 2**

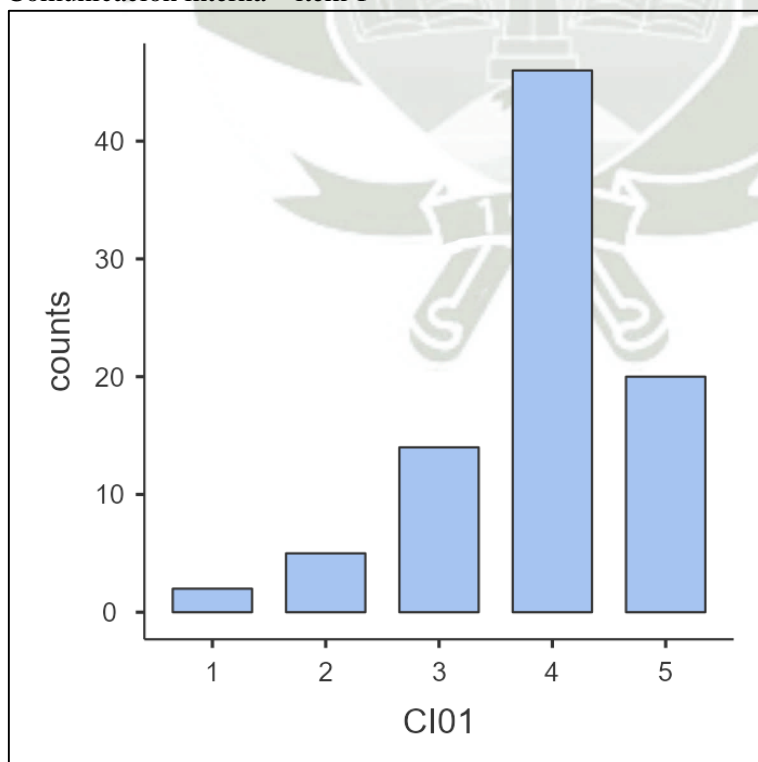
Comunicación interna – ítem 1

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	2	2.3%
2. En desacuerdo	5	5.7%
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	16.1%
4. De acuerdo	46	52.9%
5. Totalmente de acuerdo	20	23.0%
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 3**

Comunicación interna – ítem 1



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los resultados del primer ítem evidencian que tres cuartas partes de los trabajadores (75.9%) perciben de manera favorable la claridad y oportunidad de la comunicación organizacional. La distribución de respuestas muestra que 52.9% está 'De acuerdo' y 23% 'Totalmente de acuerdo', mientras que solo 8% presenta algún grado de desacuerdo. Esta percepción mayoritariamente positiva indica que los trabajadores reconocen la existencia de canales comunicacionales funcionales en el campamento minero. El 16.1% de respuestas neutrales sugiere la presencia de un grupo que experimenta incertidumbre sobre la efectividad comunicacional, posiblemente relacionada con diferencias en la exposición a los procesos comunicativos según turnos o áreas de trabajo.

La percepción positiva sobre la claridad y oportunidad de la comunicación organizacional sugiere que los trabajadores del campamento minero reconocen la existencia de canales comunicacionales que facilitan el entendimiento y la coordinación en sus actividades laborales. Esta percepción favorable es fundamental en un entorno operativo donde la precisión de la información puede impactar directamente en la seguridad y eficiencia del trabajo. Sin embargo, el porcentaje de respuestas neutrales (16.1%) indica que existe un grupo de trabajadores que experimenta incertidumbre sobre la efectividad comunicacional, o a diferentes niveles de comprensión entre el personal.

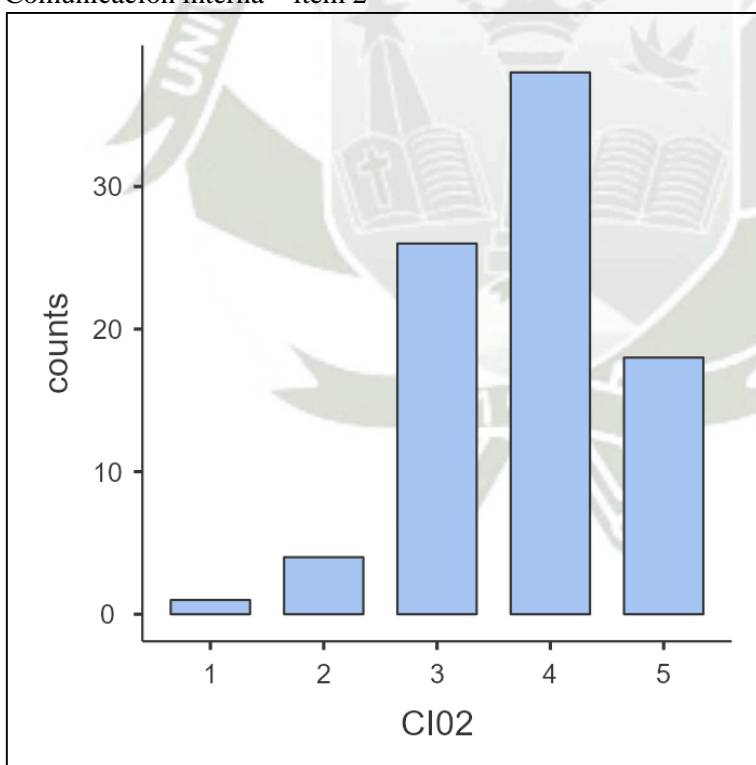
**Ítem 2:** ¿Siente que recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera efectiva?

**Tabla 3**  
Comunicación interna – ítem 2

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	1	1.1 %
2. En desacuerdo	4	4.6 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	29.9 %
4. De acuerdo	38	43.7 %
5. Totalmente de acuerdo	18	20.7 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 4**  
Comunicación interna – ítem 2



*Nota.* Base de datos

Descripción.

En cuanto a recibir información necesaria para realizar el trabajo de manera efectiva, el 64.4% de los encuestados reporta una experiencia positiva, con un 43.7% "De acuerdo" y un 20.7% "Totalmente de acuerdo". Un 5.7% muestra algún grado de desacuerdo (1.1% "Totalmente en desacuerdo" y 4.6% "En desacuerdo"), mientras que un significativo 29.9% mantiene una posición neutral, reflejando cierta variabilidad en la percepción sobre la suficiencia informativa.

La percepción sobre la suficiencia de información para el desempeño laboral efectivo revela que, aunque la mayoría de los trabajadores considera adecuado el flujo informativo, existe un margen considerable de trabajadores que mantiene una posición neutral. El alto porcentaje de respuestas neutrales (29.9%) sugiere que algunos trabajadores experimentan incertidumbre sobre si reciben toda la información necesaria para sus tareas. En el contexto minero, donde la información precisa y completa es crucial para la seguridad operacional, este resultado evidencia una brecha en la percepción de suficiencia informativa que afecta a aproximadamente tres de cada diez trabajadores del campamento.

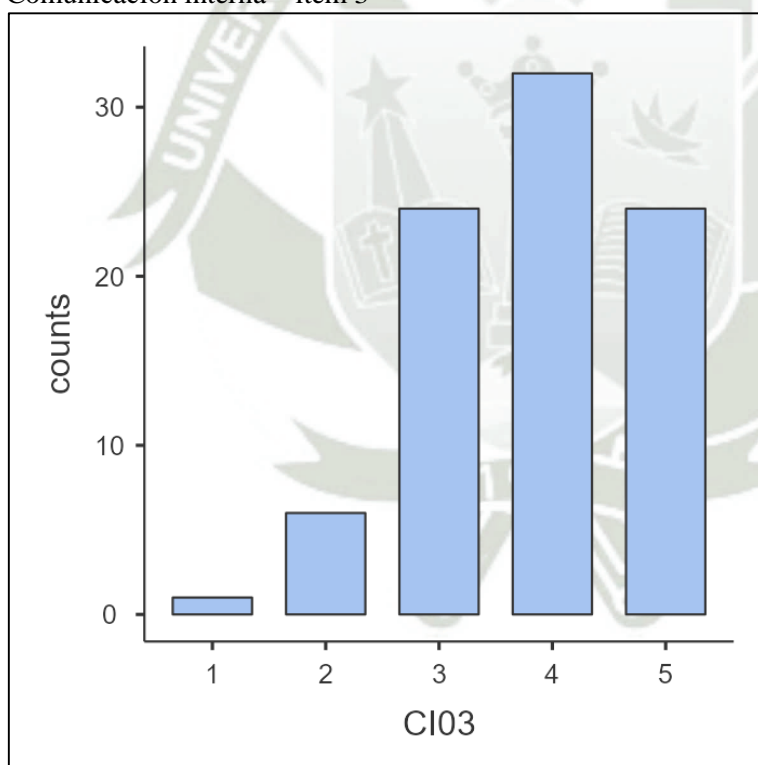
**Ítem 3:** ¿Cree que los canales de comunicación en la organización son adecuados?

**Tabla 4**  
Comunicación interna – ítem 3

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	1	1.1 %
2. En desacuerdo	6	6.9 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	27.6 %
4. De acuerdo	32	36.8 %
5. Totalmente de acuerdo	24	27.6 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 5**  
Comunicación interna – ítem 3



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los datos sobre la adecuación de los canales comunicacionales revelan que dos tercios de los trabajadores (64.4%) evalúan favorablemente los medios establecidos para la transmisión de información. La distribución equilibrada entre 'De acuerdo' (36.8%) y 'Totalmente de acuerdo' (27.6%) indica consenso moderado sobre la funcionalidad de los canales existentes. El porcentaje considerable de respuestas neutrales (27.6%) sugiere que una proporción significativa de trabajadores experimenta limitaciones o requiere canales comunicacionales adicionales adaptados a las particularidades operativas del entorno minero.

La evaluación de la adecuación de los canales comunicacionales indica que los trabajadores reconocen la funcionalidad de los medios establecidos, aunque persisten oportunidades de mejora. En un entorno minero, donde las condiciones físicas y operativas pueden limitar ciertos tipos de comunicación, la percepción favorable de los canales existentes es positiva. No obstante, el porcentaje considerable de respuestas neutrales sugiere que algunos trabajadores experimentan limitaciones en los canales comunicacionales existentes.

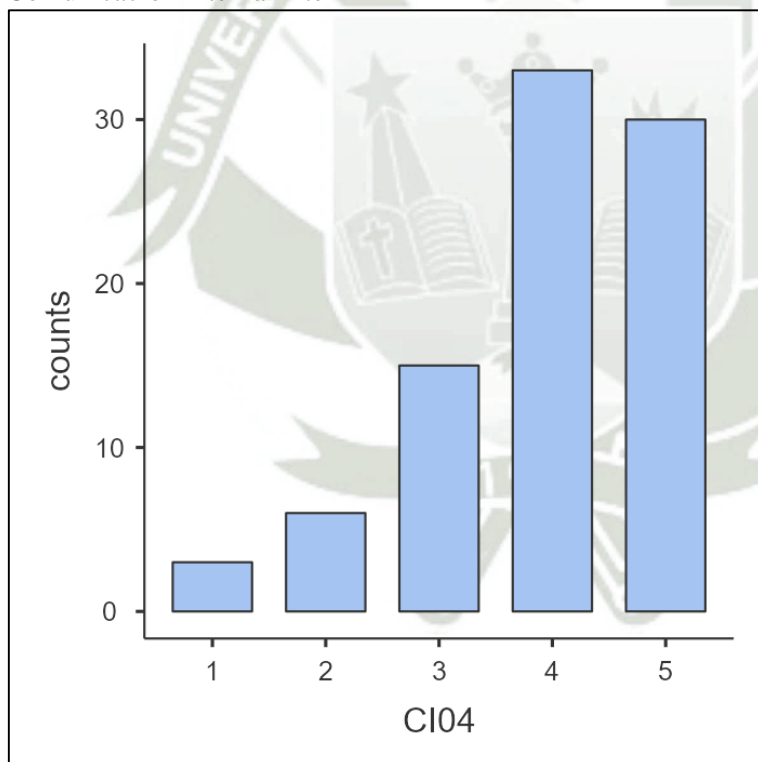
**Ítem 4:** ¿Se siente libre para expresar sus ideas y opiniones sin temor a represalias?

**Tabla 5**  
Comunicación interna – ítem 4

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	3	3.4 %
2. En desacuerdo	6	6.9 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17.2 %
4. De acuerdo	33	37.9 %
5. Totalmente de acuerdo	30	34.5 %
Total	87	100.0%

Nota. Base de datos

**Figura 6**  
Comunicación interna – ítem 4



Nota. Base de datos

### Descripción.

Los datos sobre la libertad para expresar ideas y opiniones sin temor a represalias muestran que el 72.4% de los encuestados tiene una percepción positiva, con un 37.9% "De acuerdo" y un 34.5% "Totalmente de acuerdo". Un 10.3% muestra algún desacuerdo (3.4% "Totalmente en desacuerdo" y 6.9% "En desacuerdo"), mientras que un 17.2% mantiene una posición neutral, evidenciando un ambiente comunicacional que promueve la participación, aunque con margen de mejora.

La percepción sobre la libertad de expresión sin temor a represalias refleja un ambiente organizacional que favorece la participación y el diálogo abierto entre los trabajadores del campamento minero. Esta apertura comunicacional es fundamental para mantener la moral del personal y facilitar la identificación de problemas operativos o de seguridad que requieran atención inmediata. El porcentaje de trabajadores que mantiene una postura neutral o muestra cierto desacuerdo podría estar relacionado con dinámicas jerárquicas específicas del sector minero o con experiencias previas que generan cautela al momento de expresar opiniones.

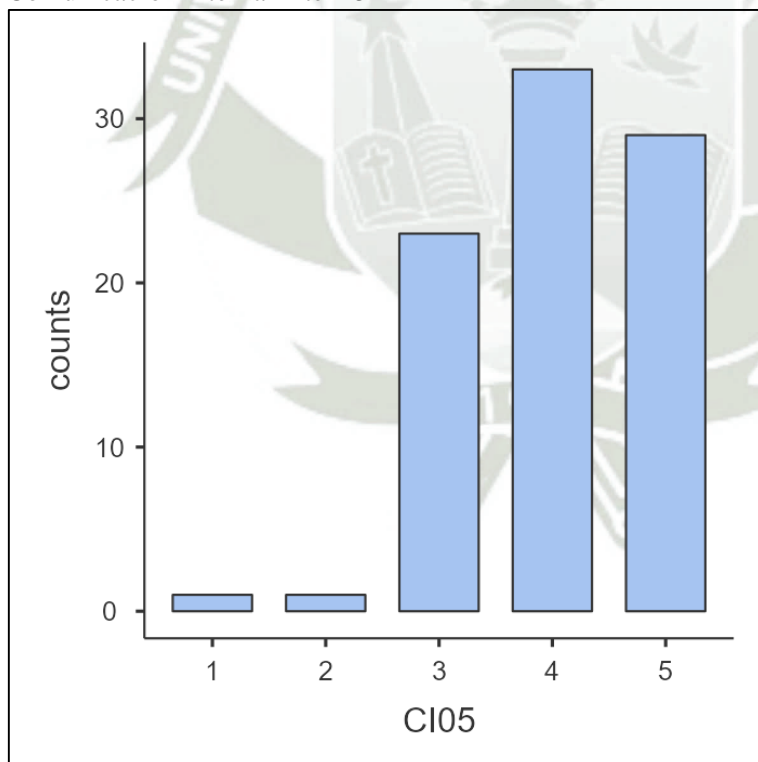
**Ítem 5:** ¿Considera que la comunicación con sus colegas y superiores es respetuosa y directa?

**Tabla 6**  
Comunicación interna – ítem 5

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	1	1.1 %
2. En desacuerdo	1	1.1 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	26.4 %
4. De acuerdo	33	37.9 %
5. Totalmente de acuerdo	29	33.3 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 7**  
Comunicación interna – ítem 5



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

En relación con la percepción sobre el respeto y la directividad en la comunicación con colegas y superiores, el 71.2% de los trabajadores reporta una experiencia favorable, con un 37.9% "De acuerdo" y un 33.3% "Totalmente de acuerdo". Solo un 2.2% muestra algún desacuerdo (1.1% "Totalmente en desacuerdo" y 1.1% "En desacuerdo"), mientras que un 26.4% mantiene una posición neutral, reflejando una comunicación mayoritariamente respetuosa en el entorno laboral.

La percepción positiva sobre el respeto y la directividad en las comunicaciones interpersonales indica que se ha establecido una cultura comunicacional basada en el respeto mutuo y la claridad en los mensajes. Esta característica es particularmente valiosa en el contexto minero, donde la comunicación directa y respetuosa puede prevenir malentendidos que podrían tener consecuencias en la seguridad y productividad. El porcentaje de respuestas neutrales sugiere que algunos trabajadores podrían no tener una experiencia completamente definida en este aspecto, lo que podría estar relacionado con diferencias en las dinámicas comunicacionales según los diferentes equipos de trabajo o turnos operativos dentro del campamento.

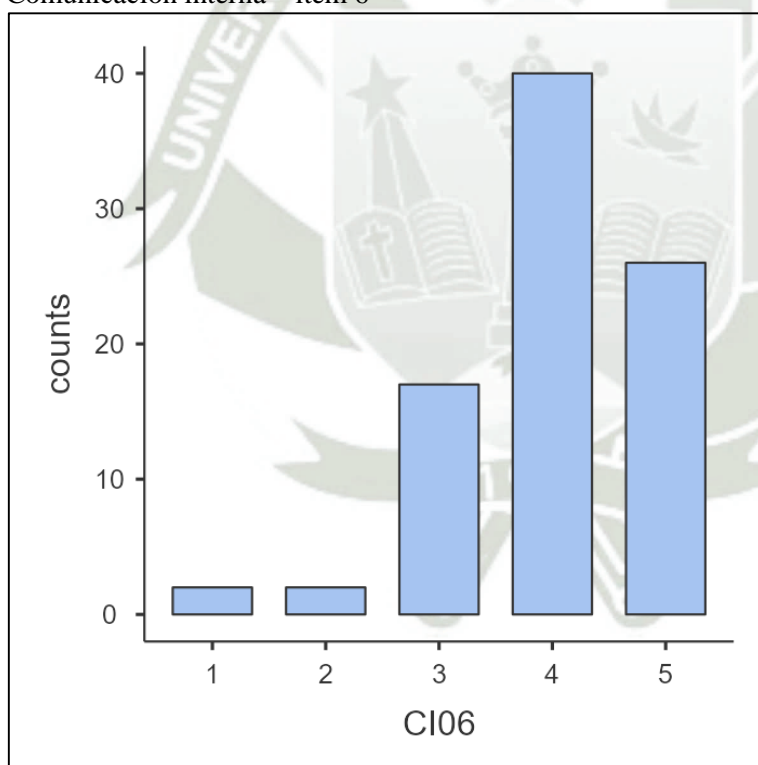
**Ítem 6:** ¿La retroalimentación que recibe es útil para mejorar su desempeño?

**Tabla 7**  
Comunicación interna – ítem 6

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	2	2.3 %
2. En desacuerdo	2	2.3 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	19.5 %
4. De acuerdo	40	46.0 %
5. Totalmente de acuerdo	26	29.9 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 8**  
Comunicación interna – ítem 6



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Respecto a la utilidad de la retroalimentación para mejorar el desempeño, el 75.9% de los encuestados tiene una percepción positiva, con un 46% "De acuerdo" y un 29.9% "Totalmente de acuerdo". Un 4.6% muestra algún desacuerdo (2.3% "Totalmente en desacuerdo" y 2.3% "En desacuerdo"), mientras que un 19.5% mantiene una posición neutral, evidenciando que la retroalimentación recibida es valorada como constructiva por la mayoría de los trabajadores.

La valoración favorable de la retroalimentación como herramienta de mejora del desempeño refleja la existencia de procesos de comunicación orientados al desarrollo profesional y la optimización del trabajo. En el entorno minero, donde la mejora continua es esencial para mantener altos estándares de seguridad y productividad, esta percepción positiva indica que los supervisores y coordinadores han logrado establecer dinámicas de retroalimentación constructiva. La presencia de respuestas neutrales podría señalar que algunos trabajadores requieren retroalimentación más específica o frecuente, o que los procesos actuales no se adaptan completamente a todas las funciones desempeñadas en el campamento.

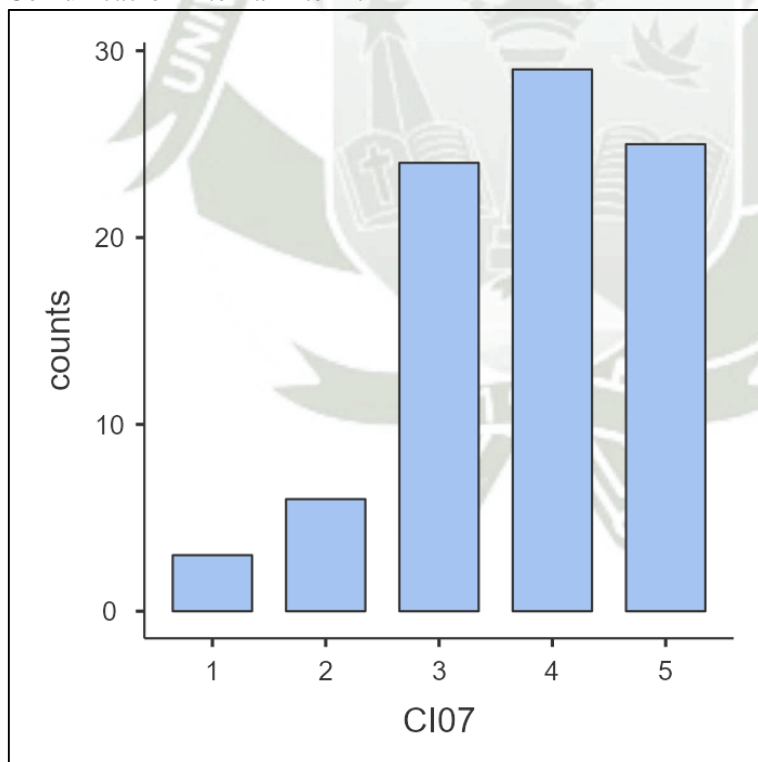
**Ítem 7:** ¿Considera importante evaluar diferentes puntos de vista antes de tomar decisiones en equipo?

**Tabla 8**  
Comunicación interna – ítem 7

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	3	3.4 %
2. En desacuerdo	6	6.9 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	27.6 %
4. De acuerdo	29	33.3 %
5. Totalmente de acuerdo	25	28.7 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 9**  
Comunicación interna – ítem 7



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los resultados sobre la importancia de evaluar diferentes puntos de vista antes de tomar decisiones en equipo muestran que el 62% de los trabajadores considera este aspecto relevante, con un 33.3% "De acuerdo" y un 28.7% "Totalmente de acuerdo". Un 10.3% presenta algún desacuerdo (3.4% "Totalmente en desacuerdo" y 6.9% "En desacuerdo"), mientras que un 27.6% mantiene una posición neutral, indicando valoración de los procesos participativos aunque con cierta dispersión en las opiniones.

La valoración de la evaluación de múltiples perspectivas antes de la toma de decisiones grupales refleja una cultura organizacional que reconoce el valor de la participación colectiva en los procesos decisorios. Esta percepción es especialmente relevante en el contexto minero, donde las decisiones pueden impactar significativamente en la seguridad y eficiencia operativa. El porcentaje considerable de respuestas neutrales podría indicar que algunos trabajadores no han tenido experiencias suficientes con procesos de toma de decisiones participativos, o que las dinámicas jerárquicas del sector no siempre facilitan esta práctica.

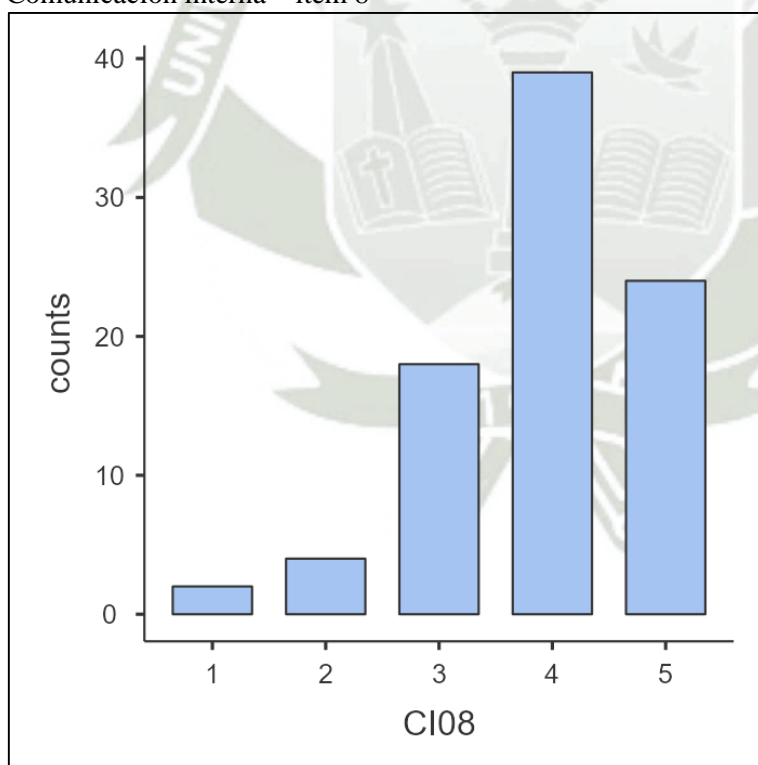
**Ítem 8:** ¿Siente que hay un buen flujo de información entre los diferentes niveles de la organización?

**Tabla 9**  
Comunicación interna – ítem 8

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	2	2.3 %
2. En desacuerdo	4	4.6 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	20.7 %
4. De acuerdo	39	44.8 %
5. Totalmente de acuerdo	24	27.6 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 10**  
Comunicación interna – ítem 8



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

En cuanto al flujo de información entre los diferentes niveles organizacionales, el 72.4% de los encuestados tiene una percepción favorable, con un 44.8% "De acuerdo" y un 27.6% "Totalmente de acuerdo". Un 6.9% muestra algún desacuerdo (2.3% "Totalmente en desacuerdo" y 4.6% "En desacuerdo"), mientras que un 20.7% mantiene una posición neutral, evidenciando un flujo informativo efectivo, aunque con oportunidades de optimización.

La percepción positiva sobre el flujo de información entre niveles jerárquicos indica que los trabajadores reconocen la existencia de canales que facilitan la transmisión de datos desde y hacia diferentes estratos organizacionales. En el contexto minero, donde la coordinación entre niveles operativos, supervisores y directivos es crucial para el funcionamiento seguro y eficiente, esta percepción favorable es significativa. Las respuestas neutrales (20.7%) podrían reflejar experiencias variables según la posición jerárquica del trabajador o el área específica donde se desempeña, evidenciando que aproximadamente uno de cada cinco trabajadores no tiene una experiencia claramente definida respecto a la efectividad del flujo informativo entre los diferentes niveles de la organización.

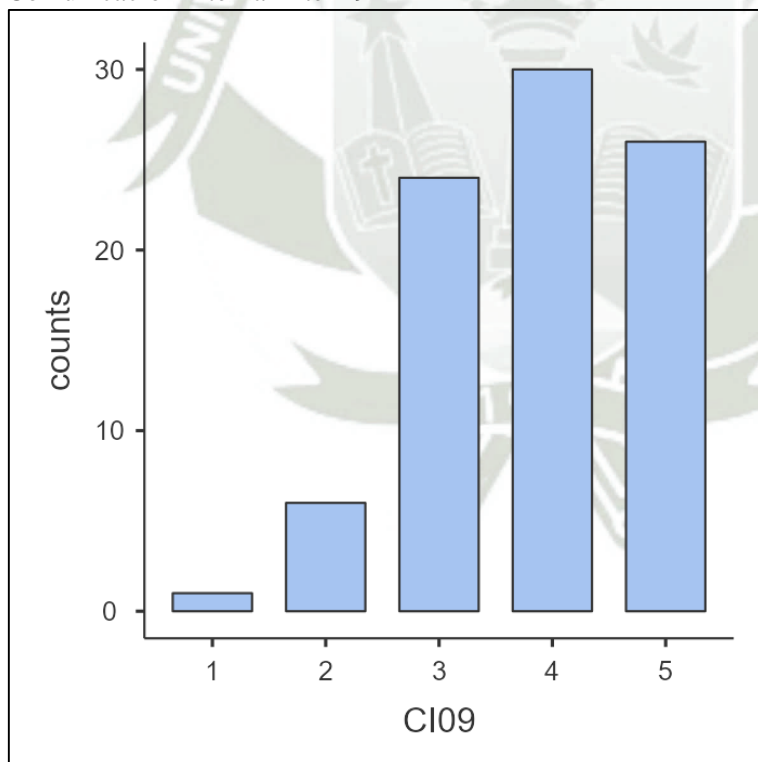
**Ítem 9:** ¿Las reuniones y comunicaciones regulares contribuyen a un entendimiento claro de los objetivos?

**Tabla 10**  
Comunicación interna – ítem 9

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	1	1.1 %
2. En desacuerdo	6	6.9 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	27.6 %
4. De acuerdo	30	34.5 %
5. Totalmente de acuerdo	26	29.9 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 11**  
Comunicación interna – ítem 9



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los resultados sobre la contribución de reuniones y comunicaciones regulares al entendimiento claro de objetivos muestran que el 64.4% de los trabajadores tiene una percepción positiva, con un 34.5% "De acuerdo" y un 29.9% "Totalmente de acuerdo". Un 8% indica algún desacuerdo (1.1% "Totalmente en desacuerdo" y 6.9% "En desacuerdo"), mientras que un 27.6% mantiene una posición neutral, reflejando que las comunicaciones formales son efectivas para la mayoría pero requieren ajustes.

La valoración de las reuniones y comunicaciones regulares como herramientas de clarificación de objetivos indica que los trabajadores reconocen el valor de los espacios formales de comunicación para mantener el alineamiento organizacional. En el entorno minero, donde los objetivos de producción, seguridad y calidad deben ser comunicados claramente a todos los niveles, esta percepción favorable es fundamental. Sin embargo, el porcentaje considerable de respuestas neutrales sugiere que algunos trabajadores experimentan variabilidad en la utilidad de la retroalimentación recibida.

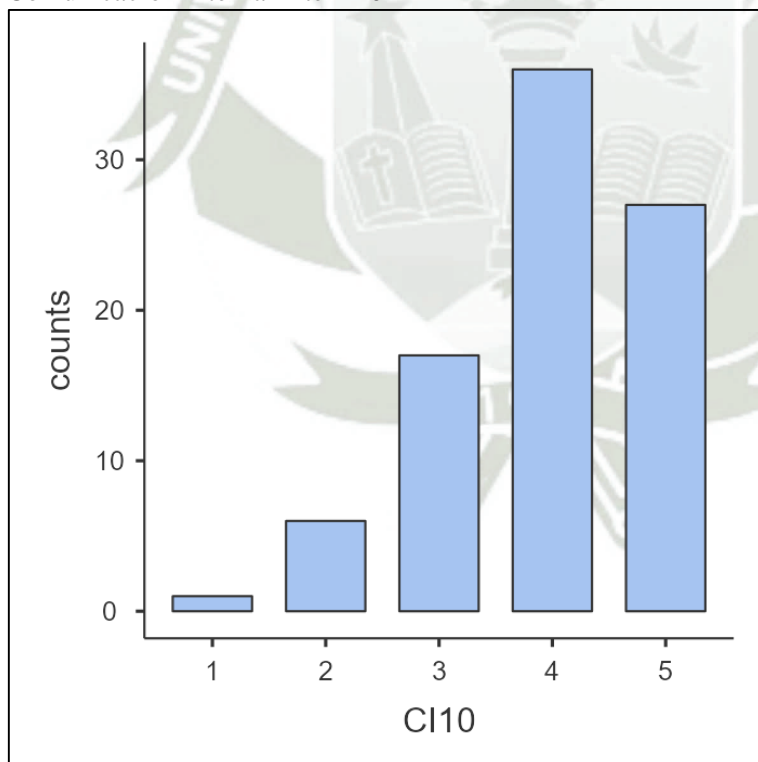
**Ítem 10:** ¿Considera que las herramientas de comunicación utilizadas son adecuadas para el trabajo en equipo?

**Tabla 11**  
Comunicación interna – ítem 10

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	1	1.1 %
2. En desacuerdo	6	6.9 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	19.5 %
4. De acuerdo	36	41.4 %
5. Totalmente de acuerdo	27	31.0 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 12**  
Comunicación interna – ítem 10



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Respecto a la adecuación de las herramientas de comunicación para el trabajo en equipo, el 72.4% de los encuestados tiene una percepción favorable, con un 41.4% "De acuerdo" y un 31% "Totalmente de acuerdo". Un 8% muestra algún desacuerdo (1.1% "Totalmente en desacuerdo" y 6.9% "En desacuerdo"), mientras que un 19.5% mantiene una posición neutral, evidenciando que las herramientas existentes son funcionales pero con potencial de mejora.

La evaluación positiva de las herramientas comunicacionales para el trabajo en equipo refleja que los trabajadores consideran adecuados los recursos tecnológicos y procedimentales disponibles para la coordinación grupal. En el contexto minero, donde el trabajo en equipo es fundamental para la seguridad y eficiencia operativa, esta percepción favorable indica que la organización ha logrado implementar herramientas que facilitan la colaboración. Las respuestas neutrales (19.5%) podrían señalar que aproximadamente uno de cada cinco trabajadores experimenta incertidumbre sobre la adecuación de las herramientas actuales, lo que puede estar relacionado con diferencias en el nivel de familiaridad con las tecnologías implementadas o con las características específicas del trabajo en cada área del campamento minero.

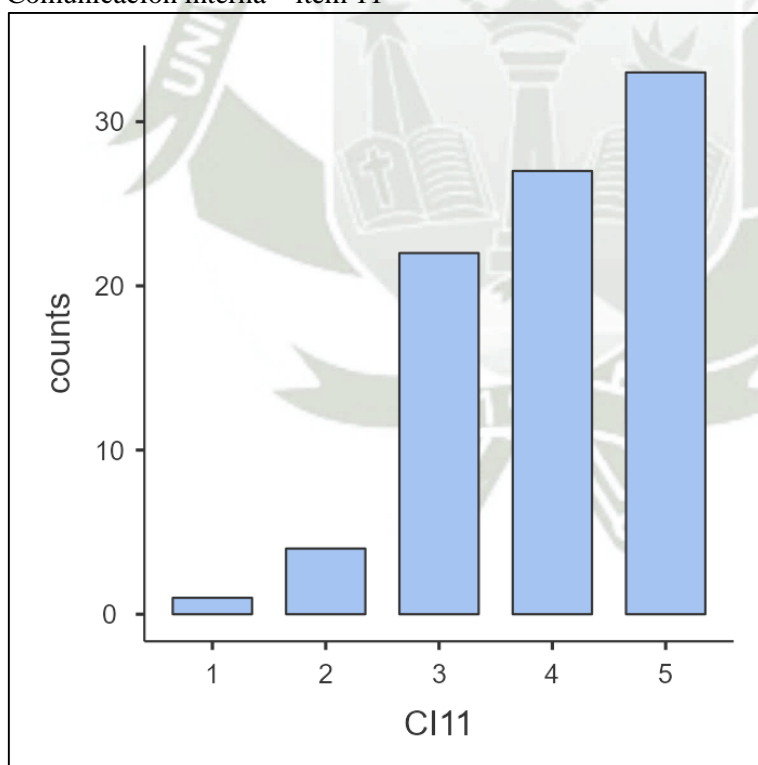
**Ítem 11:** ¿Cree que la organización facilita la comunicación efectiva entre departamentos?

**Tabla 12**  
Comunicación interna – ítem 11

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	1	1.1 %
2. En desacuerdo	4	4.6 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	25.3 %
4. De acuerdo	27	31.0 %
5. Totalmente de acuerdo	33	37.9 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 13**  
Comunicación interna – ítem 11



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los datos sobre la facilitación de comunicación efectiva entre departamentos revelan que el 68.9% de los trabajadores tiene una percepción positiva, con un 31% "De acuerdo" y un 37.9% "Totalmente de acuerdo". Un 5.7% indica algún desacuerdo (1.1% "Totalmente en desacuerdo" y 4.6% "En desacuerdo"), mientras que un 25.3% mantiene una posición neutral, reflejando que la coordinación interdepartamental funciona adecuadamente, aunque presenta oportunidades de fortalecimiento.

La percepción favorable sobre la comunicación entre departamentos indica que los trabajadores reconocen los esfuerzos organizacionales para facilitar la coordinación entre diferentes áreas operativas. En un campamento minero, donde múltiples departamentos deben colaborar estrechamente para garantizar operaciones seguras y eficientes, esta comunicación interdepartamental es crítica. El porcentaje de respuestas neutrales (25.3%) podría reflejar que algunos trabajadores no tienen interacción frecuente con otros departamentos o que existen diferencias en la calidad comunicacional según las áreas específicas, evidenciando variabilidad en la experiencia de coordinación interdepartamental según el rol y área de desempeño de cada trabajador.

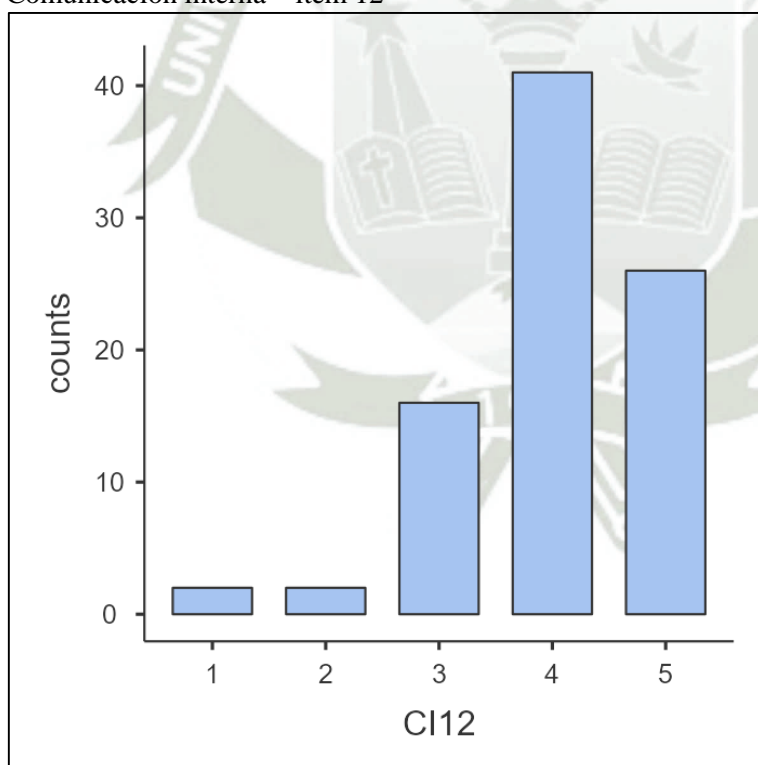
**Ítem 12:** ¿Siente que la comunicación interna contribuye a la resolución efectiva de problemas en su área de trabajo?

**Tabla 13**  
Comunicación interna – ítem 12

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	2	2.3 %
2. En desacuerdo	2	2.3 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	18.4 %
4. De acuerdo	41	47.1 %
5. Totalmente de acuerdo	26	29.9 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 14**  
Comunicación interna – ítem 12



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

En relación con la contribución de la comunicación interna a la resolución efectiva de problemas, el 77% de los encuestados reporta una percepción favorable, con un 47.1% "De acuerdo" y un 29.9% "Totalmente de acuerdo". Solo un 4.6% muestra algún desacuerdo (2.3% "Totalmente en desacuerdo" y 2.3% "En desacuerdo"), mientras que un 18.4% mantiene una posición neutral, evidenciando que la comunicación interna es valorada como herramienta efectiva para la gestión de problemas operativos.

La valoración positiva de la comunicación interna como facilitadora de la resolución de problemas refleja que los trabajadores reconocen su efectividad como herramienta de gestión operativa. En el entorno minero, donde la identificación y solución rápida de problemas es fundamental para mantener la continuidad operativa y la seguridad, esta percepción favorable indica que los canales comunicacionales están cumpliendo una función estratégica importante. Las respuestas neutrales (18.4%) podrían indicar que algunos trabajadores no han experimentado suficientemente cómo la comunicación interna contribuye a la resolución de problemas en sus áreas específicas, o que su nivel de participación en estos procesos es limitado.

A continuación, el análisis descriptivo ítem por ítem que integra el cuestionario de la variable clima organizacional.

**Ítem 1:** ¿Está satisfecho con los incentivos laborales que recibe actualmente?

**Tabla 14**

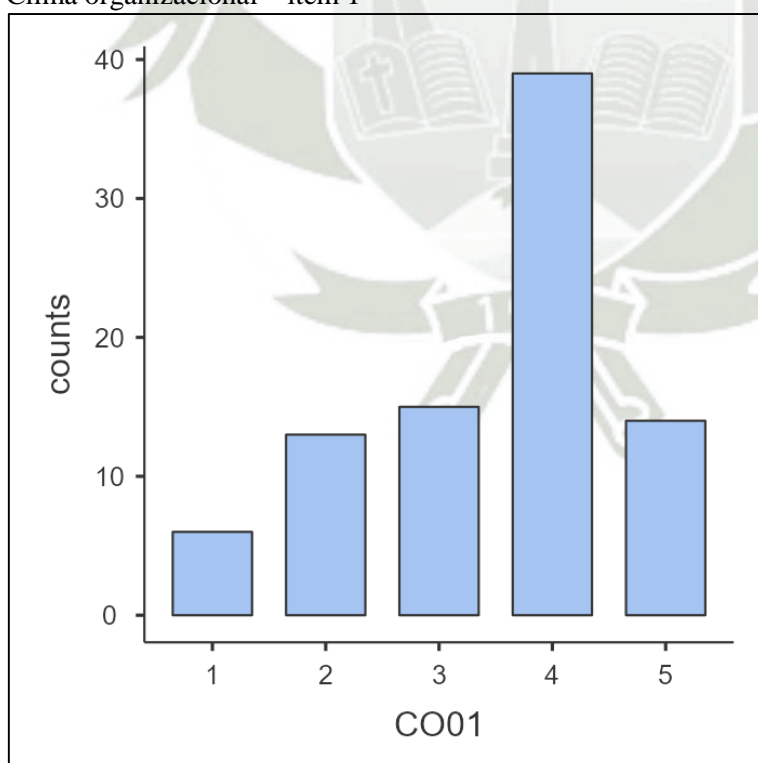
Clima organizacional – ítem 1

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	6	6.9 %
2. En desacuerdo	13	14.9 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17.2 %
4. De acuerdo	39	44.8 %
5. Totalmente de acuerdo	14	16.1 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 15**

Clima organizacional – ítem 1



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

El análisis del primer ítem del clima organizacional revela que 60.9% de los trabajadores expresa satisfacción con los incentivos laborales actuales. Sin embargo, la distribución de respuestas evidencia polarización: mientras 44.8% está 'De acuerdo', un 21.8% presenta algún grado de insatisfacción. Esta variabilidad en la percepción de incentivos indica diferencias en las expectativas laborales o disparidades en la distribución de beneficios entre trabajadores del campamento. El 17.2% de respuestas neutrales refleja incertidumbre sobre la adecuación del sistema de incentivos implementado.

La percepción sobre los incentivos laborales revela que, aunque una mayoría de trabajadores muestra satisfacción, existe un grupo considerable que requiere atención en términos de reconocimientos y beneficios. En el sector minero, donde las condiciones de trabajo pueden ser demandantes y el aislamiento del campamento genera necesidades específicas, los incentivos adquieren especial relevancia para mantener la motivación del personal. El porcentaje de trabajadores insatisfechos sugiere variabilidad en las expectativas sobre el sistema de incentivos actual.

**Ítem 2:** ¿Cree que los incentivos están alineados con los objetivos de la organización?

**Tabla 15**

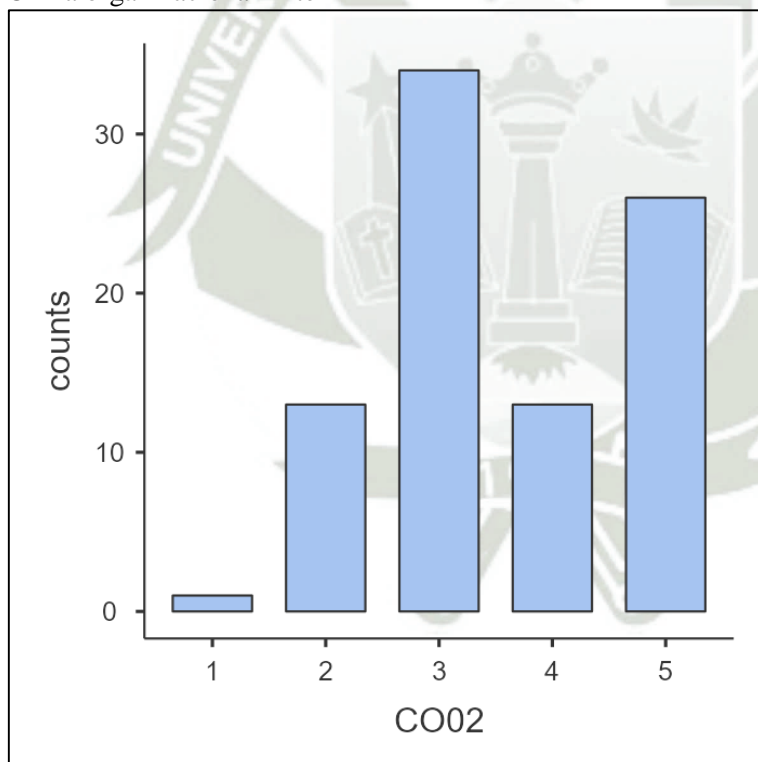
Clima organizacional – ítem 2

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	1	1.1 %
2. En desacuerdo	13	14.9 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	39.1 %
4. De acuerdo	13	14.9 %
5. Totalmente de acuerdo	26	29.9 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 16**

Clima organizacional – ítem 2



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

En cuanto a la alineación de incentivos con los objetivos organizacionales, los datos muestran una distribución más equilibrada, con un 44.8% reportando percepción positiva (14.9% "De acuerdo" y 29.9% "Totalmente de acuerdo"), un 16% mostrando desacuerdo (1.1% "Totalmente en desacuerdo" y 14.9% "En desacuerdo"), y un significativo 39.1% mantiene una posición neutral, evidenciando incertidumbre sobre la coherencia entre incentivos y metas organizacionales.

La percepción sobre la alineación entre incentivos y objetivos organizacionales revela cierta desconexión entre lo que la organización busca lograr y cómo recompensa a sus trabajadores. Esta situación es particularmente relevante en el contexto minero, donde los objetivos de producción, seguridad y sostenibilidad deben reflejarse coherentemente en el sistema de incentivos. El alto porcentaje de respuestas neutrales sugiere que muchos trabajadores no perciben claramente esta conexión, lo que podría afectar su motivación y compromiso.

**Ítem 3:** ¿Siente que su esfuerzo y trabajo son reconocidos por la organización?

**Tabla 16**

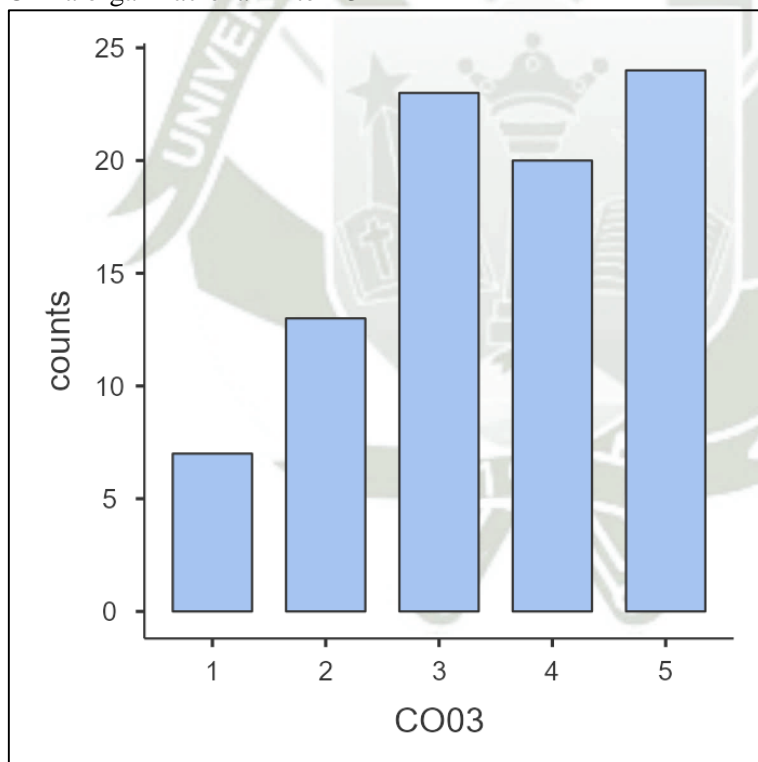
Clima organizacional – ítem 3

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	7	8.0 %
2. En desacuerdo	13	14.9 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	26.4 %
4. De acuerdo	20	23.0 %
5. Totalmente de acuerdo	24	27.6 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 17**

Clima organizacional – ítem 3



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los resultados sobre el reconocimiento del esfuerzo y trabajo por parte de la organización muestran que el 50.6% de los trabajadores tiene una percepción positiva (23% "De acuerdo" y 27.6% "Totalmente de acuerdo"), mientras que un 22.9% presenta algún grado de desacuerdo (8% "Totalmente en desacuerdo" y 14.9% "En desacuerdo"), y un 26.4% mantiene una posición neutral, reflejando una percepción mixta sobre el reconocimiento organizacional.

La percepción dividida sobre el reconocimiento del trabajo y esfuerzo revela heterogeneidad en las experiencias de los trabajadores respecto a este aspecto del clima laboral. En el sector minero, donde el trabajo físico y mental es demandante y los trabajadores invierten esfuerzos considerables en condiciones a veces adversas, el reconocimiento adquiere especial relevancia para mantener la moral y motivación del personal. La distribución equilibrada de respuestas sugiere que los mecanismos actuales de reconocimiento no están siendo percibidos de manera uniforme por todos los trabajadores, posiblemente debido a diferencias en la visibilidad del trabajo según las áreas o turnos, lo que genera experiencias diferenciadas respecto a cómo se valora el esfuerzo individual y colectivo.

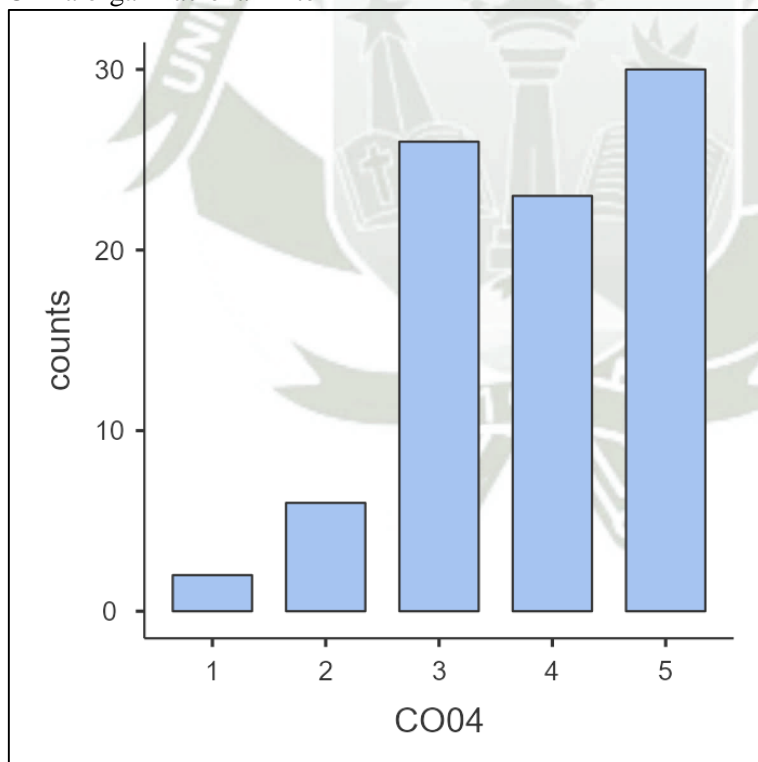
**Ítem 4:** ¿Considera que el reconocimiento de su trabajo es importante para mantener su motivación?

**Tabla 17**  
Clima organizacional – ítem 4

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	2	2.3 %
2. En desacuerdo	6	6.9 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	29.9 %
4. De acuerdo	23	26.4 %
5. Totalmente de acuerdo	30	34.5 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 18**  
Clima organizacional – ítem 4



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los resultados sobre el reconocimiento del esfuerzo y trabajo por parte de la organización muestran que el 50.6% de los trabajadores tiene una percepción positiva (23% "De acuerdo" y 27.6% "Totalmente de acuerdo"), mientras que un 22.9% presenta algún grado de desacuerdo (8% "Totalmente en desacuerdo" y 14.9% "En desacuerdo"), y un 26.4% mantiene una posición neutral, reflejando una percepción mixta sobre el reconocimiento organizacional.

La percepción dividida sobre el reconocimiento del trabajo y esfuerzo indica una oportunidad crítica de mejora en la gestión del clima laboral. En el sector minero, donde el trabajo físico y mental es demandante y los trabajadores invierten esfuerzos considerables en condiciones a veces adversas, el reconocimiento adecuado es fundamental para mantener la moral y motivación del personal. La distribución equilibrada de respuestas sugiere que los mecanismos actuales de reconocimiento no están llegando de manera efectiva a todos los trabajadores, posiblemente debido a diferencias en la visibilidad del trabajo según las áreas o turnos, requiriendo un sistema de reconocimiento más inclusivo y visible.

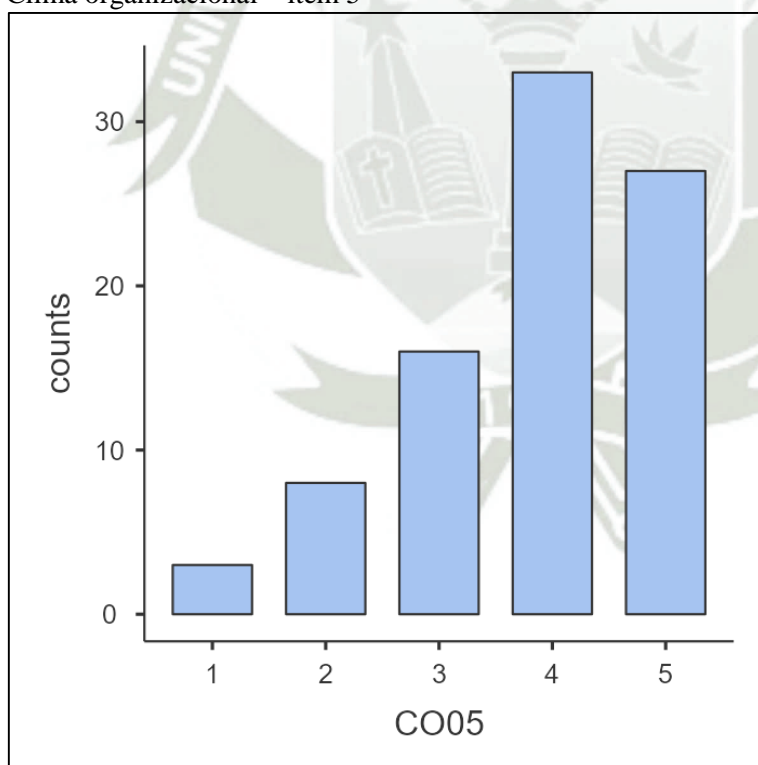
**Ítem 5:** ¿Considera que la calidad de las relaciones con sus compañeros de trabajo es buena?

**Tabla 18**  
Clima organizacional – ítem 5

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	3	3.4 %
2. En desacuerdo	8	9.2 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	18.4 %
4. De acuerdo	33	37.9 %
5. Totalmente de acuerdo	27	31.0 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 19**  
Clima organizacional – ítem 5



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Respecto a la calidad de las relaciones con compañeros de trabajo, el 68.9% de los trabajadores reporta una experiencia positiva, con un 37.9% "De acuerdo" y un 31% "Totalmente de acuerdo". Un 12.6% presenta algún grado de desacuerdo (3.4% "Totalmente en desacuerdo" y 9.2% "En desacuerdo"), mientras que un 18.4% mantiene una posición neutral, reflejando relaciones interpersonales mayoritariamente favorables en el campamento.

La percepción positiva sobre la calidad de las relaciones interpersonales indica que se ha desarrollado un ambiente de camaradería y respeto mutuo entre los trabajadores del campamento minero. Esta característica es fundamental en un entorno donde los trabajadores conviven durante períodos prolongados y deben colaborar estrechamente para garantizar operaciones seguras. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen significativamente al bienestar psicológico y la estabilidad emocional en condiciones de trabajo que pueden ser físicamente demandantes. El porcentaje menor de trabajadores que reporta dificultades relacionales podría beneficiarse de actividades de integración y fortalecimiento del trabajo en equipo.

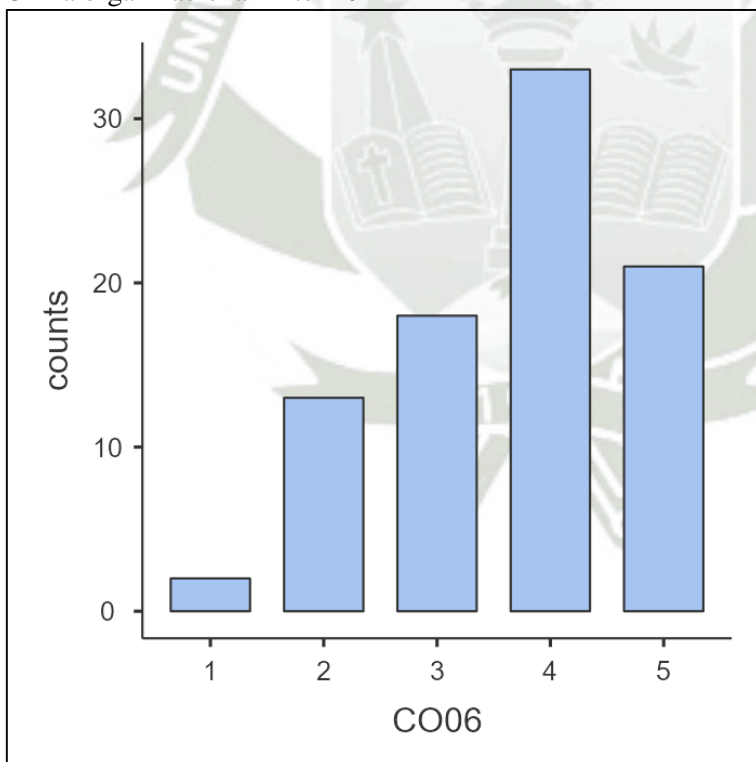
**Ítem 6:** ¿Cree que la organización tiene buenas estrategias para retener a empleados talentosos?

**Tabla 19**  
Clima organizacional – ítem 6

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	2	2.3 %
2. En desacuerdo	13	14.9 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	20.7 %
4. De acuerdo	33	37.9 %
5. Totalmente de acuerdo	21	24.1 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 20**  
Clima organizacional – ítem 6



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los datos sobre las estrategias organizacionales para retener empleados talentosos revelan que el 62% de los encuestados tiene una percepción favorable, con un 37.9% "De acuerdo" y un 24.1% "Totalmente de acuerdo". Un 17.2% muestra algún desacuerdo (2.3% "Totalmente en desacuerdo" y 14.9% "En desacuerdo"), mientras que un 20.7% mantiene una posición neutral, evidenciando reconocimiento de esfuerzos de retención aunque con oportunidades de mejora.

La percepción sobre las estrategias de retención de talento refleja que los trabajadores reconocen algunos esfuerzos organizacionales por mantener a los empleados valiosos, aunque este reconocimiento no es universal. En el sector minero, donde la retención de personal calificado es un desafío debido a las condiciones particulares del trabajo y la competencia del mercado laboral, esta percepción moderada sugiere que la organización debe fortalecer sus estrategias de retención. Los trabajadores que mantienen posiciones neutrales o negativas podrían estar experimentando factores que los hacen considerar oportunidades laborales alternativas, indicando la necesidad de una estrategia más comprehensiva de gestión del talento.

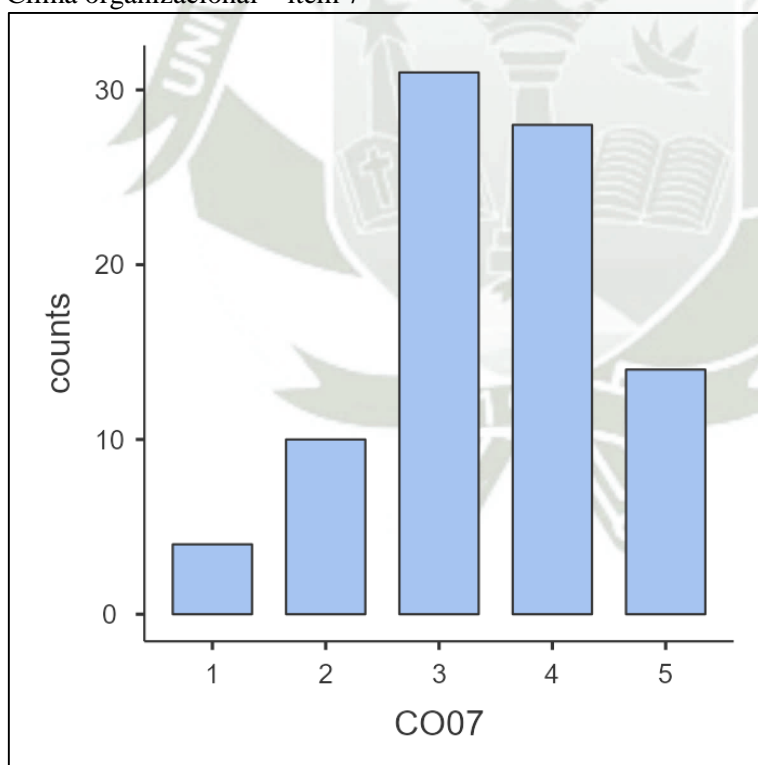
**Ítem 7:** ¿Considera que las condiciones de trabajo actuales en términos de comodidad y seguridad son las adecuadas?

**Tabla 20**  
Clima organizacional – ítem 7

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	4	4.6 %
2. En desacuerdo	10	11.5 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	35.6 %
4. De acuerdo	28	32.2 %
5. Totalmente de acuerdo	14	16.1 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 21**  
Clima organizacional – ítem 7



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Respecto a la adecuación de las condiciones de trabajo en términos de comodidad y seguridad, el 48.3% de los trabajadores tiene una percepción positiva (32.2% "De acuerdo" y 16.1% "Totalmente de acuerdo"), mientras que un 16.1% muestra desacuerdo (4.6% "Totalmente en desacuerdo" y 11.5% "En desacuerdo"), y un significativo 35.6% mantiene una posición neutral, reflejando una percepción mixta sobre las condiciones físicas del entorno laboral.

La percepción dividida sobre las condiciones de trabajo revela un área crítica que requiere atención prioritaria en la gestión del clima laboral. En un campamento minero, donde las condiciones de comodidad y seguridad son fundamentales para el bienestar del personal y la efectividad operativa, esta distribución de respuestas indica percepción mixta sobre las condiciones laborales. El alto porcentaje de respuestas neutrales (35.6%) sugiere que muchos trabajadores experimentan condiciones que evalúan como intermedias.

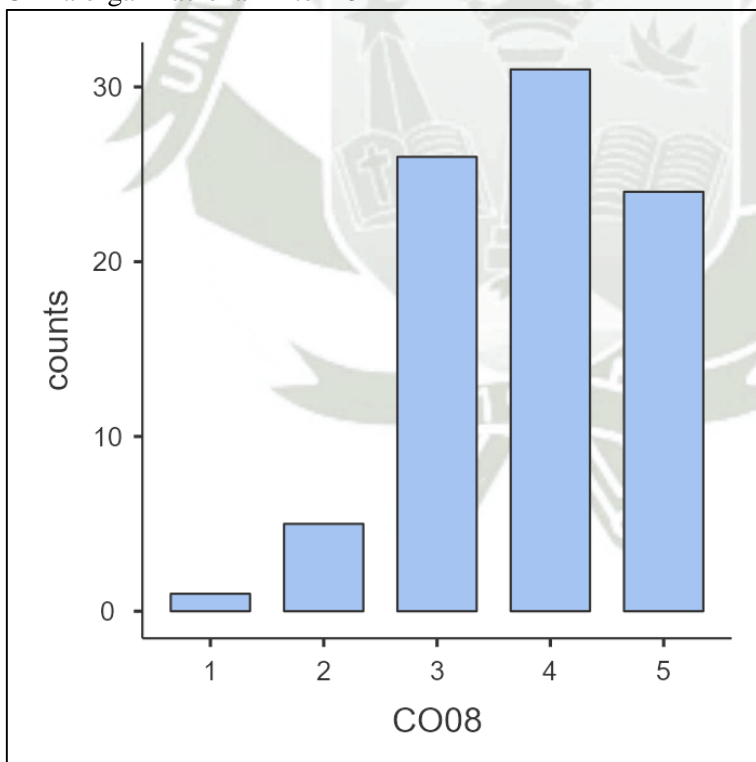
**Ítem 8:** ¿Considera que mejorar las condiciones de trabajo es importante para el bienestar de los empleados?

**Tabla 21**  
Clima organizacional – ítem 8

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	1	1.1 %
2. En desacuerdo	5	5.7 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	29.9 %
4. De acuerdo	31	35.6 %
5. Totalmente de acuerdo	24	27.6 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 22**  
Clima organizacional – ítem 8



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los datos sobre la importancia de mejorar las condiciones de trabajo para el bienestar de los empleados muestran que el 63.2% considera esto relevante, con un 35.6% "De acuerdo" y un 27.6% "Totalmente de acuerdo". Un 6.8% presenta algún desacuerdo (1.1% "Totalmente en desacuerdo" y 5.7% "En desacuerdo"), mientras que un 29.9% mantiene una posición neutral, evidenciando reconocimiento mayoritario de la importancia del bienestar laboral.

El reconocimiento de la importancia de mejorar las condiciones de trabajo refleja una conciencia colectiva sobre el valor del bienestar laboral en el entorno minero. Esta percepción indica que los trabajadores comprenden la relación directa entre las condiciones físicas y ambientales del trabajo y su propio bienestar, lo cual es especialmente relevante en un sector donde estas condiciones pueden ser inherentemente desafiantes. El porcentaje considerable de respuestas neutrales (29.9%) podría reflejar resignación ante limitaciones estructurales del trabajo minero o incertidumbre sobre las posibilidades reales de mejoramiento de las condiciones laborales, evidenciando que aproximadamente tres de cada diez trabajadores mantiene una postura ambivalente respecto a la viabilidad de optimización del entorno físico y ambiental de trabajo.

**Ítem 9:** ¿Se siente comprometido con los objetivos y valores de la organización?

**Tabla 22**

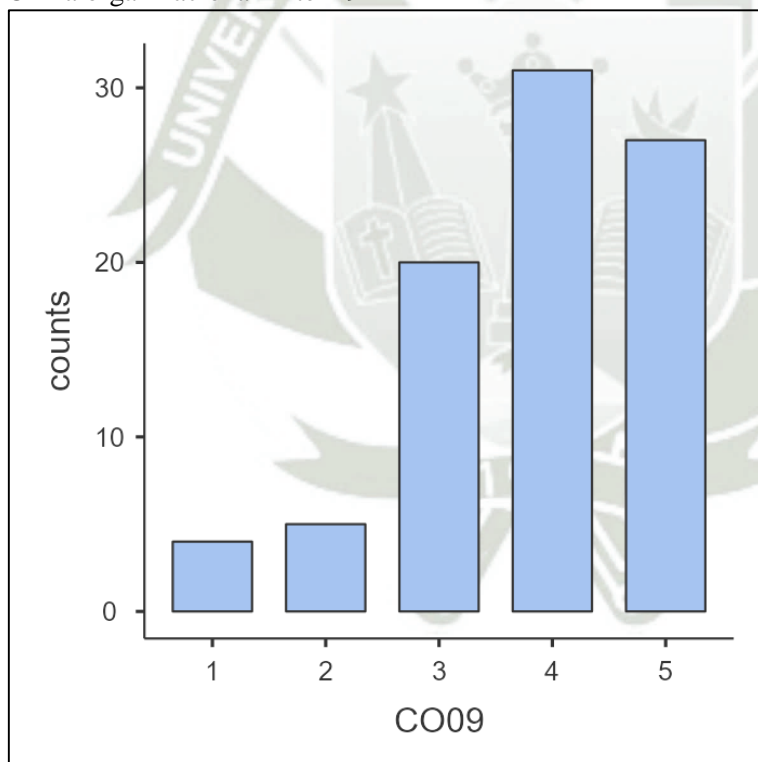
Clima organizacional – ítem 9

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	4	4.6 %
2. En desacuerdo	5	5.7 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	23.0 %
4. De acuerdo	31	35.6 %
5. Totalmente de acuerdo	27	31.0 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 23**

Clima organizacional – ítem 9



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

En cuanto al compromiso con los objetivos y valores organizacionales, el 66.6% de los trabajadores reporta una experiencia positiva, con un 35.6% "De acuerdo" y un 31% "Totalmente de acuerdo". Un 10.3% presenta algún grado de desacuerdo (4.6% "Totalmente en desacuerdo" y 5.7% "En desacuerdo"), mientras que un 23% mantiene una posición neutral, reflejando un compromiso organizacional sólido aunque con oportunidades de fortalecimiento.

La percepción positiva sobre el compromiso organizacional indica que la mayoría de los trabajadores del campamento minero ha desarrollado una identificación favorable con los propósitos y valores de la empresa. Este compromiso es fundamental en el sector minero, donde la adhesión a los valores de seguridad, responsabilidad y excelencia operativa es crucial para el éxito organizacional. Las respuestas neutrales (23%) podrían señalar que algunos trabajadores no han desarrollado aún una conexión clara entre su trabajo individual y los objetivos más amplios de la empresa, o que experimentan cierta desconexión con los valores organizacionales, lo que se refleja en un compromiso que no está plenamente consolidado.

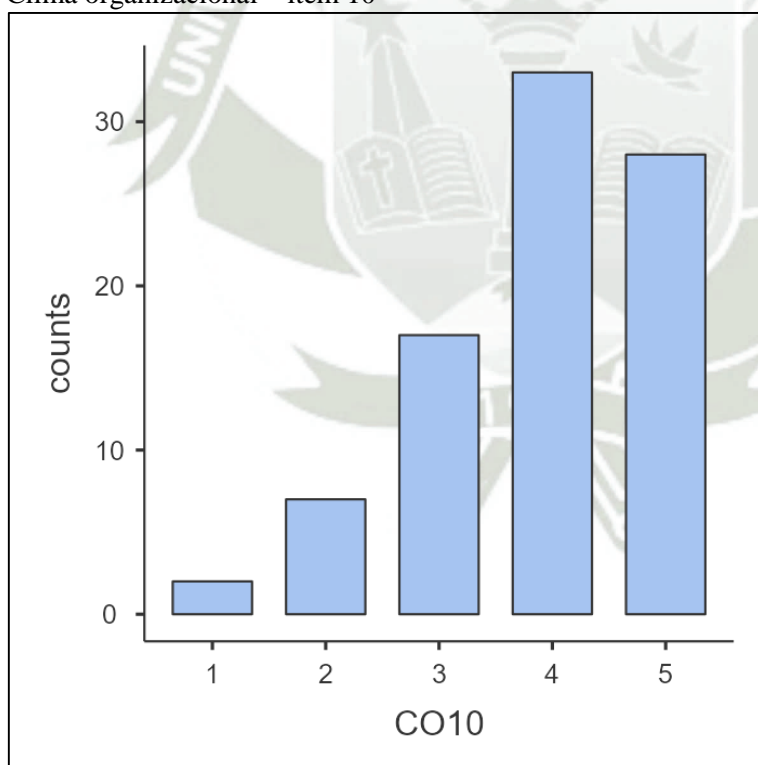
**Ítem 10:** ¿Cree que el compromiso de los empleados es crucial para alcanzar los objetivos de la empresa?

**Tabla 23**  
Clima organizacional – ítem 10

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	2	2.3 %
2. En desacuerdo	7	8.0 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	19.5 %
4. De acuerdo	33	37.9 %
5. Totalmente de acuerdo	28	32.2 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 24**  
Clima organizacional – ítem 10



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los resultados sobre la percepción de la importancia del compromiso de los empleados para alcanzar objetivos empresariales muestran que el 70.1% considera esto crucial, con un 37.9% "De acuerdo" y un 32.2% "Totalmente de acuerdo". Un 10.3% indica algún desacuerdo (2.3% "Totalmente en desacuerdo" y 8% "En desacuerdo"), mientras que un 19.5% mantiene una posición neutral, evidenciando reconocimiento mayoritario del valor del compromiso colectivo.

El reconocimiento de la importancia del compromiso colectivo para el logro de objetivos empresariales refleja una comprensión madura de la interdependencia organizacional entre los trabajadores del campamento minero. Esta percepción indica que los empleados entienden que sus contribuciones individuales son parte integral del éxito organizacional, lo cual es especialmente valioso en operaciones mineras donde la coordinación y el compromiso de todo el personal son fundamentales para la seguridad y productividad. Las respuestas neutrales (19.5%) podrían reflejar trabajadores que, aunque comprenden esta importancia conceptualmente, no han experimentado completamente cómo su compromiso individual impacta en los resultados organizacionales, evidenciando una desconexión entre el entendimiento teórico y la experiencia práctica de esta interdependencia.

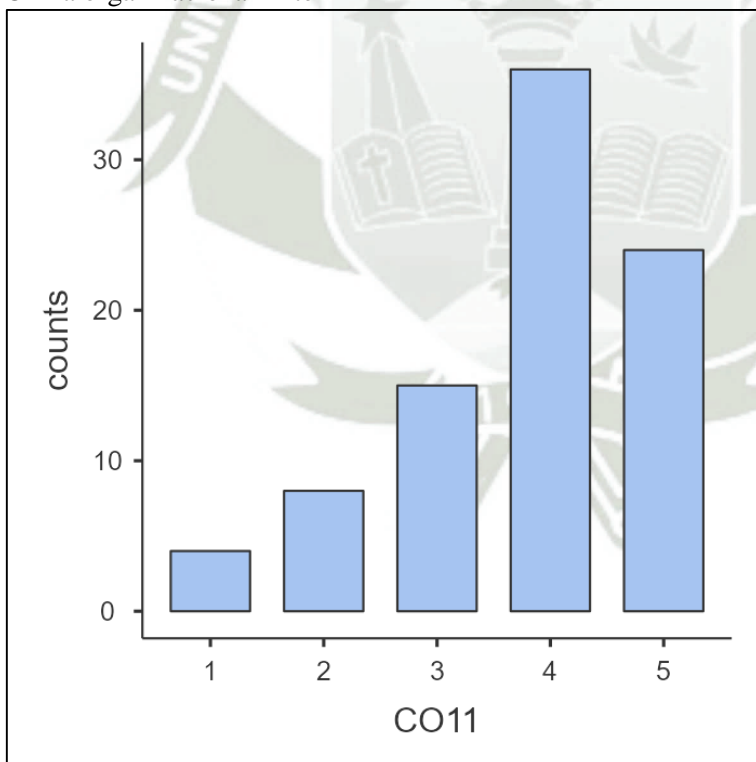
**Ítem 11:** ¿Considera que la efectividad del trabajo en equipo en su organización es adecuada?

**Tabla 24**  
Clima organizacional – ítem 11

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	4	4.6 %
2. En desacuerdo	8	9.2 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17.2 %
4. De acuerdo	36	41.4 %
5. Totalmente de acuerdo	24	27.6 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 25**  
Clima organizacional – ítem 11



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Respecto a la efectividad del trabajo en equipo organizacional, el 69% de los encuestados tiene una percepción favorable, con un 41.4% "De acuerdo" y un 27.6% "Totalmente de acuerdo". Un 13.8% presenta algún grado de desacuerdo (4.6% "Totalmente en desacuerdo" y 9.2% "En desacuerdo"), mientras que un 17.2% mantiene una posición neutral, reflejando que el trabajo en equipo es valorado como efectivo por la mayoría aunque con oportunidades de optimización.

La valoración positiva de la efectividad del trabajo en equipo indica que los trabajadores reconocen la funcionalidad de las dinámicas colaborativas establecidas en el campamento minero. En un entorno donde la cooperación es esencial para la seguridad y eficiencia operativa, esta percepción favorable es significativa. Sin embargo, el porcentaje de trabajadores que mantiene posiciones neutras o negativas (31%) sugiere que existen variaciones en la calidad del trabajo en equipo según las áreas o turnos específicos, evidenciando que aproximadamente uno de cada tres trabajadores no experimenta plenamente la efectividad de las dinámicas colaborativas en su entorno laboral inmediato.

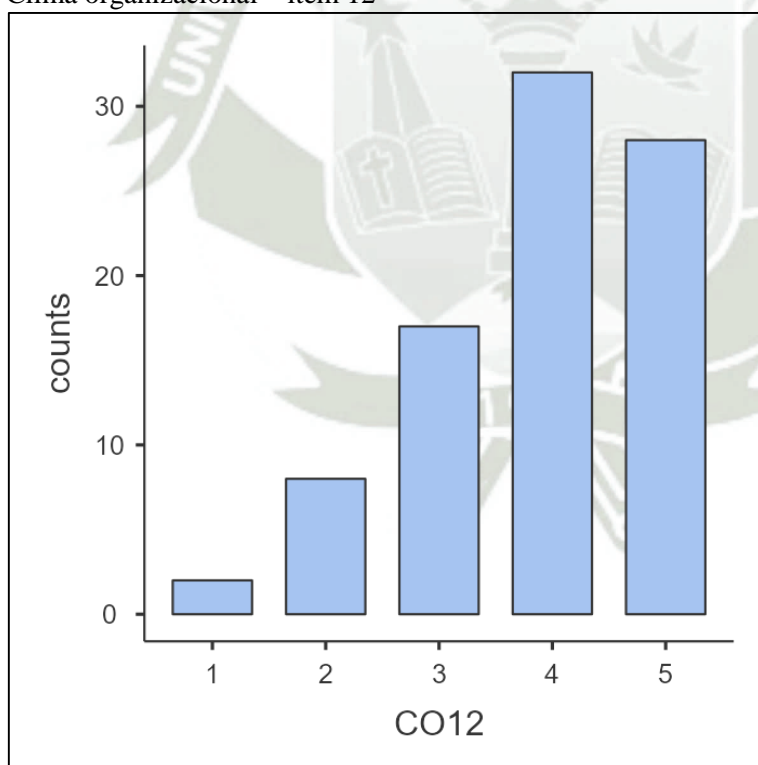
**Ítem 12:** ¿Considera que la colaboración entre los miembros del equipo es esencial para lograr buenos resultados?

**Tabla 25**  
Clima organizacional – ítem 12

Escala	f	%
1. Totalmente en desacuerdo	2	2.3 %
2. En desacuerdo	8	9.2 %
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	19.5 %
4. De acuerdo	32	36.8 %
5. Totalmente de acuerdo	28	32.2 %
Total	87	100.0%

*Nota.* Base de datos

**Figura 26**  
Clima organizacional – ítem 12



*Nota.* Base de datos

### Descripción.

Los datos sobre la importancia de la colaboración entre miembros del equipo para lograr buenos resultados revelan que el 69% de los trabajadores considera esto esencial, con un 36.8% "De acuerdo" y un 32.2% "Totalmente de acuerdo". Un 11.5% muestra algún desacuerdo (2.3% "Totalmente en desacuerdo" y 9.2% "En desacuerdo"), mientras que un 19.5% mantiene una posición neutral, evidenciando reconocimiento mayoritario del valor de la colaboración para el desempeño organizacional.

El reconocimiento del valor de la colaboración como factor determinante para el logro de buenos resultados refleja una cultura organizacional que valora el trabajo conjunto y la complementariedad de esfuerzos. En el contexto minero, donde los resultados dependen fundamentalmente de la coordinación efectiva entre diferentes roles y especialidades, esta percepción favorable es crucial para el funcionamiento organizacional. Las respuestas neutrales (19.5%) podrían indicar trabajadores que, aunque reconocen la importancia teórica de la colaboración, no han experimentado completamente sus beneficios en la práctica, evidenciando una brecha entre el reconocimiento conceptual del valor colaborativo y la vivencia concreta de sus resultados positivos en el desempeño operativo.

Realizando el procesamiento estadístico descriptivo, desprendiendo el primer objetivo específico, se describe los baremos de las tres dimensiones -comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional-, así como el total de la variable comunicación interna.

**Tabla 26**  
Comunicación interna y sus dimensiones

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Comunicación intrapersonal	Bajo	3	3.4%
	Medio	34	39.1%
	Alto	50	57.5%
Comunicación interpersonal	Bajo	3	3.4%
	Medio	31	35.6%
	Alto	53	60.9%
Comunicación institucional	Bajo	3	3.4%
	Medio	34	39.1%
	Alto	50	57.5%
Comunicación interna	Bajo	3	3.4%
	Medio	25	28.7%
	Alto	59	67.8%
Total		87	100.0%

*Nota.* Base de datos

Los resultados evidencian que la comunicación interna en el campamento minero de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL presenta niveles predominantemente favorables. En la dimensión de comunicación intrapersonal, el 57.5% de los trabajadores muestra un nivel alto, mientras que un 39.1% se ubica en nivel medio y solo un 3.4% presenta un nivel bajo. La comunicación interpersonal muestra el desempeño más destacado, con un 60.9% de los trabajadores en nivel alto, seguido por un 35.6% en nivel medio y un 3.4% en nivel bajo. En cuanto a la comunicación institucional, los resultados son similares a la dimensión intrapersonal, con un 57.5% en nivel alto, 39.1% en nivel medio y 3.4% en nivel bajo. De manera global, la variable comunicación interna refleja que el 67.8% de los trabajadores percibe un nivel alto de comunicación interna, un 28.7% se encuentra en nivel medio, y apenas un 3.4% muestra un nivel bajo.

Los hallazgos revelan que la comunicación interna en el campamento minero funciona de manera efectiva, con más del 96% de los trabajadores mostrando niveles entre medio y alto. La comunicación interpersonal emerge como la dimensión más fortalecida, lo que indica que las relaciones directas entre compañeros y la interacción personal se desarrollan satisfactoriamente en el entorno laboral minero.

La consistencia en los porcentajes de nivel bajo (3.4%) en todas las dimensiones indica que existe un pequeño grupo de trabajadores que experimenta dificultades comunicacionales, posiblemente relacionadas con factores individuales o circunstanciales específicos del trabajo en campamento.

El predominio de niveles altos en comunicación interna (67.8% del total) indica que la organización ha logrado establecer canales y prácticas comunicacionales que facilitan el flujo de información entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas de trabajo, aspecto crucial en el entorno minero donde la coordinación efectiva es fundamental para la seguridad y productividad.

Seguidamente, desprendiendo el segundo objetivo específico, se describe los baremos de las tres dimensiones -motivación laboral, satisfacción laboral y cultura laboral-, así como el total de la variable clima laboral.

**Tabla 27**  
Clima laboral y sus dimensiones

<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Motivación laboral	Bajo	8	9.2%
	Medio	45	51.7%
	Alto	34	39.1%
Satisfacción laboral	Bajo	3	3.4%
	Medio	41	47.1%
	Alto	43	49.4%
Cultura laboral	Bajo	6	6.9%
	Medio	27	31.0%
	Alto	54	62.1%
Clima laboral	Bajo	4	4.6%
	Medio	31	35.6%
	Alto	52	59.8%
Total		87	100.0%

*Nota.* Base de datos

Los resultados del clima laboral muestran una distribución más variada entre las dimensiones evaluadas. En motivación laboral, el 51.7% de los trabajadores se ubica en nivel medio, seguido por un 39.1% en nivel alto y un 9.2% en nivel bajo.

La satisfacción laboral presenta un panorama más equilibrado, con un 49.4% de trabajadores en nivel alto, un 47.1% en nivel medio y un 3.4% en nivel bajo. La cultura laboral muestra los resultados más favorables de las tres dimensiones, con un 62.1% en nivel alto, un 31.0% en nivel medio y un 6.9% en nivel bajo.

En términos generales, la variable clima laboral indica que el 59.8% de los trabajadores percibe un clima laboral alto, un 35.6% se encuentra en nivel medio, y un 4.6% muestra un nivel bajo.

Los resultados revelan que el clima laboral en el campamento minero presenta características mixtas que requieren atención diferenciada por dimensiones. La motivación laboral muestra la mayor concentración en nivel medio (51.7%), lo que indica que existe potencial de mejora en los factores que impulsan el compromiso y la energía de los trabajadores hacia sus labores.

La satisfacción laboral presenta un equilibrio entre niveles alto y medio (96.5% combinado), evidenciando que la mayoría de los trabajadores experimenta grados aceptables de bienestar en su entorno laboral, aunque hay margen para optimización. Este aspecto es particularmente relevante en el contexto minero, donde las condiciones de trabajo pueden ser demandantes.

La cultura laboral emerge como la dimensión más sólida (93.1% entre alto y medio), indicando que los valores organizacionales, el sentido de pertenencia y las normas de convivencia están bien establecidos en el campamento minero.

El resultado global del clima laboral (95.4% entre alto y medio) refleja un entorno laboral funcional que, si bien presenta fortalezas importantes, tiene oportunidades de mejora especialmente en los aspectos motivacionales. La baja incidencia de niveles bajos (4.6%) señala que los problemas de clima laboral no son generalizados, sino focalizados en grupos específicos que podrían beneficiarse de intervenciones dirigidas.

Este perfil de resultados es coherente con organizaciones que operan en entornos desafiantes como la minería, donde se logra mantener un clima laboral estable pero se requiere trabajo continuo para optimizar la motivación y satisfacción del personal.

**Tabla 28**

*Prueba de normalidad entre comunicación interna y clima laboral*

<b>Kolmogorov-Smirnov</b>			
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>sig</b>
Comunicación interna	0.124	87	0.002
Clima laboral	0.120	87	0.003

*Nota.* Base de datos

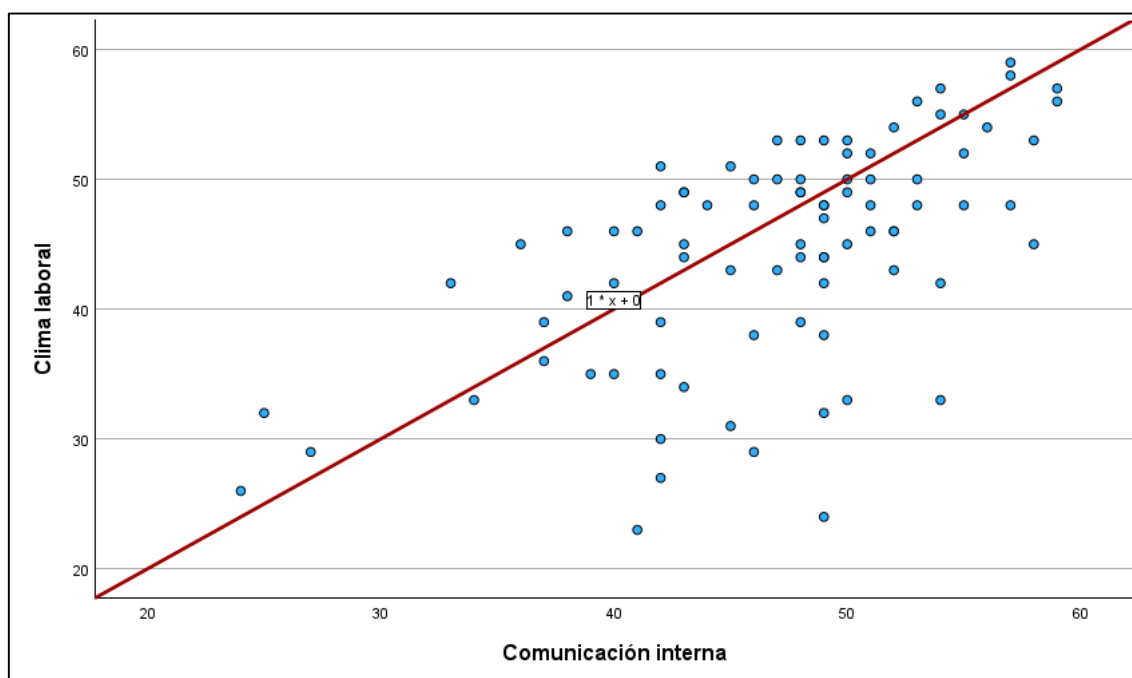
Los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables principales del estudio muestran las características distributivas de los datos recopilados. Para la variable comunicación interna se registró un estadístico de 0.124 con una significancia de 0.002, mientras que para la variable clima laboral se obtuvo un estadístico de 0.120 con una significancia de 0.003.

Considerando que ambos valores de significancia ( $p = 0.002$  y  $p = 0.003$ ) son inferiores al nivel crítico de  $\alpha = 0.05$ , se determina que tanto la comunicación interna como el clima laboral no siguen una distribución normal en la muestra estudiada de 87 trabajadores del campamento minero.

La constatación de que ambas variables presentan distribuciones no paramétricas justifica plenamente la elección del coeficiente de correlación de Spearman para el análisis de la relación entre comunicación interna y clima laboral

### Figura 27

*Dispersión de las puntuaciones*



*Nota.* Construida a partir de la base de datos.

El diagrama de dispersión muestra la distribución de las puntuaciones de los 87 trabajadores del campamento minero en las variables comunicación interna (eje X) y clima laboral (eje Y). La totalidad de los datos se concentra en el primer cuadrante del plano cartesiano, evidenciando valores positivos en ambas variables, con una clara tendencia ascendente que indica una relación directa entre ambas. La configuración de los puntos sugiere que incrementos en los niveles de comunicación interna se asocian con mejoras en el clima laboral, lo que es coherente con los resultados descriptivos obtenidos y proporciona evidencia visual preliminar de la correlación positiva que será cuantificada mediante el coeficiente de Spearman en el análisis estadístico posterior.

**Tabla 29**

*Prueba estadística de Rho de Spearman*

		Comunicación interna
	Rho de Spearman	0.615**
Motivación laboral	sig.	<0.001
	N	87
	Rho de Spearman	0.575**
Satisfacción laboral	sig.	<0.001
	N	87
	Rho de Spearman	0.418**
Cultura laboral	sig.	<0.001
	N	87
	Rho de Spearman	0.583**
Clima laboral	sig.	<0.001
	N	87

*Nota.* \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados del análisis correlacional mediante el coeficiente de Spearman evidencian relaciones positivas significativas entre la comunicación interna y todas las dimensiones del clima laboral en los 87 trabajadores del campamento minero. La motivación laboral presenta la correlación más fuerte ( $\rho = 0.615$ ,  $p < 0.001$ ), seguida por la satisfacción laboral ( $\rho = 0.575$ ,  $p < 0.001$ ), mientras que la cultura laboral muestra una correlación moderada ( $\rho = 0.418$ ,  $p < 0.001$ ). El clima laboral general registra una correlación considerable con la comunicación interna ( $\rho = 0.583$ ,  $p < 0.001$ ). Todos los valores de significancia son menores a 0.001, confirmando que estas relaciones son estadísticamente significativas y no producto del azar, .

### Para la comunicación interna y la motivación laboral

- Formulación de hipótesis

$H_{01}$ : No existe influencia entre la comunicación interna y la motivación en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

$$H_{01}: r_{01}=0$$

$H_{a1}$ : Existe influencia entre la comunicación interna y la motivación en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

$$H_{a1}: r_{a1}>0$$

**Tabla 30**  
Prueba de contrastación de comunicación interna y motivación laboral

<b>rho</b>	<b><math>\alpha</math></b>	<b>p</b>	<b>sig</b>
0.615	0.05	<0.001	Si existe

*Nota.* Base de datos

- Decisión

El análisis estadístico reveló un valor de Rho de Spearman de 0.615 y un valor de p menor a 0.001, el cual es inferior al nivel de significancia establecido de  $\alpha = 0.05$ . Estos resultados permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, lo que confirma la existencia de influencia entre la comunicación interna y la motivación en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

### Para la comunicación interna y la satisfacción laboral

- Formulación de hipótesis

H<sub>02</sub>: No existe influencia entre la comunicación interna y la satisfacción en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

$$H_{02}: r_{02}=0$$

H<sub>a2</sub>: Existe influencia entre la comunicación interna y la satisfacción en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

$$H_{a2}: r_{a2}>0$$

**Tabla 31**  
Prueba de contrastación de comunicación interna y satisfacción laboral

<b>rho</b>	<b>α</b>	<b>p</b>	<b>sig</b>
0.575	0.05	<0.001	Si existe

*Nota.* Base de datos

- Decisión

El análisis estadístico reveló un valor de Rho de Spearman de 0575 y un valor de p menor a 0.001, el cual es inferior al nivel de significancia establecido de  $\alpha = 0.05$ . Estos resultados permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, lo que confirma la existencia de influencia entre la comunicación interna y la satisfacción en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

### Para la comunicación interna y la cultura laboral

- Formulación de hipótesis

$H_{03}$ : No existe influencia entre la comunicación interna y la cultura laboral en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

$$H_{03}: r_{03}=0$$

$H_{a3}$ : Existe influencia entre la comunicación interna y la cultura laboral en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

$$H_{a3}: r_{a3}>0$$

**Tabla 32**  
Prueba de contrastación de comunicación interna y cultura laboral

<b>rho</b>	<b><math>\alpha</math></b>	<b>p</b>	<b>sig</b>
0.418	0.05	<0.001	Si existe

*Nota.* Base de datos

- Decisión

El análisis estadístico reveló un valor de Rho de Spearman de 0575 y un valor de p menor a 0.001, el cual es inferior al nivel de significancia establecido de  $\alpha = 0.05$ . Estos resultados permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, lo que confirma la existencia de influencia entre la comunicación interna y la cultura en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

### Para la comunicación interna y el clima laboral

- Formulación de hipótesis

H<sub>04</sub>: No existe influencia entre la comunicación interna y el clima laboral en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

$$H_{04}: r_{04}=0$$

H<sub>a4</sub>: Existe influencia entre la comunicación interna y el clima laboral en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

$$H_{a4}: r_{a4}>0$$

**Tabla 33**  
Prueba de contrastación de comunicación interna y clima laboral

<b>rho</b>	<b><math>\alpha</math></b>	<b>p</b>	<b>sig</b>
0.583	0.05	<0.001	Si existe

Nota. Base de datos

- Decisión

El análisis estadístico reveló un valor de Rho de Spearman de 0.583 y un valor de p menor a 0.001, el cual es inferior al nivel de significancia establecido de  $\alpha = 0.05$ . Estos resultados permiten aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, lo que confirma la existencia de influencia entre la comunicación interna y el clima laboral en el campamento minero de la Contrata Minera Aguilar del Sur SRL, Arequipa, 2025.

## 2. CONCLUSIONES

**Primera:** Se demuestra la correlación positiva considerable ( $Rho=0.583$ ,  $p<0.001$ ) entre la comunicación interna y el clima laboral en los trabajadores del campamento minero de Contrata Minera Aguilar del Sur SRL. La comunicación interna constituye un factor determinante para la configuración de un ambiente laboral favorable en el contexto minero.

**Segunda:** Hay predominio del nivel alto en comunicación interna, siendo la comunicación interpersonal la dimensión más fortalecida. Las dimensiones intrapersonal e institucional muestran niveles similares de efectividad, reflejando un sistema comunicacional integral que abarca procesos reflexivos individuales y mecanismos formales organizacionales.

**Tercera:** Si hay consolidación del clima laboral en nivel alto, destacando la cultura laboral como la dimensión más sólida. La motivación laboral presenta mayor concentración en nivel medio, identificándose como área prioritaria para intervención, mientras la satisfacción laboral mantiene equilibrio entre niveles alto y medio.

**Cuarta:** Se establece correlación positiva considerable ( $Rho=0.615$ ,  $p<0.001$ ) entre comunicación interna y motivación laboral. Los procesos comunicacionales efectivos constituyen el factor más influyente en el impulso motivacional de los trabajadores mineros.

**Quinta:** Hay correlación positiva considerable ( $Rho=0.575$ ,  $p<0.001$ ) entre comunicación interna y satisfacción laboral. La calidad de los procesos comunicacionales impacta directamente en el bienestar y gratificación que experimentan los trabajadores en su entorno laboral minero.

**Sexta:** Se confirma correlación positiva moderada ( $Rho=0.418$ ,  $p<0.001$ ) entre comunicación interna y cultura laboral. Los procesos comunicacionales contribuyen al fortalecimiento de valores organizacionales, normas de convivencia y sentido de identidad corporativa en el campamento minero.

## SUGERENCIAS

**Primera:** Considerando la influencia significativa confirmada entre comunicación interna y clima laboral, se recomienda implementar un Plan Integral de Comunicación Interna específicamente diseñado para el entorno minero. Este plan debe incluir: protocolos de comunicación adaptados a los turnos rotativos del campamento, establecimiento de canales de comunicación efectivos que funcionen tanto en superficie como en áreas subterráneas, capacitación sistemática en habilidades comunicacionales para supervisores y jefes de área, y la creación de espacios regulares de diálogo entre trabajadores y directivos que consideren las particularidades operativas del sector minero.

**Segunda:** Reconociendo que la comunicación interpersonal es la dimensión más fortalecida, se sugiere capitalizar esta fortaleza mediante la implementación de un programa de "Comunicadores Internos" donde trabajadores con mejores habilidades interpersonales actúen como facilitadores de comunicación en sus respectivas áreas. Asimismo, se recomienda establecer encuentros informales programados (como "cafés del turno") que permitan mantener y fortalecer las relaciones interpersonales positivas ya establecidas entre los trabajadores del campamento.

**Tercera:** Dado que la motivación laboral mostró la mayor concentración en nivel medio, se sugiere diseñar estrategias comunicacionales específicas orientadas a reforzar el reconocimiento y la retroalimentación positiva. Esto incluye: implementar un sistema

de comunicación de logros individuales y grupales mediante carteleras digitales en áreas comunes del campamento, establecer reuniones mensuales de reconocimiento donde se destaquen los aportes de los trabajadores, crear canales de comunicación ascendente que permitan a los trabajadores proponer mejoras operativas, y desarrollar programas de comunicación sobre oportunidades de crecimiento profesional dentro de la organización.

**Cuarta:** Para optimizar la satisfacción laboral a través de la comunicación interna, se recomienda establecer mecanismos de comunicación bidireccional que aborden las preocupaciones específicas del trabajo en campamento minero. Esto incluye: implementar encuestas periódicas de clima comunicacional con retroalimentación inmediata, crear buzones de sugerencias digitales accesibles desde diferentes puntos del campamento, establecer horarios de "oficina abierta" con supervisores para atender consultas personales, y desarrollar un sistema de comunicación transparente sobre las condiciones de trabajo, beneficios y políticas organizacionales.

**Quinta:** Para fortalecer la cultura laboral mediante la comunicación, se sugiere implementar estrategias que refuercen la identidad organizacional adaptada al contexto minero. Se recomienda: desarrollar campañas comunicacionales internas que destaquen los valores de seguridad, trabajo en equipo y excelencia operativa propios del sector, crear espacios de comunicación donde se compartan historias de éxito y buenas prácticas entre trabajadores, establecer rituales comunicacionales que fortalezcan el sentido de pertenencia (como reuniones de inicio de turno con mensajes motivacionales), y promover la comunicación sobre el impacto social y económico positivo del trabajo minero en la comunidad local.

**Sexta:** Considerando las características específicas del entorno minero, se recomienda implementar tecnologías de comunicación adaptadas a las condiciones operativas del campamento. Esto incluye: instalación de sistemas de comunicación digital

resistentes a las condiciones ambientales del trabajo minero, desarrollo de una aplicación móvil interna que permita comunicación instantánea entre trabajadores de diferentes turnos, establecimiento de pantallas informativas en áreas de descanso que muestren información relevante sobre seguridad, producción y reconocimientos, y la creación de protocolos de comunicación de emergencia que garanticen la transmisión efectiva de información crítica en situaciones de riesgo.



**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Acevedo, A., Garcés, D., & Hernández, D. (2021). GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR MINERO. *Investigación y Desarrollo*, 29(1), 69-98.  
doi:<https://doi.org/10.14482/indes.29.1.658.45>
- Aldaz, M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(1), 1382-1393.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1588](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588)
- Aranibar, S. (2020). *RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEL SECTOR MINERO EN AYACUCHO – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8569>
- Arguello, R. (2022). La importancia de la comunicación interna en las empresas educativas privadas del nivel primario y secundario. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(3), 3070-3089.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2441](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2441)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales\\_de\\_consulta/drogas\\_de\\_abuso/articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Barreno, J. (2020). *La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ecuador].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31782>

Bocanegra, E., & Rojas, L. (2020). *LIDERAZGO EN SEGURIDAD MINERA: ESTUDIO CUALITATIVO DESDE LA PERCEPCIÓN DE INGENIEROS DE MINAS DE UNIVERSIDADES DE TRUJILLO - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25627?show=full>

Cahuina, R. (2019). *Relación de la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa Explo Drilling Perú S.R.L., Arequipa 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9954>

Calizaya, J., & Bellido, R. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista De Psicología*, 9(3), 37–55.  
doi:<https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>

Cantu, N., Pedraza, N., & Madero, S. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Formación universitaria*, 16(4). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>

Canul, J., & Lopez, G. (2023). LA COMUNICACIÓN INTERNA EN ORGANIZACIONES EDUCATIVAS DE NIVEL SUPERIOR: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA (2012-2022). *Revista Panamericana De Pedagogía*,(37), 54–71. doi: <https://doi.org/10.21555/rpp.vi37.2931>

Claro, C., Ayala, M., & Barros, J. (2022). Comunicación Interna: Caracterización y Análisis del Trabajo Realizado por las Empresas dentro del Great Place to Work,

en Chile. *Anagramas Rumbos Y Sentidos De La Comunicación*, 21(41), 1-27.

doi:<https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>

Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *In Mediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. doi:10.18861/ic.2020.15.2.3018

Díaz, R., & Vásquez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc - Bambar. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41. doi:<https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>

Espinoza, R., & Velasquez, D. (2021). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la dirección regional de salud Ancash – 2019*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5037>

García, C., & Valverde, C. (2022). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores de construcción civil de la empresa GyM OSSA - proyecto minero - Quellaveco - periodo 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Continental, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12218>

Gil, L., Martínez, G., & Rodríguez, C. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Revista Científica de la UCSA*, 9(5). doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>

Guerrero, F., Neira, L., Vásconez, H., & Vásconez, V. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 536-549. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>

Guerro, F. (2022). La comunicación horizontal en la creación de una campaña de valores.

*Tsafiqui - Revista Científica En Ciencias Sociales*, 12(3).

doi:<https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v12i19.1105>

Huamaní, M. (2023). *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional*

*en el Tribunal Superior Militar-Policial del Sur, Arequipa, 2021*. [Tesis de

pregrado, Universidad Católica de Santa María].

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12426>

Jara, S., & Mollapaza, F. (2020). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN*

*EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA*

*METAL MECÁNICA S.A. AREQUIPA - 2019*. [Tesis de pregrado,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.

[https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6e90ea74-8a1e-46a9-](https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6e90ea74-8a1e-46a9-9fd8-a27ed2263ca6/content)

[9fd8-a27ed2263ca6/content](https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6e90ea74-8a1e-46a9-9fd8-a27ed2263ca6/content)

Kundu, V., & Shah, M. (2024). Explorando el papel de la comunicación intrapersonal no

violenta en la mejora de nuestro autoconcepto para la evolución de la ciudadanía

responsable. *MEDIACIONES*, 20(32), 27–36.

doi:<https://doi.org/10.26620/uniminuto.mediaciones.20.32.2024.27-36>

Lambert, A. (2019). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima laboral de la*

*contrata minera exploración y explotación Villanueva SAC, Pataz – La Libertad,*

*2019*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37880>

Lopez, J., Barradas, M., Uscanga, R., Rios, P., & Castellanos, H. (2021). El clima

organizacional en una empresa vendedora de productos y servicios de limpieza en

el municipio de Veracruz. *Revista Iberoamericana de producción académica y*

*gestion* *educativa*, 8(15).

<https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/866>

Macias, E., Vanga, & M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>

Mallma, J. (2023). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa minera. Caso Shougang. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26(51), 167 - 182. doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25518>

Mariscal, M., & Villavicencio, D. (2023). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la Micro Red Yanahuara-Sachaca, provincia de Arequipa 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12882>

Merino, J., Soledispa, K., Mite, M., & Choez, M. (2023). La comunicación institucional y la imagen corporativa en las empresas públicas. *RECIAMUC*, 7(1), 728-743. doi:[https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.728-743](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.728-743)

Núñez, J. (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima laboral en los colaboradores en las Áreas administrativas de la Municipalidad distrital de Cayma Arequipa, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2764?show=full>

Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>

- Odiocio, G. (2021). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia subregional Alto Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplina*, 5(5), 6790-6808. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.798](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.798)
- Oscar, G., Ricardo, M., & Diego, P. (2019). Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, una revisión teórica desde la minería colombiana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864013/html/>
- Pacheco, M., & Alvarez, E. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. *NNOVA Research Journal*, 7(3), 51-71. doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1). doi:<https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Parra, M., Visbal, O., Duran, S., & Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Interdisciplinaria*, 36(1), 155-170. doi:<https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.1.11>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Recio, R., Balderas, M., & Gomez, D. (2020). Clima organizacional en una empresa minera de San Luis Potosí. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*(11), 2–19. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v11i0.62>

- Recio, R., Bladeras, M., & Gomez, D. (2020). Clima organizacional en una empresa minera de San Luis Potosí. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*(11), 2–19. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v11i0.62>
- Rivera, L. (2022). *La comunicación interna y clima organizacional en el Gobierno Regional*. [esis de pregrado, UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. Lima].  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2660/1/T026\\_40599096\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2660/1/T026_40599096_M.pdf)
- Rojas, O. (2022). *Campaña de Comunicación Interna para la Empresa BIRA*. Universidad Casa Grande. [Tesis de maestría Departamento de Posgrado].  
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/3766>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Sanchez, M. (2021). *Impacto de las estrategias de comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores de una Pyme, 2020*. Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17321>
- Torres, M. (2022). *La comunicación informal y su influencia en las relaciones interpersonales*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar. Venezuela]. <http://hdl.handle.net/10644/8622>
- Torres, P. (2024). Cultura organizacional y satisfacción laboral de un Centro de Atención al Ciudadano, Lima 2017. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 4400-4411. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i3.11658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11658)

Vasquez, E. (2023). Comunicación Interna y Endomarketing en los Docentes del Distrito de Independencia, Lima- Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 6108-6127. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6610](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6610)

Vera, M., & Mendoza, C. (2023). Cultura organizacional y su incidencia en el clima laboral de la Cooperativa Intercantonal de Transporte Ayacucho, provincia de Manabí. *Digital Publisher*, 8(1), 203-213. doi:[doi:doi.org/10.33386/593dp.2023.1.1576](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1.1576)

Viñaras, M. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación Y Hombre*(16), 335–354. doi:<https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2020.16.607.335-354>

**ANEXOS**


**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

ÍTEM	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
1	¿Considera que la comunicación dentro de su organización es clara y oportuna?					
2	¿Siente que recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera efectiva?					
3	¿Cree que los canales de comunicación en la organización son adecuados?					
4	¿Se siente libre para expresar sus ideas y opiniones sin temor a represalias?					
5	¿Considera que la comunicación con sus colegas y superiores es respetuosa y directa?					
6	¿La retroalimentación que recibe es útil para mejorar su desempeño?					
7	¿Considera importante evaluar diferentes puntos de vista antes de tomar decisiones en equipo?					

8	¿Siente que hay un buen flujo de información entre los diferentes niveles de la organización?					
9	¿Las reuniones y comunicaciones regulares contribuyen a un entendimiento claro de los objetivos?					
10	¿Considera que las herramientas de comunicación utilizadas son adecuadas para el trabajo en equipo?					
11	¿Cree que la organización facilita la comunicación efectiva entre departamentos?					
12	¿Siente que la comunicación interna contribuye a la resolución efectiva de problemas en su área de trabajo?					
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
1	¿Está satisfecho con los incentivos laborales que recibe actualmente?					
2	¿Cree que los incentivos están alineados con los objetivos de la organización?					
3	¿Siente que su esfuerzo y trabajo son reconocidos por la organización?					
4	¿Considera que el reconocimiento de su trabajo es importante para mantener su motivación?					

5	¿Considera que la calidad de las relaciones con sus compañeros de trabajo es buena?					
6	¿Cree que la organización tiene buenas estrategias para retener a empleados talentosos?					
7	¿Considera que las condiciones de trabajo actuales en términos de comodidad y seguridad son las adecuadas?					
8	¿Considera que mejorar las condiciones de trabajo es importante para el bienestar de los empleados?					
9	¿Se siente comprometido con los objetivos y valores de la organización?					
10	¿Cree que el compromiso de los empleados es crucial para alcanzar los objetivos de la empresa?					
11	¿Considera que la efectividad del trabajo en equipo en su organización es adecuada?					
12	¿Considera que la colaboración entre los miembros del equipo es esencial para lograr buenos resultados?					

## CARTA DE ACEPTACIÓN



# MADSUR S.R.L.

*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

Arequipa, 01 de junio de 2025.

### CARTA DE AUTORIZACION

**A quien corresponda:**

Por medio de la presente, la empresa Contrata Minera Aguilar del Sur S.R.L., perteneciente a la unidad Max Pala S.A.C., ubicada en el distrito de Caylloma, provincia de Caylloma, región Arequipa, autoriza la realización de la investigación titulada:



"Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de los trabajadores en el campamento minero de Contrata Minera Aguilar del Sur S.R.L., perteneciente a la unidad Max Pala S.A.C., ubicado en Caylloma – Arequipa, durante el año 2025", a cargo de la investigadora Alexia Nelly Vizcardo Vilca, identificada con DNI N.º 74067963.

Esta autorización se otorga con el propósito de facilitar el desarrollo del estudio mencionado, permitiendo la recolección de información necesaria dentro del ámbito laboral, manteniendo la confidencialidad de los datos y el respeto a los principios éticos de investigación.

Asimismo, la empresa manifiesta su disposición para brindar el apoyo correspondiente, siempre que las actividades relacionadas con la investigación no interfieran con el normal desarrollo de las labores operativas y administrativas.

Sin otro particular, y agradeciendo la atención prestada, se suscribe la presente en señal de conformidad.

Atentamente,

📍 P. J. Víctor Andres Belaunde Zn. A Cte. 10 Mza. M Lte. 18  
Cerro Colorado - Arequipa  
☎ 054-443092 ✉ madsursrl@yahoo.es