



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TESIS

**COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE “MIBANCO” CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Autor:

Bach. Sanchez Herrera, Johan Royser
<https://orcid.org/0000-0002-6806-0232>

Asesora:

Mg. Herrera Timana, Betty Liliana
<https://orcid.org/0000-0001-6260-9960>

Línea de Investigación:

Comunicación y Desarrollo Humano.

Pimentel – Perú

2022

**COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE
“MIBANCO” CHICLAYO**

Aprobación de la Tesis



DRA. PAREDES DELGADO SHARON SOLEDAD

Presidenta del Jurado de Tesis



MG. CABREJOS PITA ZOILA NELLY

Secretaria del Jurado de Tesis



MG. HERRERA TIMANA BETTY LILIANA

Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

A DIOS sobre todas las cosas, por brindarme salud y bienestar para seguir creciendo a nivel académico y profesional. A Enzo Fabio Benjamín Sánchez Castillo, mi hijo, el motor y motivo en mi vida.

A mis padres, Camilo Sánchez Paredes y Nelly Herrera Terán, quienes están apoyándome constantemente en cada momento de mi vida, sin su apoyo no hubiera logrado culminar este primer paso en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido culminar dicha investigación y así dar un paso importante en mi vida.

A mis padres por su constante apoyo y por los consejos brindados durante todo este trayecto.

Agradezco a mi asesora metodológica Dra. Flor Delicia Heredia Llamtas, quien me brindó su orientación y sabiduría en el desarrollo de la investigación.

Finalmente agradezco a toda mi familia y algunos amigos importantes que estuvieron brindándome su apoyo en esta investigación.

El autor.

RESUMEN

La presente investigación abordó la problemática relacionada a la comunicación interna un factor que en los últimos años ha generado que muchas empresas se vean afectadas por un mal clima laboral. Es por ello, que se puede afirmar que la comunicación es un elemento fundamental para el buen funcionamiento de una empresa. La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Se siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental o transversal, utilizando como técnica la encuesta, con los instrumentos cuestionario de comunicación interna y escala de clima laboral de “Sonia Palma”, ambos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 71 colaboradores de Mibanco Chiclayo. La recolección de datos y aplicación del coeficiente de sperman permitió concluir en que existe una correlación alta entre entre la dimensión comunicación descendente y el clima laboral en los colaboradores, debido a que el coeficiente de relación de sperman es igual a ,452** con un valor de significancia estadística de ,000 el cual es menor que 0,01, lo cual indica que si la comunicación interna en la empresa es favorable, mejor será el clima laboral entre los colaboradores.

Palabras claves: colaboradores, comunicación interna, clima laboral, estrés laboral y rotación de personal.

ABSTRACT

This research addressed the problem related to internal communication, a factor that in recent years has generated that many companies have been affected by a bad work environment. That is why it can be said that communication is a fundamental element for the proper functioning of a company. The objective of the research was to determine the relationship between internal communication and the work environment in the collaborators of "Mibanco" Chiclayo. A descriptive-correlational quantitative methodology was followed, with a non-experimental or cross-sectional design, using the survey as a technique, with the instruments of the internal communication questionnaire and the "Sonia Palma" work environment scale, both instruments were applied to a sample of 71 Mibanco Chiclayo employees. The data collection and application of the Spearman coefficient reach the conclusion that there is a high correlation between the descending communication dimension and the work environment in the collaborators, because the Spearman relation coefficient is equal to .452 ** with a value of statistical significance of, 000 which is less than 0.01, which indicates that the greater the use of downward communication within the company, the better the work environment among the collaborators.

Keywords: collaborators, internal communication, work environment, work stress and staff turnover.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Situación problemática	10
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Antecedentes de estudio	12
1.4. Teorías relacionadas al tema	16
1.5. Justificación e importancia del estudio	21
1.6. Objetivos	22
1.7. Hipótesis	23
II. MATERIAL Y MÉTODO	24
2.1. Tipo y diseño de la investigación	24
2.1.1. Tipo de investigación	24
2.1.2. Diseño de investigación	24
2.2. Variables y operacionalización	25
2.3. Población y Muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.5. Procedimiento para la recolección de datos	29
2.6. Criterios éticos	29
III. RESULTADOS	31
3.1. Resultados en Tablas y Figuras	31
3.2. Discusión de los resultados	39
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
4.1. Conclusiones	41
4.2. Recomendaciones	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	49

Indice de tablas

Tabla 1 Niveles de la variable comunicación interna	31
Tabla 2 Niveles de la variable clima laboral	32
Tabla 3 Prueba de Normalidad de Shapiro- Wilk	33
Tabla 4 Relación entre las variables comunicación interna y clima laboral en los colaborado colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.	34
Tabla 5 Relación que existe entre la dimensión comunicación descendente y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.	35
Tabla 6 Relación que existe entre la dimensión comunicación ascendente y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.	36
Tabla 7 Relación que existe entre la dimensión comunicación horizontal y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.	37
Tabla 7 Relación que existe entre la dimensión comunicación transversal y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.	38
Tabla 9. Estadística de fiabilidad de la prueba piloto del cuestionario de comunicación interna.	66
Tabla 10. Estadística de fiabilidad de la prueba piloto del cuestionario de clima laboral.,	66

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas, tienen que adaptarse a los diversos cambios que se dan a nivel organizacional. Sin embargo, algunas empresas suelen centrar su interés en el público externo, dejando de lado al capital humano, que son el aspecto más importante para una empresa. Por lo general, cuando un colaborador no tiene un buen desempeño, influye de manera negativa sobre el desempeño y crecimiento de una empresa.

Los colaboradores suelen sentirse desmotivados, cuando perciben un mal clima laboral. Por lo cual, las empresas deben generar ciertas estrategias, tomando en cuenta a la comunicación, para mejorar la competitividad de una organización, con la finalidad de cumplir con cada uno de los objetivos a corto o largo plazo.

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Se estructura de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se describe el problema de investigación, en los diversos contextos (internacional, nacional y local), determinándose la formulación del problema. Se contempla la justificación, hipótesis y objetivos de estudio.

En el segundo capítulo, podemos observar a los principales antecedentes vinculados con el tema desarrollado, así como las principales teorías y definiciones con 5 años de antigüedad, tomados de las principales bases de datos.

En el capítulo tres, describimos la metodología, en donde se describe el tipo y diseño, la población y muestra y el procedimiento que se tuvo en cuenta para la recolección de datos. Por otro lado, se establecen las variables, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Finalmente se establecen la discusión y los principales hallazgos de la investigación, de acuerdo a los objetivos establecidos desde el inicio en este estudio.

1.1. Situación problemática

Las empresas, vienen adaptándose a diversos cambios que se presentan a diario, sin embargo, carecen de ciertas herramientas que les permitan mejorar su gestión. Por lo general, toda empresa, siempre se preocupa por el público externo, debido a que consideran que el cliente es la razón de ser. No obstante, le restan importancia al capital humano, que es la parte más importante de toda compañía (Pazmay, 2019).

Diversos autores coinciden al indicar que la comunicación es fundamental para una empresa, mediante este proceso se puede lograr articular correctamente las opiniones de los colaboradores en función a su área de trabajo y lograr mejorar ciertas debilidades. Sin embargo, es precisamente la falta de comunicación lo que genera que los colaboradores se sientan insatisfechos con su trabajo y por ende tengan un mal desempeño (Fernández y Batista, 2016).

Es importante destacar que la comunicación interna ha sido objeto de numerosas investigaciones, para determinar su importancia en las organizaciones. Sin embargo, algunos estudios determinaron que la comunicación externa es la prioridad para muchas empresas, debido a que consideran que el cliente es la razón de ser. No obstante, el capital humano, debe ser un aspecto que no se debe descuidar, de ellos depende el crecimiento organizacional de una empresa y la supervivencia en el mercado. Es por ello que hoy en día las empresas, necesitan una herramienta imprescindible: “La comunicación”, para lograr que los colaboradores se sientan escuchados (Gan & Triginé, 2019).

Según Salazar (2017) la comunicación es un elemento esencial para alcanzar el éxito de una empresa. Cuando la comunicación no fluye correctamente en una empresa, se generan rumores y ciertas barreras que impiden que se desarrolle correctamente una correcta comunicación entre todas las áreas de una empresa. Muchas veces, la falta de comunicación, contribuye a que se desarrolle un mal clima laboral, lo cual termina generando renuncias y rotación del personal.

Según Charry (2018) el clima laboral se construye desde la percepción de los colaboradores de una determinada compañía. Es la relación emocional que construyen los colaboradores, con los mecanismos y diferentes aspectos que se desarrollan en una empresa. Cuando se presentan diversos problemas, que terminan generando una gran insatisfacción en el personal, podría deberse a un mal clima de trabajo.

Cuando la experiencia que presentan los colaboradores es negativa, lo cual incluye una sensación de apatía, insatisfacción, cansancio y presencia de una serie de emociones negativas, parece estar alimentado por un mal clima laboral, sin embargo, varios investigadores, consideran que uno de los principales problemas que origina este comportamiento es la falta de comunicación en la empresa. Por lo cual, la comunicación interna puede estar relacionada con el clima laboral. Es por ello, que las empresa deberían preocuparse por mantener una buena comunicación, que les permita mantener satisfechos a sus trabajadores y evitar de alguna manera, que se pueda ver afectado el buen funcionamiento de la empresa (Díaz y Carrasco, 2018).

En España, 7 de cada 10 trabajadores se sienten insatisfechos en el trabajo a causa de un mal clima laboral, los resultados fueron obtenidos de un estudio realizado por el sitio web Universia. Otros de los aspectos más resaltantes en este estudio, fue que el 69% perciben que su centro de trabajo, no es adecuado para realizar sus actividades laborales, además de contar con un mal salario y constantes malos tratos por parte de sus jefes. Los colaboradores, indicaron que otro de los grandes problemas que afrontan es la falta de comunicación, debido a que no son escuchados lo suficiente, por lo cual tienden a renunciar (Arroyo, 2017).

En México, el clima laboral es uno de los aspectos que ha despertado el interés de muchos investigadores. Los resultados brindados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), identificó que el 88% de los colaboradores de las empresas privadas se sienten insatisfechos en su centro de trabajo, lo cual está generando que pierdan el interés y no tengan un buen desempeño. El estudio, demostró que 121 mil 385 colaboradores abandonaron sus empleos, a causa de un mal de clima laboral (Saviñon, 2017).

En Colombia, se vive un panorama similar al de México y España. Un estudio realizado por la consultora Purum, identificó que 8 de cada 10 trabajadores, se sienten insatisfechos en su trabajo, lo cual representó el 80% del total del sondeo realizado en este país. Es importante mencionar, que el estudio comprobó que el 65% de los colaboradores encuestados, prefieren trabajar de manera independiente, que en una empresa, en donde no les brinden un buen salario y no sean escuchados por sus jefes. Además, un 38% de las empresas en dicho país, no brindan capacitaciones constantes a sus colaboradores, ni tienen un área de comunicación interna, en donde se atiendan muchos de los problemas que se puedan presentar en el entorno laboral (Montes, 2019).

En el contexto nacional, el Perú no ha sido la excepción, en cuanto a crisis en los trabajos, por un mal clima laboral. Un estudio realizado por Aptitus, identificó que un 81% de los colaboradores, no se sienten conformes con su lugar de trabajo. Un 27% de los encuestados no se sienten a gusto con el salario que reciben, lo cual consideran que no compensa el trabajo que realizan a diario. Por otro lado, los colaboradores consideran que la empresa, no destaca sus logros. Sin embargo, algunos de los colaboradores admitieron que evitan renunciar, debido a que su empleo, les brinda todos los beneficios que les corresponden de acuerdo a ley, además de que encontrar un nuevo empleo, resulta una tarea difícil, por los altos índices de desempleo en el Perú (El comercio, 2018).

En el contexto local, la investigación se centró en la empresa Mibanco de Moshoqueque en la ciudad de Chiclayo. La empresa en la actualidad cuenta con 27 colaboradores, los cuales están encargados de diversas funciones, algunos atienden en ventanilla y otros asumen el rol de gestionar préstamos y elaborar carteras de clientes, además de los jefes de área y gerentes. Por lo general, los colaboradores rotan constantemente, y otros renuncian al cabo de su contrato. Muchas veces el estrés laboral, terminando generando que algunos colaboradores se sientan afectados emocionalmente, y tengan un comportamiento poco adecuado con sus compañeros y clientes, lo cual termina afectando el funcionamiento de la empresa. No obstante, en los últimos años, se ha evidenciado un mal clima laboral, y la comunicación que fluye en las diversas áreas de la empresa, no se la correcta, por lo cual, es importante que la empresa pueda identificar que factores generan un mal clima laboral en la empresa y si la comunicación interna se relaciona con este tipo de situaciones que están afectando a la empresa y la percepción de los clientes.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la Comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo?

1.3. Antecedentes de estudio

Mejía y Armijos (2017) realizaron un estudio para determinar la relación entre la comunicación interna y la imagen corporativa en las instituciones financieras de Ecuador. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional con un diseño no experimental – transversal, utilizando como instrumento un cuestionario el

cual fue aplicado a una muestra de 128 colaboradores de tres instituciones financieras del Ecuador. Los resultados permitieron evidenciar que existe una relación entre la comunicación interna con la imagen corporativa de las empresas, debido a una comunicación organizacional deficiente, puede generar que la imagen de la empresa se pueda ver afectada, por un mal desempeño de los colaboradores, quienes al sentirse demostivados, no responden correctamente a los objetivos propuestos por la institución.

Ramos (2017) diseñó un plan estratégico de comunicación interna para una entidad bancaria en Ecuador. Se siguió un enfoque sociocrítico, utilizando la metodología cualitativa y cuantitativa a la vez, utilizando como técnicas la observación y la encuesta, aplicados a 98 personas de todas las áreas del banco. Luego de la aplicación de los instrumentos, se procedió a tabular los resultados, llegando a concluir que un plan de comunicación inerna, es fundamental para desarrollar un mejor trabajo en equipo y fortalecer el compañerismo para evitar situaciones que gestionen un mal clima laboral. Por ende, la intención de este plan de comunicación, es fortalecer la imagen de la empresa y la percepción de los clientes.

Sánchez (2017) realizó un estudio para determinar la gestión de la cultura organizacional, en una institución financiera del Ecuador, a partir de la creación de un departamento de comunicación interna. La investigación siguió un enfoque sociocrítico, en dónde hizo uso de técnicas cualitativas como cuantitativas para el procedimiento y recolección de datos. Es tipo exploratorio y documental, utilizando como técnicas la entrevista y la encuesta aplicada a una muestra de 63 personas. Se llegó a las siguientes conclusiones: El estudio identificó una serie de factores que influyen de manera negativa en la gestión de la cultura organizaiconal, entre ello la alta rotación del personal, cambios en el directorio, y la falta de un área de comunicación interna en la institución financiera. Por lo cual, se debe gestionar un área de comunicación, para fortalecer la cultura organizaiconal de la empresa, a partir de la necesidad de los colaboradores.

Romo y Ruiz (2016) realizaron un diagnóstico del clima laboral en una institución financiera de Ecuador. El estudio tuvo como objetivo identificar los puntos debiles de la institución que generan un mal clima laboral, para diseñar una propuesta como alternativa de solución. Se siguió una metodología cuantitativa de tipo descriptiva no expermental, utilizando como instrumento un cuestionario para diagnosticar el clima laboral, el cual fue aplicado a una muestra de 74 colaboradores. Los resultados permitieron evidenciar que existe un mal clima laboral dentro de la institución. Por otro lado, se detectó una mala

gestión de la comunicación interna, lo cual está provocando que los colaboradores se sientan insatisfechos con su trabajo. Finalmente la estrategia propuesta en esta investigación, permitirá que la organización involucre a sus colaboradores, de tal manera que se sientan atendidos y motivados, para generar un mejor desempeño y por ende fortalecer el clima laboral.

De la Cruz y Vilca (2020) estudiaron la influencia de la comunicación interna en el clima laboral de una empresa financiera de la ciudad de Trujillo. La investigación siguió un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, por lo cual utilizaron como técnica la encuesta, con los instrumentos cuestionario para el clima laboral y cuestionario para la comunicación interna, aplicados a una muestra de 218 trabajadores. Se llegó a las siguientes conclusiones: Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,845, lo cual demostró que la comunicación interna influye significativamente en el clima laboral de la empresa, debido a que los colaboradores encuestados en su mayoría no se sienten satisfechos con la comunicación en la empresa, por lo cual consideran que termina afectando el clima de trabajo.

Charry (2018) estudió la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en instituciones financieras del sector público en el Perú. La investigación siguió un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental de tipo transversal, utilizando como instrumento un cuestionario para medir el clima laboral y otro cuestionario para diagnosticar la comunicación interna, ambos aplicados a una muestra de 200 colaboradores. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa positiva entre ambas variables ($r = 0.959$), mediante el coeficiente de Pearson a nivel del 0.01 y una probabilidad de error menor al 5.0%. Por lo cual, se pudo evidenciar que el clima laboral es desfavorable y por ende la comunicación interna se vio seriamente afectada en las entidades financieras estudiadas. Por lo cual, el 56,5% de los encuestados, indicaron que la comunicación interna en las entidades financieras en la que laboran, por lo general es ineficaz.

Cabrera (2018) estudió la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional del Banco de Crédito del Perú - Agencia Gran Chimú - Zárata, S.J.L. La investigación siguió un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – explicativo, con un diseño no experimental, utilizando como técnica la encuesta, con los instrumentos para las variables clima laboral y comunicación interna con 25 interrogantes mediante la escala de Likert, aplicados a una muestra de 30 colaboradores del banco, quienes fueron

seleccionados mediante una muestra no probabilística. La investigación llegó a la conclusión en que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en el banco, con un resultado alto de 97.04%.

Castro y Silva (2017) estudiaron la influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios de una empresa bancaria en Lima. La investigación siguió un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental, por lo cual utilizaron como técnica la encuesta, con su instrumento cuestionario aplicado a una muestra de 32 colaboradores. El estudio llegó a las siguientes conclusiones: Se identificó que las dimensiones del clima laboral, como autorrealización, trato y comunicación, no presentan puntuaciones muy altas de parte de los colaboradores que participaron del cuestionario, debido a que por lo general perciben que la empresa no tiene un buen clima laboral, lo cual repercute en el desempeño de los colaboradores, es por ello, que los clientes se sienten insatisfechos con el trato que reciben de parte de algunos funcionarios que trabajan en la institución. No obstante, se refleja una mala comunicación interna, debido a que por lo general existe un tipo de trabajo en donde la dirección es de tipo autoritaria, en donde no se valora el sentir de los colaboradores.

Altamirano (2020) estudió el clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo cercado. La investigación siguió un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo- correlacional, con un diseño no experimental, utilizando como instrumento con la escala de likert de 56 interrogantes, aplicados a una muestra de 44 colaboradores. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó mediante la prueba de pearson, que la correlación es positiva media (0.593), lo cual indica que un mal clima laboral, pueda afectar seriamente en la productividad de los colaboradores, por lo cual se requiere establecer estrategias que permitan que los colaboradores se sientan motivados y demuestren un buen desempeño.

Arrué (2019) estudio la relación entre la motivación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de MiBanco, Chiclayo. Se siguió un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental, utilizando como técnica la encuesta, con su instrumento cuestionario, aplicados a una muestra de 45 colaboradores de la entidad bancaria. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los resultados obtenidos permitieron determinar que existe una relación alta entre ambas variables, debido a que la prueba de pearson, brindó un resultado positivo medio (0.557). Por lo cual se puede determinar, que factores de la motivación como la comunicación, seguridad,

responsabilidad y trato, podrían estar generando insatisfacción entre los colaboradores de MiBanco Agencia Matriz Chiclayo.

Centurión (2019) estudió la influencia entre la Comunicación 2.0 y el clima laboral en una institución financiera de Chiclayo. La investigación se siguió un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – relacional causal, con un diseño no experimental, aplicando como técnica al encuesta, con el instrumento cuestionario de clima laboral de likert y cuestionario de comunicación 2.0, ambos con la escala de likert aplicados a una muestra de 48 trabajadores. Para el procedimiento estadístico se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, llegando a la conclusión que si hay influencia de la comunicación 2.0 en el Clima laboral de la empresa, obtenido un valor igual a 0.777.

I.4. Teorías relacionadas al tema

1.4.1. Teoría de la comunicación organizacional

Rodríguez (2019) indica que el estudio de la comunicación en las organizaciones viene siendo un tema de interés por muchos investigadores por más de tres décadas. Por lo cual, puede ubicarse en el campo de las ciencias sociales, ya que su objeto de estudio de se centra en el diagnóstico y análisis de los principales conflictos que afectan el proceso de comunicación en una empresa, para posteriormente brindar solución y mejorar las relaciones entre cada uno de los miembros de la organización.

Por otro lado Cruz (2018) reafirma que las investigaciones en el campo de la comunicación en organizaciones fueron innumerables y cobraron importancia a partir de 1972, con el trabajo publicado del norteamericano Charles Redding en su investigación sobre la comunicación en las organizaciones. Es importante destacar que Reeding, consideró algunos aspectos como el problema que afrontan las organizaciones por una gestión inadecuada de la comunicación, los objetivos que deben alcanzar y la estructura que deben seguir para consolidarse en el mercado. Su origen está constituido por la integración de disciplinas y prácticas que integren la comunicación en otras áreas como es el caso de la Publicidad, las Relaciones Públicas y el Marketing.

1.4.2. Teoría del Clima Organizacional según Likert

Uno de los investigadores pioneros en el estudio del clima organizacional fue el psicólogo Rensis Likert, quien consideraba que el comportamiento de los trabajadores era una consecuencia del comportamiento administrativo y de las condiciones de trabajo a las que se enfrentaban. Por lo cual, este comportamiento se relacionaba con la percepción de cada uno de los trabajadores (Rodríguez, 2016).

La teoría propuesta por Likert es la más dinámica con respecto al clima organizacional, debido a que propone métodos para que las organizaciones puedan mejorar su productividad a través de sus colaboradores. Por lo que es necesario que las empresas propicien un buen clima de trabajo que permita un mejor desempeño en sus trabajadores logrando que se sientan satisfechos con lo que hacen. La teoría parte de un diagnóstico a nivel organizacional, partiendo de tres tipos de variables: causales, intermedias y finales, necesarias para medir el clima organizacional (Matas, 2018).

1.4.2. Conceptos

1.4.2.1. Comunicación interna

La comunicación interna puede ser definida como las actividades propias de cada empresa para mantener las buenas relaciones entre cada uno de los trabajadores a través de un mensaje claro por medio de los diversos canales de comunicación, con la finalidad de promover una comunicación eficaz, la unión, motivación y otros aspectos de gran importancia para la organización (Rodríguez, 2019).

Por otro lado, García, (como se citó en Armas, 2014) indica que la comunicación interna se refiere a los aspectos que se desarrollan en el interior de una empresa, lo cual, puede estar conformado por la forma de comunicarse entre los colaboradores y los mecanismos que se utilizan para comunicar eventos de suma importancia dentro de la organización, por lo cual, es un elemento trascendental para toda empresa.

La comunicación interna hace énfasis en las relaciones laborales dentro de una empresa, la cual se ve afectada muchas veces por los conflictos entre los trabajadores que puede conllevar a un mal clima laboral. Es por ello, que el gerente o jefe de cada empresa debe procurar que la comunicación en la empresa sea sencilla, asertiva y eficaz, logando así que los trabajadores puedan expresar sus sugerencias o ideas sin temor a no ser

escuchados. Por lo tanto, debe existir una retroalimentación, para lograr mejores resultados, ya que carecer de esto puede generar que se pierda mucha información que los trabajadores pueden transmitir y que es esencial para brindar un mejor servicio a los clientes (Armas, 2017).

Por otro lado, García (2017) manifiesta que la comunicación interna es uno de los procesos pendiente en muchas empresas. Para algunos empresarios o gerentes de empresa es una necesidad fundamental; sin embargo, hasta el momento no ha logrado tener ese reconocimiento práctico, que le permita ser un eje fundamental para toda empresa.

1.4.2.2. Tipos de comunicación interna

Cervera (Como se citó en Armas, 2018) afirma que la comunicación interna se divide en cuatro tipos de comunicación, estos son la comunicación descendente, ascendente, transversal y horizontal.

1. Comunicación descendente

Este tipo de comunicación es aquella que se realiza desde los altos directivos de la empresa y desciende hacia los niveles más inferiores. Su objetivo es comunicar ilustraciones, objetivos o políticas de la organización. Por lo general se utilizan las siguientes herramientas en este tipo de comunicación: manual del empleado, publicaciones institucionales, cartas al personal, charlas informativas y correos electrónicos.

2. Comunicación ascendente

La comunicación ascendente es aquella que se desarrolla desde abajo hacia los niveles más altos de la empresa. Mediante este tipo de comunicación, los colaboradores pueden expresar sus ideas y proponer alternativas de solución para mejorar su trabajo. Por lo general se utilizan las siguientes herramientas en este tipo de comunicación: intranet, correo electrónico, buzón de sugerencias, entrevistas, encuestas y reuniones periódicas.

3. Comunicación horizontal

Este tipo de comunicación, es aquella que se desarrollan entre personas que se encuentran en el mismo nivel de jerarquía en una empresa. Por lo general, suele ser

informal, debido a que se genera mediante vínculos de amistad y compañerismo en la empresa.

1.4.2.3. Clima laboral

El clima laboral es un término muy utilizado por las organizaciones. Según Gan y Jaume (2006) este término es un indicador fundamental para la vida útil de toda empresa, el cual está condicionado por una serie de factores: las normas de la empresa, los colaboradores que trabajan en ella, el salario, el trato, las relaciones entre los colaboradores, el comportamiento que los trabajadores asumen en la empresa y el estilo de dirección de los líderes y jefes.

El clima laboral, puede estar relacionado a una serie de aspectos que influyen sobre el trabajo, y pueden de cierta manera determinar su conducta. En este sentido, es importante que los colaboradores, no se dejen influenciar, por aspectos negativos que se puedan generar dentro del entorno de trabajo, para evitar que pueda verse afectado su desempeño dentro de la empresa (Bordas, 2016).

“Está comprobado que un buen clima laboral favorece los logros y el éxito en una empresa. Las emociones positivas en los trabajadores, es uno de los ingredientes que permite resolver cualquier conflicto de forma asertiva” (Gan & Triginé, 2006).

Según Sotelo y Figueroa (2017) el clima laboral se construye a través de la percepción personal de cada trabajador. Por lo cual, el clima laboral puede ser definido como un conjunto de características propias de una organización, las cuales son percibidas por los trabajadores, lo cual permite distinguirlas de otras. Es importante destacar que su estabilidad es relativa en el tiempo y puede influir en el comportamiento de los empleados que conforman una organización.

Un mal clima laboral representa un obstáculo para una empresa, sin embargo, esta condición, es un indicador fundamental para comprender los problemas y necesidades de la empresa. Permite conocer aquellos aspectos que no permiten que los trabajadores desarrollen sus actividades satisfactoriamente (Gan & Triginé, 2006).

1.4.2.4. Dimensiones de clima laboral

Inocente (2017) hace referencia a siete dimensiones con respecto al clima laboral:

- Autonomía: es la percepción que tiene el trabajador con respecto a la

autodeterminación y responsabilidad al momento de tomar decisiones con respecto a su trabajo.

- Cohesión: es el proceso que se ve reflejado en los trabajadores que les gusta mantenerse juntos y trabajar de manera colaborativa para el bien de la empresa.
- Confianza: se refiere a la libertad que tienen los trabajadores de comunicarse abiertamente con sus jefes sobre asuntos con respecto a su trabajo.
- Apoyo: es la percepción que tienen los trabajadores acerca del respaldo que les brindan sus jefes y compañeros dentro de su trabajo.
- Reconocimiento: por lo general se dan dos tipos de reconocimiento el formal e informal. El formal se refiere a lo monetario o tangible y el informal a destacar día con día en su trabajo.
- Innovación: Es el cambio constante que se da dentro de la empresa, para lo cual se requiere un considerable grado de imaginación y compromiso por parte de los colaboradores.

Bordas (2016) menciona que diversos investigadores se preocuparon por el estudio del clima laboral, haciendo hincapié en una serie de dimensiones que permiten medir y comprobar aquellos aspectos que funcionan correctamente o no en una determinada organización. Entre las principales destacan:

- Autonomía: Se refiere al grado en que los trabajadores pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultarlo a la alta dirección.
- Cooperación y apoyo: Nivel en que los trabajadores perciben un buen ambiente de compañerismo y apoyo dentro de la empresa.
- Reconocimiento: El grado en que los trabajadores perciben que la empresa reconoce su esfuerzo y desempeño dentro de la empresa.
- Organización y estructura: Grado en que los trabajadores perciben que la estructura de la empresa esta bien organizada.
- Innovación: Grado en que los trabajadores perciben que existe la libertad para

expresar y proponer nuevas ideas dentro de la empresa.

- Transparencia y equidad: Grado en que los trabajadores perciben que las políticas dentro de la empresa son claras, equitativas y no arbitrarias.
- Motivación: Grado en que los trabajadores perciben que la empresa motiva su desempeño dentro de la empresa.
- Liderazgo: Modo en que los trabajadores perciben el trabajo de los líderes y su relación con el resto de los trabajadores.

Brancato y Juri (2018) afirman que son nueve las dimensiones que nos permiten diagnosticar el clima laboral en cualquier empresa.

- Estructura: Es la percepción que tienen los trabajadores con respecto a las reglas, podrecimientos y políticas que tiene la empresa.
- Responsabilidad: Es la capacidad que tienen los trabajadores para tomar decisiones con respecto a su trabajo.
- Recompensa: Los trabajadores son recompensados por su desempeño en la empresa.
- Relaciones: la relación con los jefes y compañeros de trabajo.
- Cooperación: la capacidad que tienen los trabajadores para ayudar a los demás.
- Estándares: son los puestos de trabajo que los empleadores pueden obtener según su desempeño.
- Conflictos: son las discrepancias que pueden surgir entre los trabajadores de una empresa.
- Identidad: la capacidad que tienen los trabajadores para sentirse identificados con la empresa.

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación se justifica por las siguientes razones:

La investigación es importante y novedosa como aporte a la sociedad porque a partir de esta investigación se determinará la relación que existe entre el clima laboral y la falta de comunicación en las empresas, lo cual termina afectando emocionalmente a sus colaboradores y al buen funcionamiento de la compañía. Es por ello, que esta investigación, pretende ser incorporada como sugerencias para mejorar dicha problemática en las empresas de la región y el país.

Asimismo, es conveniente, para que la Universidad Señor de Sipán pueda contribuir con el desarrollo de la investigación científica, ya que es un tema de gran relevancia, que aportará a beneficio de la sociedad.

Se justifica desde el aspecto metodológico, debido a que se utilizaron dos instrumentos los cuales fueron validados por expertos en el tema, y cuentan con alta confiabilidad, determinado a través del alfa de cronbach, es por ello, que podrán ser tomados por otros estudios, o mejorados para construir un nuevo instrumento de investigación.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Objetivos específicos

Describir la relación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Describir la relación entre la dimensión comunicación descendente y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Describir la relación entre la dimensión comunicación horizontal y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Describir la relación entre la dimensión comunicación transversal y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

1.7. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Hipótesis nula

No existe relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

No existe relación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Existe relación entre la dimensión comunicación descendente y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

No existe relación entre la dimensión comunicación descendente y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Existe relación entre la dimensión comunicación horizontal y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

No existe relación entre la dimensión comunicación horizontal y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Existe relación entre la dimensión comunicación transversal y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

No existe relación entre la dimensión comunicación transversal y la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

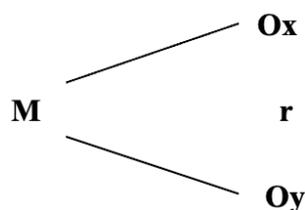
2.1.1. Tipo de investigación

La investigación siguió un enfoque cuantitativo, porque se hizo uso de la estadística para en análisis de la información. Es importante indicar que Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el enfoque cuantitativo, es un proceso en donde se hace uso de datos numéricos para ser analizados, mediante procedimientos estadísticos, con la finalidad de comprobar hipótesis y dar respuesta a la pregunta de investigación.

Es de tipo descriptivo – correlacional, porque en primera instancia se hizo un diagnóstico de las variables comunicación interna y clima laboral desde la percepción de los colaboradores de Mi Banco Chiclayo, para posteriormente establecer la relación entre ambas variables.

2.1.2. Diseño de investigación

“La presente investigación tiene un diseño no experimental; de tipo descriptivo. La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (Hernández, Fernández & Baptista, 2018, p.56).



Dónde:

M: Es la muestra

Ox: Comunicación interna

Oy: Clima laboral

2.2. Variables y operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Comunicación Interna	Comunicación descendente	Manifestación de objetivos	Siempre Casi siempre Algunas veces Raras veces Nunca	Encuesta/ Cuestionario
		Constante reuniones informativas		
	Comunicación ascendente	Se toma en cuenta su opinión, ideas y sugerencias. <hr/> Comunicación directa de subordinados	Siempre Casi siempre Algunas veces Raras veces Nunca	
	Comunicación transversal	Se da una comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. <hr/> Comunicación entre administrativos	Siempre Casi siempre Algunas veces Raras veces Nunca	

	Comunicación horizontal	herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de la universidad.	Siempre	
			Casi siempre	
			Algunas veces	
			Raras veces	
			Nunca	
		Considera que la comunicación a través del correo o materiales impresos es efectiva.	Siempre	
			Casi siempre	
			Algunas veces	
			Raras veces	
		Información útil y precisa.	Nunca	
			Siempre	
			Casi siempre	
			Algunas veces	
			Raras veces	
			Nunca	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INTRUMENTO
CLIMA LABORAL	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional.	1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.	
	Involucramiento laboral	Valores organizacionales y compromiso.	2,7,12,22,27,32,37,42 y 47.	
	Supervisión	Supervisión dentro de la actividad laboral.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 30, 33, 38, 42 y 48.	ESCALA "CLIMA LABORAL CL – SPC"
	Comunicación	Grado de fluidez, cerrilidad, claridad, coherencia y precisión de la información.	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 49.	
	Condiciones laborales.	Elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.	

Fuente: Palma (2004).

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Según Hernández y Mendoza (2018) la población es el total de personas, objetos, documentos o cualquier otro elemento que tienen características en común, los cuales son de suma importancia para una investigación. Para la presente investigación se consideró como población a los colaboradores de Mibanco Chiclayo, que está conformada por 71 personas en diversas áreas, para analizar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral desde la percepción de los colaboradores.

2.3.2. Muestra

La población que se consideró en este estudio, tiene un número limitado de participantes, por lo cual, no fue necesario aplicar criterios estadísticos para establecer una muestra, es por ello, que se solo se aplicó una muestra censal, en donde todos los participantes que forman parte de la población, formarán parte de la muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta, para la recolección de la información. Esta técnica permite obtener información de los participantes, mediante una serie de interrogantes, que se abordan de manera general y con interrogantes con preguntas cerradas. Por lo general, se utilizan escalas, tales como de la likert o dicotómicas para su aplicación (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).

Como instrumento se aplicó un cuestionario para la variable comunicación interna y otro para la variable clima laboral, los cuales fueron aplicados a los colaboradores de Mi Banco Chiclayo. Los instrumentos hicieron uso de la escala de Likert.

Los cuestionarios fueron sometidos a validación por expertos en el tema, quienes dieron su veredicto mediante una guía de validación de expertos. Por otro lado, la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el alfa de Cronbach, por lo cual, se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores, en donde se obtuvo un valor mayor a 0,78 y se obtuvo un valor de 0,919 lo que nos confirmó que gozó de gran confiabilidad y fue usado para recojo de los datos

2.5. Procedimiento para la recolección de datos

Para desarrollar la solución al problema fundamentado, se siguieron los siguientes pasos:

Paso 1. Se entregó una solicitud al gerente de Mibanco Chiclayo, para brindar su consentimiento en desarrollar la investigación con los colaboradores de la empresa.

Paso 2. Se establecieron los instrumentos de investigación, en este caso un cuestionario para medir el clima laboral y otro para medir la comunicación interna.

Paso 3. Los instrumentos fueron procesados mediante el alfa de Cronbach, para determinar su confiabilidad y sometidos bajo el juicio de tres expertos, para determinar la validez.

Paso 4. Se aplicó la escala de comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de Mibanco Chiclayo.

Paso 5. Los resultados fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS.

Paso 6. Finalmente se elaboraron figuras y tablas, para determinar las conclusiones del estudio, con relación a los objetivos de estudio.

2.6. Criterios éticos

Los colaboradores brindaron su consentimiento para participar del estudio, sin embargo, prefirieron que sus nombre permanezcan bajo el anonimato, es por ello que se aplicó el criterios de confidencialidad y anonimato de fuentes.

La investigación, tuvo como responsabilidad velar por la dignidad de los participantes, por lo cual, se respeto las respuestas vertidas en ambos cuestionarios, sin cuestionar los argumentos de cada uno de los encuestados, por lo cual se cumplió el principio del valor fundamental de la vida humana.

Los colaboradores decidieron participar de manera voluntaria durante la aplicación de los cuestionarios, por lo cual se aplicó el criterio de Libertad y responsabilidad, el cual tiene por objetivo respetar las decisiones de las personas que participan de un estudio.

Con respecto de los datos obtenidos en ambos cuestionarios, se cumplió el criterio de inalterabilidad, resumiendo de manera estricta las respuestas de los participantes, evitando alterar los resultados, para otros fines.

2.7.Criterios del rigor científico

La investigación, utilizó como instrumentos a la escala de clima laboral y el cuestionario de comunicación interna ambos validados por expertos y sometidos a prueba de validación por alfa de cronbach, para determinar su validez, es por ello que se aplicaron los criterios de confiabilidad y validez de instrumentos.

En la investigación se acudió a revisar trabajos previos en los diversos contextos con relación al problema de investigación abordados en el presente estudio, tomando como referencia sus principales hallazgos, es por ello, que se siguió el criterio de Confirmabilidad.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Tabla 1

Niveles de la variable comunicación interna

Niveles	variable comunación interna	
	f	%
Bajo	16	22%
Medio	34	48%
Alto	21	30%
Total	71	100%

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario de comunicación interna.

Interpretación:

En la tabla 1 se aprecia los resultados referentes al nivel de comunicación interna, en donde se observa que el 48% de los colaboradores consideran que esta variable se ubica en un nivel medio, el 30% en un nivel alto y un 22% en un nivel bajo, esto debido a que los colaboradores consideraron que casi nunca reconocen su trabajo en la empresa, además que el salario que reciben no compensan las actividades que realizan diariamente. Además la comunicación entre compañeros de trabajo no es la adecuada, lo cual dificulta el trabajo en equipo.

Tabla 2

Niveles de la variable clima laboral

Niveles	variable clima laboral	
	f	%
Bajo	13	18%
Medio	37	52%
Alto	21	30%
Total	71	100%

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario de clima laboral.

Interpretación:

En la tabla 2 se aprecia los resultados referentes a los niveles de la variable clima laboral, en donde se observa que el 52% de los colaboradores consideran que está variable se ubica en un nivel medio, el 30% la ubicaron en un nivel alto y por último el 18% en un nivel bajo; por lo que se puede deducir que los colaboradores de Mi Banco Chiclayo no se encuentran satisfechos con la forma en que como se desarrolla el clima laboral dentro de la empresa.

Tabla 3

Prueba de Normalidad de Shapiro- Wilk

Prueba de <u>Kolmogorov-Smirnov para una muestra</u>										
		COM.	D1G	D2G	D3G	CLIMA	D1A	D2A	D3A	D4A
		INTER	AM	AM	AM	LABOR	V	V	V	V
		NA	AM	AM	AM	AL	V	V	V	V
N		71	71	71	71	71	71	71	71	71
Parámetros normales ^a , ^b	Media	32,9200	16,9200	9,3333	6,6667	40,3467	13,1600	9,2933	9,6667	8,2267
	Desv.	3,32379	2,16083	1,82574	1,32882	4,29800	1,69291	1,33329	1,67117	1,37126
	Desviación									
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,111	,118	,146	,159	,090	,130	,187	,152	,166
	Positivo	,106	,118	,146	,135	,064	,110	,187	,141	,166
	Negativo	-,111	-,118	-,113	-,159	-,090	-,130	-,146	-,152	-,141
Estadístico de prueba		,111	,118	,146	,159	,090	,130	,187	,152	,166
Sig. asintótica(bilateral)		,023 ^c	,011 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}	,003 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c
Nota: a. La distribución de prueba es normal.										
b. Se calcula a partir de datos.										
c. Corrección de significación de <u>Lilliefors</u> .										
d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.										

Interpretación:

En la tabla 3 se puede evidenciar los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en donde determinó que $p > 0,05$, por lo cual se aplicó la prueba paramétrica de Sperman, debido a que los datos de ambas variables tienden a ser normales, con un grado de significación de 0.00, para determinar si existe relación entre las variables comunicación interna y clima laboral.

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis estadística

Hipótesis alterna (H1): Existe relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Tabla 4

Relación entre las variables comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Correlaciones				
		Comunicación interna		Clima laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	de 1,000	,538**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	de ,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

Interpretación:

En la tabla 4 se observa que existe una correlación alta entre las variables comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Esto quiere decir que si la comunicación interna en la empresa es favorable, se puede desarrollar un buen clima laboral entre los colaboradores.

Tabla 5

Relación que existe entre la dimensión comunicación descendente y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Correlaciones			COM. DES.	CLIMA LABORAL
Rho de <u>Spearman</u>	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

Interpretación:

En la tabla 5 se observa una correlación alta entre la dimensión comunicación descendente y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Esto quiere decir que la forma en que se desarrolle la comunicación descendente en la empresa, se va relacionar con el clima laboral entre los colaboradores, sea en sentido positivo o negativo.

Tabla 6

Relación que existe entre la dimensión comunicación ascendente y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Correlaciones				
			COM. ASC.	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Coefficiente de correlación	1,000	,240*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	,240*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71
Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Interpretación:

En la tabla 6 se observa una correlación alta entre la dimensión comunicación ascendente y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Esto quiere decir que la forma en que se desarrolle la comunicación ascendente en la empresa, se va relacionar con el clima laboral entre los colaboradores, sea en sentido positivo o negativo.

Tabla 7

Relación que existe entre la dimensión comunicación horizontal y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Correlaciones				
			COM. HOR.	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Coefficiente de	1,000	,336**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de	,336**	1,000
		correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	71	71	
Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación:

En la tabla 7 se observa una correlación alta entre la dimensión comunicación horizontal y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Esto quiere decir que la forma en que se desarrolle la comunicación horizontal en la empresa, se va relacionar con el clima laboral entre los colaboradores, sea en sentido positivo o negativo.

Tabla 8

Relación que existe entre la dimensión comunicación transversal y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.

Correlaciones				
			COM. TRA.	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	DIMENSIÓN COMUNICACIÓN TRANSVERSAL	Coefficiente de correlación	1,000	,240*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	,240*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71
Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Interpretación:

En la tabla 8 se observa una correlación alta entre la dimensión comunicación transversal y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Esto quiere decir que la forma en que se desarrolle la comunicación transversal en la empresa, se va relacionar con el clima laboral entre los colaboradores, sea en sentido positivo o negativo.

3.2. Discusión de los resultados

En la tabla 4 se puede evindeciar que existe una correlación alta entre las variables comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de Mi Banco Chiclayo. Los resultados coinciden con lo indicado Sánchez (2017) quién realizó un estudio para determinar la gestión de la cultura organizacional, en una institución financiera del Ecuador, a partir de la creación de un departamento de comunicación interna. Se llegó a las siguientes conclusiones: El estudio identificó una serie de factores que influyen de manera negativa en la gestión de la cultura organizaiconal, entre ello la alta rotación del personal, cambios en el directorio, y la falta de un área de comunicación interna en la institución financiera.

En la tabla 5 se observa una correlación alta entre la dimensión comunicación descendente y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Los resultados coinciden con lo indicado por Romo y Ruiz (2016) quiénes realizaron un diagnóstico del clima laboral en una institución financiera de Ecuador. Los resultados permitieron evidenciar que existe un mal clima laboral dentro de la institución. Por otro lado, la estrategia propuesta en está investigación, permitirá que la organización involucre a sus colaboradores, de tal manera que se sientan atendidos y motivados, para generar un mejor desempeño y por ende fortalecer el clima laboral.

En la tabla 6 se observa una correlación alta entre la dimensión comunicación ascendente y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Los resultados coinciden con lo indicado por Castro y Silva (2017) quiénes estudiaron la influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios de una empresa bancaria en Lima. El estudio llegó a las siguientes conclusiones: Se identificó que las dimensiones del clima laboral, como autorrealización, trato y comunicación, no presentan puntuaciones muy altas de parte de los colaboradores que participaron del cuestionario, debido a que por lo general perciben que la empresa no tiene un buen clima laboral, lo cual repercute en el desempeño de los colaboradores, es por ello, que los clientes se sienten insatisfechos con el trato que reciben de parte de algunos funcionarios que trabajan en la institución. No obstante, se refleja una mala comunicación interna, debido a que por lo general existe un tipo de trabajo en donde la dirección es de tipo autoritaria, en dónde no se valora el sentir de los colaboradores.

En la tabla 7 se observa una correlación alta entre la dimensión comunicación horizontal y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Ante esto Altamirano (2020) quien estudió el clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo cercado, llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó mediante la prueba de pearson, que la correlación es positiva media (0.593), lo cual indica que un mal clima laboral, pueda afectar seriamente en la productividad de los colaboradores, por lo cual se requiere establecer estrategias que permitan que los colaboradores se sientan motivados y demuestren un buen desempeño.

En la tabla 8 se observa una correlación alta entre la dimensión comunicación transversal y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Los resultados coinciden con lo indicado por Arrué (2019) quién estudio la relación entre la motivación y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de MiBanco, Chiclayo. Los resultados obtenidos permitieron determinar que existe una relación alta entre ambas variables, debido a que la prueba de pearson, brindó un resultado positivo medio (0.557). Por lo cual se puede determinar, que factores de la motivación como la comunicación, seguridad, responsabilidad y trato, podrían estar generando insatisfacción entre los colaboradores de MiBanco Agencia Matriz Chiclayo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Existe una correlación alta entre las variables comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de Mi Banco Chiclayo. Lo cual explica en gran medida que una deficiente comunicación interna en la entidad financiera está generando demasiados conflictos en los colaboradores, lo cual es el principal causante de un mal clima laboral.

Existe una correlación alta entre la dimensión comunicación descendente y el clima laboral en los colaboradores. Por lo cual, se puede concluir que la comunicación desde los altos rangos es deficientes, lo cual termina generando insatisfacción entre los colaboradores y por ende desarrollando un mal clima de trabajo en la entidad financiera.

Existe una correlación alta entre la dimensión comunicación ascendente y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Por lo cual, se puede concluir que la comunicación desde niveles inferiores hacia los superiores de la empresa es deficiente, lo cual termina generando insatisfacción entre los colaboradores y por ende desarrollando un mal clima de trabajo en la entidad financiera.

Existe una correlación alta entre la dimensión comunicación horizontal y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Por lo cual, se puede concluir que la comunicación desde los cargos superiores y los empleados subordinados de la empresa es deficiente, lo cual termina generando insatisfacción entre los colaboradores y por ende desarrollando un mal clima de trabajo en la entidad financiera.

Existe una correlación alta entre la dimensión comunicación transversal y el clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Por lo cual, se puede concluir que la comunicación desde trabajadores de similar nivel jerárquico de la empresa es deficiente, lo cual termina generando insatisfacción entre los colaboradores y por ende desarrollando un mal clima de trabajo en la entidad financiera.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a Mibanco Chiclayo, capacitar a los colaboradores con respecto a la importancia dentro las organizaciones, para lograr que puedan insertarlas a su trabajo diario y fomentar el buen clima laboral dentro la empresa.

Se recomienda a los colaboradores utilizar correctamente los canales de comunicación que brinda la empresa, generando que el mensaje llegue correctamente y

evitar situaciones que generen conflictos internos y puedan contribuir en la generación de un mal clima laboral.

En vista de los hallazgos obtenidos con relación a la comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de una entidad bancaria, se recomienda a las empresas tomar en cuenta los resultados, para generar estrategias que permitan mejorar la comunicación interna y por ende fortalecer el clima laboral entre los colaboradores.

REFERENCIAS

- Altamirano, R. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo cercado*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán: Chiclayo. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7654/Alta mirano%20Ojeda%2C%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7654/Alta%20mirano%20Ojeda%2C%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Armas Sandoval, J. G. (2014). *“Comunicación interna y clima laboral” (Estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de pregrado). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Arroyo, B. (2017). *Siete de cada diez trabajadores están insatisfechos con su empleo*. <https://www.elmundo.es/economia/2016/06/23/576bb64946163fc46f8b45f6.htm>
- Arrué, L. (2019). *La Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de MiBanco, Banco de la Microempresa S.A., Agencia Matriz Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: Lambayeque. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5968>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Brancato, B., & Juri, F. (2018). *¿Puede influir el clima laboral en la productividad?* Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf
- Cabrera, L. (2018). *Relación de la comunicación interna del Banco de Crédito del Perú en el clima organizacional - Agencia Gran Chimú - Zárate, S.J.L.* (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres: Lima. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3246>
- Castro, F. y Ramón, S. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima – 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola: Lima. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/03d35c71-8f98-4346-8974-0f5587b6ee09/content>

- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicacion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 9(1),25-34. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>
- Centurión, A. (2019). *La comunicación 2.0 y su influencia en el clima laboral Scotiabank Agencia Chiclayo 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo: Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36590/Centuri%C3%B3n_FADP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, F, & Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y administración*, 63(4)<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- De la Cruz, M. y Vilca, A. (2020). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego: Trujillo. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7137/1/REP_COM_MAR%C3%8DA.DELACRUZ_ANA.VILCA_INFLUENCIA.COMUNICACI%C3%93N.INTERNA.CLIMA.ORGANIZACIONAL.EMPRESA.SEDALIB.TRUJILLO.2018.pdf
- El Comercio (2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Fernández, T., & Batista, L. (2016). Estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la sierrita, municipio cumamayagua. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 22-31. Recuperado en 08 de marzo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400003&lng=es&tlng=es.
- Gan, F., & Triginé, J. (2019). *Comunicación interna*. España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=11038643>
- García Jiménez, J. (2017). *La comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill
- Inocente Farfán, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo.
- Mateus, A. F. (2014). *La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Redie*, 20(1).
- Mejía, R. (2017). *La comunicación organizacional y su relación con la imagen corporativa en las instituciones financieras. Caso de estudio la entidad privada de Cuenca, año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Loja: Ecuador. <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/21073/1/Mej%C3%ADa%20Cuesta%20Ruth%20Fernanda%20.pdf>
- Montes, A. (2019). La combinación de diferentes generaciones puede ser benéfica para los procesos en una empresa. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Pazmay, S. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Podium*, (36), 23-34. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>
- Ramos, M. (2017). *Diseño de un plan estratégico de comunicación interna para la sucursal guayaquil del banco Amazonas*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil: Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22835/1/Dise%C3%B1o%20de%20un%20plan%20estrat%C3%A9gico%20de%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20para%20la%20sucursal%20Guayaquil%20del%20Banco%20Amazonas.pdf>
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 1-16.
- Rodríguez Guerra, I. (17 de Febrero de 2019). *Teorías de la comunicación organizacional*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>

- Romo, K. y Ruíz, I. (2016). *Diagnóstico del clima laboral de una institución financiera y elaboración de una propuesta de mejora para los puntos identificado: Caso de estudio: Banco Solidario*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica: Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10604>
- Salazar, C. (2017) Creando un Ambiente Organizacional para la Innovación. *Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales*. N° 27. Pp. 66-80. Disponible en: [http://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.%2027%20\(66-80\)-Salazar%20Carlos_articulo_id288.pdf](http://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.%2027%20(66-80)-Salazar%20Carlos_articulo_id288.pdf).
- Sánchez, G. (2017). *Estudio de la gestión de la cultura organizacional, en la matriz Quito del Banco Central del Ecuador, a partir de la creación del departamento de comunicación interna 2014 – 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Andina Simón Bolívar: Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5894/1/T2459-MCE-Sanchez-Estudio.pdf>
- Saviñon, C. (2017). Clima laboral, ¿Qué tan importante es?. <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/cesar-savinon-trevino-clima-laboral-que-tan-importante-es/>
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15).

ANEXOS

Pimentel, 05 de noviembre del 2021

VISTO:

El oficio N° 0139-2021/FH-DCC-USS de fecha 04 de noviembre del 2021, presentado por la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, donde solicita se emita la resolución de aprobación del **Proyecto de Investigación (tesis)**; Y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *"La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...) Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes."*

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico"*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N° 30220, indica:

- Artículo N° 6°: Fines de la Universidad, Inciso 6.5) *"Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística"*.

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 7, aprobado con Resolución de Directorio N° 0199-2019/PD-USS, señala:

- Artículo 36°: *"El comité de investigación de la Escuela Profesional aprueba el tema del proyecto de Investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional"*.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS, señala:

- Artículo 21°: *"Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...)"*.

- Artículo 24°: *"La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)"*.

- Artículo 25°: *"El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C."*

Que, visto el oficio N° 0139-2021/FH-DCC-USS de fecha 04 de noviembre del 2021, presentado por la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, donde solicita se emita la resolución de aprobación del proyecto de Investigación (Tesis) del estudiante SANCHEZ HERRERA JOHAN ROYSER quien lleva el curso de actualización de tesis de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación y cumple con los requisitos, por lo que se debe proceder a su inscripción respectiva, con fines de sustentación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR los **PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN (TESIS) DENOMINADO: COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE "MIBANCO" CHICLAYO**, presentado por la estudiante **SANCHEZ HERRERA JOHAN ROYSER**.

ARTÍCULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO toda resolución que se oponga a la presente.

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Dioses Lescano Nelly
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades



Mg. Delgado Vega Paula Elena
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, **Perú**

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, ~~Jefes de Oficina~~, Jefes de Área, Archivo.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lic.
Alexander Guevara Saldarriaga.
Gerente de Agencia Mibanco – Moshoqueque.

Yo, Johan Royser Sánchez Herrera, con DNI 47170936, con domicilio en Cal. Colombia 999 Urb. Barsallo, con grado académico de Bachiller en Ciencias de la Comunicación, me presento ante usted y expongo:

Que de conformidad con el reglamento establecido por la Universidad Señor de Sipán, para obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, solicito el permiso para aplicar un cuestionario a los colaboradores de la institución, para la investigación denominada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE "MIBANCO" - CHICLAYO".

Espero acceda a mi petición en la brevedad posible, para cumplir con los requisitos que la universidad solicita, de acuerdo al reglamento para el desarrollo de esta investigación.

Chiclayo 01 de marzo de 2022


Cristian Guevara Saldarriaga
Gerente de Agencia
Mibanco

Lic. Alexander Guevara Saldarriaga
DNI 41399676



CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA

Objetivo: Determinar la percepción de los docentes de la E.A.P de Ciencias de la Comunicación sobre la comunicación interna en la Universidad Señor de Sipán, 2016.

Sexo: F ____ M ____

Edad:

Instrucciones:

I. Marque con una X la alternativa por pregunta (lea detenidamente antes de contestar. gracias)

Dimensión: Comunicación interna.

1. ¿La dirección manifiesta sus objetivos de tal manera que se crea un sentido común de misión é identidad entre los miembros de la universidad?

- | | | |
|-----------------|------------------|----------|
| a) Siempre | c) Algunas veces | e) Nunca |
| b) Casi siempre | d) Raras veces | |

2. ¿La universidad realiza constantes reuniones informativas?

- | | | |
|-----------------|------------------|----------|
| a) Siempre | c) Algunas veces | e) Nunca |
| b) Casi siempre | d) Raras veces | |

3. ¿Para mejorar la calidad de servicio en la universidad, se toma en cuenta su opinión, ideas y sugerencias?

- | | | |
|-----------------|------------------|----------|
| a) Siempre | c) Algunas veces | e) Nunca |
| b) Casi siempre | d) Raras veces | |

4. ¿Puede informar directamente a su jefe inmediato sobre el progreso de tus actividades?

- | | | |
|-----------------|------------------|----------|
| a) Siempre | c) Algunas veces | e) Nunca |
| b) Casi siempre | d) Raras veces | |

5. ¿Existe compañerismo y la comunicación entre docentes es fluida que favorece la calidad de servicio en la universidad?

- | | | |
|-----------------|------------------|----------|
| a) Siempre | c) Algunas veces | e) Nunca |
| b) Casi siempre | d) Raras veces | |

6. ¿Existe compañerismo y la comunicación entre administrativos es fluida que favorece la calidad de servicio en la universidad?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca
- f)

7. ¿Se informa mediante intranet sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de la universidad?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

8. ¿Considera que la comunicación a través del correo o materiales impresos es efectiva?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

9. ¿Se informa sobre aspectos de la Universidad a través de reunión en los pasillos?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

10. ¿El lenguaje utilizado en la comunicación entre los docentes y administrativos de la USS es preciso y breve?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

11. ¿Acostumbra a ignorar comunicados tanto escritos como verbales que se dan en la universidad, por considerarlos irrelevantes en tus actividades?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunc

12. ¿Considera que miembros de la universidad distorsionan información al comunicar sobre los problemas o dificultades que se presentan?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

13. ¿En ocasiones los miembros de la universidad distorsionan y manipulan información para evitar conflictos internos?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Raras veces
- e) Nunca

14. ¿Existe un exceso de información impresa acerca de las actividades realizadas en la universidad?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces

d) Raras veces

e) Nunca

15. ¿Existe exceso de reuniones, las cuales interrumpen tus actividades programadas?

a) Siempre

c) Algunas veces

e) Nunca

b) Casi siempre

d) Raras veces

Dimensión: Percepción.

16. ¿La empresa desarrolla programas motivacionales para brindar un buen servicio al estudiante?

a) Siempre

c) Algunas veces

e) Nunca

b) Casi siempre

d) Raras veces

17. ¿La información que recibe es útil e importante para brindar un buen servicio al estudiante?

a) Siempre

c) Algunas veces

e) Nunca

b) Casi siempre

d) Raras veces

18. ¿Se da una comunicación entre compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?

a) Siempre

c) Algunas veces

e) Nunca

b) Casi siempre

d) Raras veces

19. El servicio que brinda la universidad es:

a) Bueno

c) Regular

b) Muy bueno

d) Malo

e) Muy malo

20. ¿Se da una buena comunicación dentro de la escuela de ciencias de la comunicación?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Raras veces

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL EN
UNA EMPRESA DE CHICLAYO.**

Instrucciones:

I. Marque con una X la alternativa por pregunta (lea detenidamente antes de contestar. gracias)

Sexo: F____ M____

Edad:

30- 35 ()

35-40 ()

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Pocas veces 5. Nunca

Instrucciones:

I. Marque con una X la alternativa por pregunta (lea detenidamente antes de contestar. gracias)

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Pocas veces ()	Nunca (0)
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					

3	El supervisor brinda apoyo para los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					

15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					

26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal					

37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					

50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					
----	---	--	--	--	--	--

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método
¿Cuál es la relación que existe entre las que existe entre la Comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo?	Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la Comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.	Existe relación entre la Comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.	Comunicación interna	Comunicación horizontal	Deductivo
				Comunicación vertical	Tipo
				Comunicación ascendente	Descriptivo
				Comunicación descendente	
	Objetivos específicos Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión trato de la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión liderazgo de la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión motivación de la variable clima laboral en los colaboradores de “Mibanco” Chiclayo.		Clima laboral	Trato	Nivel de investigación
				Liderazgo	Correlacional
				Motivación	Diseño
					No experimental

Anexo No 5

Prueba de aiken variable comunicación interna

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	3	3	3	9	100%
2	3	3	3	9	100%
3	2	3	3	8	98%
4	3	3	3	9	100%
5	3	3	3	9	100%
6	3	3	3	9	100%
7	3	3	3	9	100%
8	3	3	3	9	100%
9	3	3	3	9	100%
10	3	3	3	9	100%
11	3	3	3	9	100%
12	3	3	3	9	100%
13	3	3	3	9	100%
14	3	3	3	9	100%
15	3	3	3	9	100%
16	3	3	3	9	100%
17	3	3	3	9	100%
18	3	3	3	9	100%
19	2	3	3	8	98%
20	3	3	3	9	100%
21	3	3	3	9	100%
22	2	3	3	8	100%
23	3	3	3	9	100%
24	3	3	3	9	100%
25	3	3	3	9	100%

V DE AIKEN GENERAL	0.98
---------------------------	-------------

Anexo No 6:

Prueba de aiken variable clima laboral

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	3	3	3	9	100%
2	3	3	3	9	100%
3	2	3	3	8	98%
4	3	3	3	9	100%
5	3	3	3	9	100%
6	3	3	3	9	100%
7	3	3	3	9	100%
8	3	3	3	9	100%
9	3	3	3	9	100%
10	3	3	2	8	98%
11	3	3	3	9	100%
12	3	3	3	9	100%
13	3	3	2	9	98%
14	3	3	3	9	100%
15	3	3	3	9	100%
16	3	3	3	9	100%
17	3	3	3	9	100%
18	3	3	3	9	100%
19	2	3	3	8	100%
20	3	3	2	9	98%
V DE AIKEN GENERAL					0.97

Anexo No 7: Base de datos variable comunicación interna

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	D1 SUMA	11	12	13	14	15	16	D2 SUMA	17	18	19	20	D3 SUMA	SUMA TC	D1	D2	D3
1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	3	17	1	2	1	2	1	2	9	1	2	2	2	7	33	17	9	
2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	16	1	2	2	1	1	2	9	1	2	2	2	7	32	16	9	
3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	14	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	2	6	26	14	6	
4	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	15	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	1	7	33	15	11	
5	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	16	1	2	2	1	1	2	9	1	2	2	1	6	31	16	9	
6	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	16	1	1	2	2	1	2	9	1	1	2	1	5	30	16	9	
7	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	14	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	7	30	14	9	
8	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	12	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	7	28	12	9	
9	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1	18	2	1	2	1	2	1	9	2	2	1	2	7	34	18	9	
10	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	15	2	1	2	1	2	1	9	2	2	2	2	8	32	15	9	
11	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	15	2	2	1	1	2	1	9	2	2	2	2	8	32	15	9	
12	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	25	13	6	
13	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	18	2	2	1	2	2	2	11	2	2	1	2	7	36	18	11	
14	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	16	2	2	1	1	2	1	9	2	2	1	2	7	32	16	9	
15	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	18	2	1	1	2	2	2	10	2	2	1	2	7	35	18	10	
16	2	1	2	1	1	2	2	3	3	2	19	1	1	1	2	1	2	8	1	2	1	1	5	32	19	8	
17	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	16	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	1	5	29	16	8	
18	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	14	1	2	1	1	1	1	7	1	2	1	1	5	26	14	7	
19	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	18	1	2	2	2	1	2	10	1	2	1	1	5	33	18	10	
20	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	14	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	1	5	27	14	8	
21	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	18	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	1	5	32	18	9	
22	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	16	2	1	1	1	1	1	7	1	2	3	1	7	30	16	7	
23	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	17	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	1	6	33	17	10	
24	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	17	1	3	2	3	1	2	12	1	2	1	1	5	34	17	12	
25	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	20	2	1	2	1	2	2	10	3	2	1	3	9	39	20	10	
26	1	2	2	2	2	1	1	3	2	1	17	2	1	3	3	2	1	12	2	2	1	2	7	36	17	12	
27	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	18	2	1	2	1	1	1	8	1	2	3	1	7	33	18	8	
28	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	16	1	3	2	1	1	1	9	1	2	1	1	5	30	16	9	
29	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	15	1	2	2	3	2	1	11	1	2	2	1	6	32	15	11	
30	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	16	1	2	3	1	1	1	9	1	1	2	3	7	32	16	9	
31	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	18	1	3	2	2	2	1	11	1	2	2	1	6	35	18	11	
32	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	19	1	2	1	1	1	1	7	2	3	1	2	8	34	19	7	
33	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	17	1	2	1	1	1	1	7	2	3	1	2	8	32	17	7	
34	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	19	1	2	1	1	1	1	7	2	3	1	2	8	34	19	7	
35	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	18	1	2	1	1	1	1	7	2	3	1	3	9	34	18	7	
36	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	17	1	1	1	2	1	2	8	1	2		2	5	30	17	8	
37	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	14	1	3	2	1	2	1	10	1	1	1	1	4	28	14	10	

Anexo No 8: Base de datos variable clima laboral

D1			D2							D3							D4			SUMA TC	D1	D2	D3	D4			
2	2	1	13	1	3	1	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	41	13	10	10
2	2	2	14	1	1	1	2	2	1	8	1	2	1	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	40	14	8	10
2	1	2	12	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	2	8	1	2	1	2	1	7	33	12	6	8
2	1	1	11	3	1	2	2	2	1	11	2	2	2	2	2	1	11	1	2	1	1	3	8	41	11	11	11
2	1	1	11	2	3	1	2	2	1	11	1	2	1	2	2	1	9	1	2	1	1	2	7	38	11	11	9
2	1	3	12	2	2	1	1	2	2	10	1	2	1	1	2	1	8	1	2	1	3	2	9	39	12	10	8
2	1	1	11	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	1	2	2	10	2	2	1	1	2	8	38	11	9	10
1	1	1	10	1	1	2	1	2	1	8	2	1	2	1	2	2	10	2	1	1	1	1	6	34	10	8	10
2	2	3	14	3	1	2	1	2	1	10	2	1	2	2	1	2	10	1	2	2	3	3	11	45	14	10	10
2	1	1	11	3	1	2	1	2	1	10	2	1	2	2	2	2	11	1	2	1	1	3	8	40	11	10	11
2	2	1	13	1	1	2	2	1	1	8	2	1	2	2	2	2	11	1	2	2	1	1	7	39	13	8	11
2	2	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	2	1	8	1	2	2	1	1	7	32	11	6	8
2	1	3	15	1	2	2	2	1	2	10	2	2	2	2	1	2	11	1	2	1	3	1	8	44	15	10	11
1	1	2	12	3	1	2	2	1	1	10	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	2	3	8	40	12	10	10
2	2	2	15	1	2	2	1	1	2	9	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	1	9	44	15	9	11
2	2	3	14	3	2	1	1	1	2	10	1	2	1	2	1	1	8	1	2	2	3	3	11	43	14	10	8
2	2	2	14	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	2	2	2	2	1	9	38	14	8	7
1	2	2	12	1	1	1	2	1	1	7	1	1	1	2	1	1	7	2	1	2	2	1	8	34	12	7	7
1	2	2	13	3	2	1	2	2	2	12	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	2	3	9	42	13	12	8
1	2	3	12	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	3	1	8	35	12	8	7
1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	10	1	2	1	2	1	1	8	2	1	2	2	2	9	41	14	10	8
1	1	3	13	2	1	2	1	1	1	8	1	1	1	2	3	1	9	1	1	1	3	2	8	38	13	8	9
1	2	3	14	2	1	2	1	2	1	9	2	2	1	2	2	1	10	2	1	2	3	2	10	43	14	9	10
1	2	2	14	2	1	1	3	2	3	12	1	2	1	2	1	1	8	2	1	2	2	2	9	43	14	12	8
1	2	3	16	2	2	2	1	2	1	10	2	2	3	2	1	3	13	1	1	2	3	2	9	48	16	10	13
1	1	3	14	2	1	2	1	3	3	12	2	1	2	2	1	2	10	2	1	1	3	2	9	45	14	12	10
3	1	1	14	2	2	2	1	2	1	10	1	1	1	2	3	1	9	2	3	1	1	2	9	42	14	10	9
2	1	1	12	2	2	1	3	2	1	11	1	1	1	2	1	1	7	1	2	1	1	2	7	37	12	11	7
1	1	1	12	2	1	1	2	2	3	11	2	1	1	2	2	1	9	2	1	1	1	2	7	39	12	11	9
1	1	1	13	2	1	1	2	3	1	10	1	1	1	2	2	3	10	2	1	1	1	2	7	40	13	10	10
1	1	3	14	2	2	1	3	2	2	12	2	1	1	2	2	1	9	2	1	1	3	2	9	44	14	12	9
3	1	2	15	2	2	1	2	1	1	9	1	1	2	3	1	2	10	1	3	1	2	2	9	43	15	9	10
1	1	2	13	2	2	1	2	1	1	9	1	1	2	3	1	2	10	2	1	1	2	2	8	40	13	9	10
2	1	2	15	2	2	1	2	1	1	9	1	1	2	3	1	2	10	2	2	1	2	2	9	43	15	9	10
2	1	2	15	2	2	1	2	1	1	9	1	1	2	3	1	3	11	2	2	1	2	2	9	44	15	9	11
1	1	2	14	1	2	1	1	1	2	8	1	2	1	2	1	2	8	2	1	1	2	1	7	37	14	8	8

Anexo No 9: Interpretación de alfa de cronbach

Tabla 8. Estadística de fiabilidad de la prueba piloto del cuestionario de comunicación interna.

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.834	20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Estadística de fiabilidad de la prueba piloto del cuestionario de clima laboral.,

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.768	29

Fuente: Elaboración propia

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo JUAN MORALES CHAVARRY, con el grado de Mg., en ESTADÍSTICA, docente adscrito a la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Cuestionario de encuesta) elaborada por: Johan Royser Sánchez Herrera, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, para el desarrollo de la investigación titulada: "PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES DE LA E.A.P. DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, 2016."

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 19 de Diciembre del 2016


JUAN MORALES CHAVARRY
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COLEGIO N° 311

Mg. _____
DNI N° 16723528

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Karinn Jacquelin Chávez Díaz, con el grado de Doctora, en Comunicación, docente adscrita a la Universidad César Vallejo, he leído y validado los Instrumentos de Recolección de datos (Cuestionario de encuesta) elaborado por: Johan Royser Sánchez Herrera, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE "MIBANCO" CHICLAYO".

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de octubre del 2021



DNI N° 41591066

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Oscar Eduardo Veliz Lluncor, con el grado de Magíster, en Comunicación, docente de Investigación de la Universidad Tecnológica del Perú, he leído y validado los Instrumentos de Recolección de datos (Cuestionario de encuesta) elaborado por: Johan Royser Sánchez Herrera, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE "MIBANCO" CHICLAYO".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de octubre del 2021



DNI N° 45841580