



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA
EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO,
AYACUCHO 2024.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR

SILVA RODAS, DAVID REY
ORCID:0000-0003-3911-0146

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID:0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ
2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0333-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **08:45** horas del día **30** de **Diciembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024.**

Presentada Por :
(3111171419) **SILVA RODAS DAVID REY**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TÍTULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024. Del (de la) estudiante SILVA RODAS DAVID REY, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 15 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

La presente tesis primeramente está dedicado a Dios por darme la vida, mantenerme con buena salud, y por darme la fortaleza en todo momento, y permitirme culminar mis estudios, y por estar presente en cada paso que he dado.

A mis padres que está a mi lado brindándome su apoyo incondicional, por darme valores, a mis hermanos (as) que son parte de mi motivación y sobre todo a mi mama Delfina, a mi hermana Celestina y a mi sobrina Marilú por el apoyo brindado en esta etapa.

Agradecimiento

Quiero agradecer a dios, a mi familia por el apoyo constante para poder salir adelante y culminar mis estudios, un agradecimiento especial a mi madre Delfina, a mi papá Maximiliano, a mi hermana Celestina y su esposo Porfirio, a mi sobrina Marilú y a todos mis hermanos.

Finalmente, mi agradecimiento especial al asesor Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURION MEDINA por haberme dado la oportunidad de recurrir a sus capacidades y conocimientos; así mismo, por la paciencia frente a LOS ESTUDIANTES y a mi persona, por guiarme y apoyarme en la elaboración de mi tesis finalmente un agradecimiento también a la universidad Católica los Ángeles de Chimbote la cual apoya y enseña a los estudiantes con responsabilidad.

Índice General

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas	30
2.3. Hipótesis.....	58
III. Metodología	59
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	59
3.2. Población.....	60
3.3. Operacionalización de las variables	62
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de información	63
3.5. Método de análisis de datos	63
3.6. Aspectos éticos.....	65
IV. Resultados.....	67
V. Discusión	85
VI. Conclusiones.....	131
VII. Recomendaciones	133
Referencias bibliográficas.....	135
Anexos	135
Anexo 1: carta de recojo de datos	152
Anexo 2: documento de autorización	153

Anexo 3: matriz de consistencia	154
Anexo 4: instrumento de recolección de información	156
Anexo 5: Ficha de los instrumentos.....	158
Anexo 6: Formato de consentimiento informado u otros	174

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.....	67
Tabla 2. características de la comunicación ascendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.....	69
Tabla 3. características de la comunicación horizontal en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.....	71
Tabla 4. características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.....	73
Tabla 5. características de las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.....	75
Tabla 6. características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.	77
Tabla 7. Propuesta de un plan de mejora de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.	79

Lista de figuras

Figura 1. Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.....	68
Figura 2. Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.....	70
Figura 3. características de la comunicación horizontal en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.....	72
Figura 4. características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.....	74
Figura 5. características de las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.....	76
Figura 6. características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.	78

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo – de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población de 12 trabajadores, y para recopilar información se aplicó una encuesta a través de un cuestionario de 21 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: con respecto a comunicación organizacional; el 42% indicaron que casi nunca sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo, el 42% indicaron que casi nunca hay integración entre sus compañeros para resolver los trabajos. En relación a clima laboral, el 42% mencionaron que casi nunca es recíproco la atención entre trabajadores de la empresa, el 42% indicaron que algunas veces se siente seguro/ estable en su trabajo, el 50% señalaron que algunas veces es adecuado el ambiente laboral en la empresa, el 50% mencionaron que algunas veces la empresa promueve el crecimiento personal a través de la formación laboral. En conclusión, se elaboró una propuesta de mejora basada en las variables consideradas: comunicación organizacional y clima laboral en la empresa, debido a que se encontraron ciertas deficiencias, fue fundamental proporcionar estrategias que ayuden a mejorar la comunicación organizacional, ya que esta promueve un clima laboral positivo, incrementa la productividad y fomenta el desarrollo de una cultura organizacional.

Palabras clave: cultura organizacional, integración, recíproco

Abstract

The general objective of the research was: Determine the characteristics of organizational communication to improve the work environment of the company Machu Picchu Foods S.A.C., in the district of Unión Progreso, Ayacucho, 2024; The type of research was quantitative, descriptive level - proposal, non-experimental cross-sectional design, a population of 12 workers was taken, and to collect information a survey was applied through a questionnaire of 21 questions on a Likert scale, the results were: regarding organizational communication; 42% indicated that their superiors almost never make them feel enough confidence and freedom to discuss work problems, 42% indicated that there is almost never integration among their colleagues to resolve work. In relation to the work environment, 42% mentioned that the attention between company workers is almost never reciprocal, 42% indicated that they sometimes feel safe/stable in their work, 50% indicated that sometimes the environment is adequate work in the company, 50% mentioned that sometimes the company promotes personal growth through job training. In conclusion, an improvement proposal was prepared based on the variables considered: organizational communication and work environment in the company, because certain deficiencies were found, it was essential to provide strategies that help improve organizational communication, since it promotes a climate positive work, increases productivity and encourages the development of an organizational culture.

Keywords: integration, reciprocity, organizational culture.

I. Planteamiento del problema

Al analizar la comunicación organizacional dentro del entorno del trabajo, junto al clima laboral y su impacto en el desempeño de sus colaboradores es fundamental adentrarse en la misma esencia de cómo interactúan las personas en el lugar de trabajo y cómo influye esto en la productividad y el bienestar de la organización, porque una comunicación organizacional deficiente puede provocar un aumento de la rotación de personal y la incapacidad de mantener un entorno laboral óptimo. A lo largo del tiempo las empresas en las diversas formas y en todos los rincones del mundo se enfrentan al reto de mantener un entorno de comunicación organizacional y clima laboral positivo en el que los empleados se sientan valorados, comprometidos y dedicados a los objetivos de la empresa. Sin embargo, este ideal choca con frecuencia con la realidad de situaciones laborales caracterizadas por la comunicación ineficaz, clima laboral, desconfianza, la falta de aprecio y una carga de trabajo abrumadora (López, 2021).

Hoy en día podemos apreciar la evolución de la comunicación organizacional a nivel mundial, las empresas consideran que con ella se logra afrontar la globalización y así obtener un mayor desarrollo organizacional. Con una buena comunicación la forma de pensar y de actuar a nivel interno y externo de la organización genera un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones de problemas y trabajo colaborativo. Los principales encargados de la comunicación dentro de las organizaciones, deben tener en cuenta una serie de elementos a la hora de iniciar un proceso de comunicación, que influyan en la percepción, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje, satisfacción laboral, etc. (Contreras, 2024).

Zendesk (2024) la comunicación organizacional, también llamada comunicación empresarial o corporativa, se encarga de la creación e intercambio de mensajes con el público interno y externo. En cualquier empresa, una buena comunicación entre equipos facilita el cumplimiento de las metas. En este sentido, las estrategias de comunicación organizacional ayudan a ganar eficiencia y confianza a nivel interno y obtener buenos resultados de negocio. De hecho, en Estados Unidos, el 32% de los empleados cree que la falta de comunicación es una de las principales causas de agotamiento en el trabajo. Asimismo, la comunicación organizacional posee carácter social, porque vincula personas con diferentes roles dentro de la empresa y a la propia organización. Al mismo tiempo, el aspecto técnico de

la comunicación corporativa, los canales que usa para llevarla a cabo gestiona el flujo de información hacia adentro y hacia afuera.

Remicio (2020) por ello, la comunicación es el eje perfecto para comunicar a todos los miembros de la organización. Para ello, hay que utilizar el canal adecuado para llegar a todos, con el fin de conocer y ayudarles en qué aspectos pueden mejorar o qué se está haciendo mal, pero no con el simple hecho de regañarles porque realizaron mal su trabajo o porque no entregaron a tiempo algún papel que se les pidió. Esto no implica que sean incompetentes, sino que muchas empresas no consiguen despertar el interés de sus empleados animándoles u ofreciéndoles objetivos colectivos, permitiéndoles exhibir su habilidad y la relación positiva que tienen con sus compañeros para alcanzar la meta propuesta. Darles incentivos o vales de productividad es una forma de incentivarles; esto demuestra que la empresa se preocupa por su bienestar, lo que hace que el personal realice eficazmente sus operaciones de tal forma que crece el sentimiento de pertenencia a la entidad.

En España Palella & Astudillo (2022) nos dice que los problemas de comunicación organizacional se pueden dar de manera interna porque los miembros de la institución manejan diferentes tecnicismos, también porque los empleados no están orientados hacia un objetivo común o que no cuentan con las habilidades para trabajar en equipo. Otro factor se da cuando entre trabajadores se intentan comunicar y no se logran entender o interpretar haciendo el trabajo distinto al que la organización espera ocasionando problemas entre ellos, también se dan problemas de comunicación cuando el jefe no inspira confianza en sus empleados y no les permite desarrollar su creatividad o aportar ideas para la organización.

En Estados Unidos Arenas (2024) menciona que la gestión de la comunicación dentro de las organizaciones tiene una mayor repercusión porque se trata de mantener informados a todos los implicados en la empresa, y más de la mitad de los directivos (56%) desconocen las dificultades a las que se enfrentan sus empresas en materia de comunicación interna, o son conscientes de ellas pero no están interesados en resolverlas. En consecuencia, sólo el 14% del personal directivo de las empresas está formado en este ámbito.

En Francia Serra (2024) menciona que para muchos investigadores, en algunas instituciones no se establecen claramente políticas para desarrollar adecuadamente un nivel de comunicación interna; por lo cual, se generan diferencias entre los diversos niveles jerárquicos de la institución y dejan muestras de resentimiento y frustración entre los trabajadores que

desarrollan varias funciones en la misma. La comunicación fluida debe ser considerada un aspecto de política institucional que se desarrolle adecuadamente desde los niveles más altos hasta el nivel operativo; para ello, es necesario la implementación estratégica de un nivel de liderazgo el cual posibilite articular de forma clara y concisa los contenidos de la visión y los objetivos que deben perseguir de forma conjunta como un todo.

A nivel internacional, en Europa, se ha realizado un estudio sobre el impacto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores, demostrando que el principal factor que afecta a los trabajadores y al ambiente laboral es la migración laboral; y es que en Europa, existe mucha mano de obra debido a la migración de los habitantes, este factor ha generado que influya desfavorablemente en el desempeño y comportamiento de los trabajadores, lo que ha terminado por generar inestabilidad en el personal; Asimismo, las condiciones de trabajo que se ofrecían anteriormente ya no son las mismas; debido a la gran demanda y presión, se redujeron sus salarios, lo que afectó al propio personal; como consecuencia, su comportamiento cambió, su rendimiento ya no fue el mismo y su productividad disminuyó (Gaspar et al., 2023).

En el mundo laboral actual se vio un impacto reciente ante la crisis mundial de salud, donde tuvo origen en el país asiático China, obligando a todos los países tomar medidas radicales como cierre de fronteras, suspensión de comercio y las medidas restringidas de que los trabajadores no podían retornar a sus lugares de trabajo. Todos estos acontecimientos influyeron en gran medida las actividades empresariales y se vieron afectados en su clima laboral tanto en pequeñas, medianas y grandes empresas (Harris, 2023).

Galán (2024) sobre el estado del trabajo en España en 2024 revela datos sobre el compromiso laboral, el estrés y el clima laboral en el país. La falta de compromiso laboral en España es una preocupación que requiere una atención inmediata. El 90% de los empleados en España no están comprometidos con su trabajo, lo que indica una desconexión importante entre los empleados y sus labores diarias. Esto sitúa a España como el cuarto país con menor compromiso laboral en Europa.

En los países de América Latina, en los últimos años se han suscitado problema de conflictos laborales por problemas de una deficiente comunicación, en diferentes organizaciones, son innumerables los conflictos que se suscitan en una organización; sin embargo, los más comunes son originados por situaciones diferentes como: hábitos, vivencias y experiencias de cada miembro que colabora en la organización, también se presentan otros

factores como la personalidad de cada individuo, nivel socioeconómico y costumbres (Rodríguez, 2023).

Salazar (2024) desarrolló una investigación que indica que un 80% de los problemas de gestión en las empresas chilenas, colombianas, mexicanas entre otros países de Latinoamérica son provocadas por una deficiente comunicación, tanto en sus niveles vertical, horizontal y diagonal. Otro de las conclusiones importantes a mencionar son las actitudes de los colaboradores por aspectos que le incomodan dentro del desarrollo de sus actividades en sus respectivas áreas.

En Colombia, los factores que causan un bajo ambiente de trabajo son que hay fricciones entre compañeros, debido a la falta de sentimiento de pertenencia a un equipo; también encontramos que los trabajadores se sienten infravalorados, debido a la falta de comunicación; otro problema importante es que creen que la remuneración es inadecuada, lo que hace que los trabajadores no se sientan valorados por la empresa; los trabajadores experimentan estrés laboral y ansiedad, lo que impide aún más los esfuerzos por mejorar el lugar de trabajo (Mora et al., 2023).

En México, en una investigación se obtuvo como resultado que una parte de los encuestados dijo que sí se da la comunicación y otra parte mencionó que no se siente satisfecho, ni motivado, reconocido y que el clima laboral no es tan agradable. Asimismo, el clima laboral en las organizaciones es base fundamental para el desempeño de las personas, que se sientan confiadas, valoradas, motivadas, reconocidas, todo esto se verá reflejado en la producción de su organización (A. Martínez et al., 2021).

En Venezuela se pudo evidenciar que una de las Pymes presentan problemas similares, y es que, un estudio realizado reflejó el mal clima laboral en el que se vienen desarrollando un grupo de trabajadores, evidenciándose el descontento que tienen dentro de la empresa, son múltiples las causas que está generando que el personal ya no se desempeñen como antes; por ejemplo, ellos vienen desarrollándose en un clima laboral inadecuado, sienten que no son valorados por la empresa, sus opiniones no son escuchadas, no se les brindan oportunidades de crecimiento; así mismo, la comunicación entre los compañeros es desfavorable, por no decir, que existe poco respeto; todo ello, ha generado que el personal ya no se sienta motivado, lo cual, ha terminado influyendo desfavorablemente en el desempeño de ellos y su vez en su productividad (Chiquillo, 2023)

Hernández (2024) mostró que, en una investigación en México, el 60% de los participantes indicaron que su clima laboral había repercutido negativamente sobre su bienestar mental, presentando problemas de concentración, reducción del rendimiento, además de irritabilidad en su centro laboral. De hecho, en México, el rendimiento laboral como país ha venido mostrando una tendencia negativa desde el año 2017 con una recuperación lenta creciendo sólo el 0.1% en el primer trimestre del 2023

A nivel nacional, en el Perú, también se han encontrado los mismos problemas, y un estudio ha demostrado que el mal ambiente laboral que se está manejando en las empresas, lo que ha terminado por causar insatisfacción en los trabajadores y a su vez afectando su rendimiento; por ejemplo, en la empresa, no existe un buen ambiente laboral, entre los mismos trabajadores y con los superiores, así mismo, no se les da la oportunidad de crecimiento, no existe una buena comunicación entre el jefe y el empleado, y no se les reconoce el trabajo que realizan a diario; todo ello ha provocado desgaste y desmotivación en el empleado, afectando a la productividad y al rendimiento dentro de la organización (Mejía & Zubiarte, 2021).

Enrico (2024) se manifiesta en la falta de énfasis y estructura en la comunicación organizacional, en especial debido a su naturaleza como empresa familiar. Esta deficiencia obstaculiza la transmisión clara de información, metas y valores entre la familia empresarial y los colaboradores, lo que puede generar confusiones, malentendidos y falta de alineación en los objetivos y valores de la empresa. Asimismo, La falta de una comunicación estructurada generaba tensiones familiares y laborales, afectando el clima organizacional y comprometiendo la continuidad del negocio a largo plazo.

En el ámbito local la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, enfrenta varios desafíos clave que afectan la comunicación organizacional. Entre estos se incluye la falta de información que no se les brinda los jefes sobre sus desempeños laborales a los trabajadores. Además, carece de confianza de los trabajadores hacia los jefes para discutir los problemas que suceden dentro de la empresa, lo cual no ayuda a que los trabajadores se sientan más comprometidos con el área. Falta de reuniones de trabajo, lo cual no permite mantener la productividad y promover la participación en todos los trabajadores. Falta de integración entre los compañeros de trabajo para la solución de tareas en la empresa. Falta de compartir información entre compañeros de trabajo, lo cual no permite a los trabajadores ser proactivos y promover en trabajar como equipo. Asimismo, en cuanto a clima laboral no existe la reciprocidad entre los trabajadores. Además, no se siente seguro o estable

en su puesto de trabajo, de igual forma el contrato laboral de los trabajadores no es acorde con sus expectativas laborales. Del mismo modo existe una deficiencia en la empresa porque el ambiente de trabajo dentro de la organización es inadecuado y tampoco promueve el crecimiento personal a través de la formación en el puesto de trabajo. Estos problemas subrayan la necesidad urgente de mejorar tanto la comunicación organizacional y clima laboral de la empresa para asegurar el rendimiento y productividad de los trabajadores.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema general es la siguiente: ¿Cuáles son las características de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? Y los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024? ¿Cuáles son las características de la comunicación ascendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? ¿Cuáles son las características de la comunicación horizontal en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? ¿Cuáles son las características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? ¿Cuáles son las características de las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? ¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024. Determinar las características de la comunicación ascendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. Definir las características de la comunicación horizontal en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. Identificar las características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. Determinar las características de

las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. Determinar las características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

La investigación se justifica teóricamente porque se obtuvo un marco teórico referenciado que permite describir las variables; comunicación organizacional y clima laboral, para lo cual se citaron conceptos de autores expertos en el tema, garantizando la confiabilidad del contenido; adicionalmente, lo cual servirá de referencia para otras investigaciones que han permitido describir la variable objeto de estudio, con base en la misma línea de investigación, gestión de procesos organizacionales. De igual manera, se justifica de manera práctica porque ayudó a solucionar los problemas encontrados en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024, en la cual se conoció la comunicación organizacional y clima laboral de la empresa, donde se propuso un plan de mejora, para que pueda ser puesto en práctica dentro de la empresa, y que beneficiará en la mejora de la empresa al aumentar la comunicación organizacional y el clima laboral, lo cual permitirá a los trabajadores a sentirse a gusto en su trabajo y estar inspirado, y motivado, además de esta forma se podrá evitar los conflictos laborales que se ocasionan de manera innecesaria. Finalmente, se justificó a nivel metodológico, debido a que el estudio ha realizado fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, así mismo, la técnica que se utilizó fue la encuesta de 21 preguntas y el instrumento fue un cuestionario con medición en la escala Likert; dicho instrumento fue validado por dos magister y un doctor en administración, quienes dieron la conformidad y certificaron la validez del instrumento que fue aplicado posteriormente, por último, se midió la fiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, finalizando con la presentación de los resultados obtenidos. Por lo tanto, este estudio servirá de guía para futuras investigaciones para recopilar información, enfocándose en las mismas variables de su investigación.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacional

Variable 1: comunicación organizacional

Suconota & Montalván (2023) en su trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciados en administración de empresas en la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador, titulada *La comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector comercial, caso salvador pacheco mora cuenca - ecuador*, teniendo como objetivo general: analizar los elementos de la comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector Comercial. El estudio utilizó como metodología una técnica cuantitativa, no experimental, transversal, con enfoque exploratorio y descriptivo. La población y muestra estuvo constituida por 16 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 12 preguntas. Los resultados fueron: que el 37,50 % de los empleados consideran que existe una buena comunicación y que su jefe toma en consideración las sugerencias dadas, el 36.50% tienen el compromiso de formar parte del equipo de trabajo, para cumplir los objetivos del servicio, el 36,80% menciona que frecuentemente las sugerencias e información dada es clara y precisa, mientras el 14,58% señala que es poco frecuente la comunicación interna entre trabajadores, así como el 8.33% recibe información de calidad y de forma ocasional, mientras el 2,78% de personal cree que no se maneja lenguaje claro, preciso por lo cual la información que se recibe y envía no permite el correcto desarrollo profesional, y el 4,17% muestra una comunicación eficiente lo cual muestra que no se tiene una adecuada comunicación entre trabajadores. Se concluye que el fallo existente dentro de la comunicación organizacional, causa inconformidad en los trabajadores, ya que la recepción y envío de información no es efectiva y los canales habilitados para el manejo formal no han sido socializados previamente.

Choez (2024) en su proyecto de investigación previo a la obtención del título de licenciada en administración de empresas en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador, titulada *La comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa MARBELIZE S.A.* tuvo como objetivo general: Demostrar la relación entre la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Marbelize S.A. para lo cual se utilizó una metodología diseño no experimental descriptivo – transversal, de tipo cuantitativo. La población y muestra estuvo constituida por

60 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 15 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: Del total de 100 % de los encuestados el 66,7% siempre cuenta con una comunicación formal tales como memorandos, informes, manuales de políticas, documentos oficiales para una respectiva comunicación; 63,3% de los encuestados respondieron que en el área que pertenece se fomentan estrategias de comunicación tales como reuniones grupales, sesiones virtuales, chat, entre otros; el 40% de los colaboradores que fueron encuestados mencionan que, si existe una respectiva coordinación con las demás áreas para realizar una actividad institucional; 51,7% si existe un intercambio de información laboral para asegurar el cumplimiento de los objetivos; el 46,7% siempre se trasmite el desarrollo de actitudes o funciones por parte del área gerencial; 41,7% siempre están al tanto sobre el progreso de las tareas institucionales al área gerencial o administrativo; el 81,7% que durante de su tiempo de servicio en la empresa ha sido puntual con el horario de trabajo; el 65% siempre puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen; el 58,3% siempre se anticipa ante un problema, para evitar o resolver conflictos; el 73,3% la empresa siempre les brinda las herramientas e implementos para realizar su trabajo; el 56,7% siempre realiza su labor sin necesidad de supervisión por su jefe; el 60% siempre fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros en sus áreas de trabajo; el 83,3% siempre se preocupa por cumplir las metas establecidas dentro de los cronogramas planificados; el 80% siempre utiliza eficientemente los recursos asignados para su trabajo; 76,7% siempre reciben capacitaciones o charlas para mejorar su rendimiento laboral; la relación de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral dieron como resultado de forma general que ambas variables se encuentran en una escala de muy bueno; obteniendo por una parte en comunicación un 57,4% y en desempeño de 66,2%. Los trabajadores y empleados de la empresa consideraron a la comunicación en un 30.9% como bueno. Se concluye que existe una relación directa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los empleados. La claridad en el seguimiento de metas y objetivos reduce la incertidumbre y aumenta la eficiencia en la ejecución de tareas, lo que resulta en un mejor desempeño organizacional general.

Bozas et al. (2021) en su trabajo de investigación en la Universidad Veracruzana, México, titulado *comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19*. Tuvo como objetivo general: Identificar la comunicación interna en empresas del sur de Veracruz durante la pandemia por la COVID-19. Para lo cual utilizo una metodología con un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y corte transversal el posicionamiento es

de tipo empírico-analítico, cuya población fue una empresa y la muestra fue 382 participantes. La técnica utilizada fue la entrevista, la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 36 preguntas. Llegando a las siguientes resultados: La valoración promedio general fue de 3.74, indicando un grado de efectividad de la comunicación interna; También, se observa que la valoración promedio más alta se encuentra en la dimensión “selección de canales de comunicación” con 3.84, en consecuencia, se refleja una efectividad en la selección de canales de comunicación del 76.8 %; en este rubro destaca el canal de comunicación oral, el cual obtuvo una valoración promedio de 3.95 en la escala empleada. De la misma forma, la dimensión “barreras para la comunicación” es la que tiene el valor promedio más bajo (3.28) de todas las dimensiones de acuerdo con la escala utilizada este dato indica que, aun cuando la comunicación es adecuada, existen ciertas barreras para la comunicación durante el teletrabajo. Del mismo modo, la efectividad en cuanto a la “dirección de la comunicación” es del 75,4 %; sobre todo en la comunicación ascendente y horizontal pues son las que obtienen las mejores valoraciones promedio. En la dimensión "redes de comunicación" no existe diferencia significativa en la preferencia de los trabajadores; en este caso, la red de comunicación informal tiene un valor promedio de 3.79 y la red formal de 3.78; esto indica que los trabajadores se sienten más cómodos trabajando con redes de comunicación informales, en la dimensión “dirección de la comunicación” los hombres asignaron una mejor valoración promedio a la comunicación ascendente (3.85) frente a la descendente (3.75), mientras que, en el caso de las mujeres, valoraron mejor la comunicación descendente con una puntuación de (3.76) frente a la obtenida por la ascendente (3.75). La valoración de las dimensiones que analizan la comunicación interna en función del giro de la empresa; de acuerdo con los resultados la valoración más baja (3.61) pertenece al giro comercial, mientras que la más alta la integra el giro industrial (3.92); lo anterior indica que los teletrabajadores de empresas industriales valoran mejor las estrategias de su centro de trabajo con respecto a todas las dimensiones analizadas; el 22 % de las mujeres y el 25 % de los hombres afirman que la comunicación ha sido excelente mientras que el 45 % de las mujeres y el 41 % de los hombres indican que este aspecto ha sido bueno. Sin embargo, al momento de contrastar los datos mediante la prueba χ^2 se refleja que estas variables carecen de asociación, en la muestra estudiada, entre hombres y mujeres en el desarrollo del proceso de comunicación; el 23 % de teletrabajadores de empresas comerciales, el 22 % del sector servicios y 26 % correspondientes al giro industrial; indican que la comunicación ha sido excelente, 20 % de teletrabajadores en microempresas 26% pertenecientes a pequeñas empresas, 20% correspondientes a empresas medianas y 23 % a grandes empresas; indican que la

comunicación ha sido excelente. Se concluyó previo a la pandemia por COVID-19 la comunicación dentro de las organizaciones jugaba un papel importante, sin embargo, como consecuencia del confinamiento ocasionado por esta enfermedad muchos colaboradores se vieron afectados en la ejecución de sus labores. Algunos tuvieron que convertir su espacio personal en oficina de trabajo y comenzar a trabajar de forma remota. Como es comprensible esto ocasionó retos en la comunicación de los colaboradores con su organización.

Variable 2: clima laboral

Jordan (2020) en su proyecto de investigación previo a la obtención de maestría en administración de empresas en la Universidad EAN, Colombia, titulada *El impacto del Clima Laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en Pymes de la ciudad de San José de Cúcuta – Colombia*; teniendo como objetivo general: Analizar la relación entre las variables del clima laboral como factor clave y su impacto en el desarrollo de los procesos de innovación y sostenibilidad empresarial en las empresas pymes del sector comercial de la ciudad Cúcuta. La metodología de estudio es de tipo descriptivo, con un diseño transaccional correlacional - causal; cuya población y la muestra fue 142 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 83 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: que 142 directivos de las Pymes reconocen conceptos de innovación; sin embargo, al ahondar en el tema, identifican la innovación enfocándose solo en el área operativa de la empresa, en donde, el 39% lo asocia con avances tecnológicos y el 36% con producción y solo un 6% considera el fortalecimiento de los procesos administrativo como factores claves para el desarrollo de innovaciones al interior de la empresa; el 96% de las Pymes realizan evaluaciones de desempeño a sus colaboradores con el fin de medir el rendimiento para el desarrollo de las actividades, así mismo, el 92% considera al factor humano como factor clave que posibilita el desarrollo de innovaciones, y el 69%, reconoce los intereses personales de los colaboradores paradójicamente, solo el 8% ha incentivado la generación de procesos innovadores por parte de los colaboradores; el 41% considera aspectos de cambio en los procesos administrativos (innovación administrativa) como fuente de información para la toma de decisiones que posibilite el fortalecimiento organizacional y de respuesta a los cambios fluctuantes del mercado; contradictoriamente el 87% reconocen la importancia de la innovación para el desarrollo y sostenibilidad empresarial; indicando que, si bien para las pymes es importante la innovación en cada uno de sus actividades; un 79% que las relaciones saludables entre equipos de trabajo, faculta su desarrollo eficaz y cooperativo, en donde, los planes de capacitación y de desarrollo personal se convierten en herramientas indispensables

para el fortalecimiento de las competencias blandas de los colaboradores y por ende, facilita el manejo de las relaciones del recurso humano de la empresa, como lo evidencia el 81% de las empresas que cuentan con planes de capacitación; el 80% de las empresas, aún no promueven espacios que contribuyan a generar ideas innovadoras por parte de los empleados; el 42% de los trabajadores presentan una reciprocidad de nivel bueno; se obtuvieron resultados favorables con relación al indicador “relaciones interpersonales” obteniéndose opiniones que las relaciones con los compañeros son cordiales, que casi siempre existe respeto y comprensión en el desarrollo del trabajo y la satisfacción con los compañeros y opinaron que algunas veces existe apoyo de los diferentes mandos. En conclusión, es que el clima laboral se convierte en un factor clave para el desarrollo de los procesos de innovación y sostenibilidad empresarial; a través de cambios transformacionales, que evidencian la generación de condiciones que impactan en el desarrollo sostenible tanto de la empresa como del individuo, manifestándose a través del fortalecimiento de las habilidades y competencias del colaborador, quien a su vez desarrolla la gestión de ideas creativas, convirtiendo a la innovación en un proceso cíclico de mejora continua. Es en ese instante, donde la empresa puede considerarse resiliente y adaptativa al cambio, por medio de la innovación organizacional y la capacidad de reestructurarse continuamente, convirtiendo la empresa en un organismo vivo que interactúa constantemente con actores y entorno que contribuyen a su fortalecimiento institucional.

Ferragud (2019) en su trabajo final de grado de titulación para licenciatura en gestión de recursos humanos en la Universidad SIGLO 21, Argentina, titulada, *Propuesta para mejorar el clima laboral y resolución de situaciones conflictivas*; teniendo como objetivo general: Proponer un plan de mejora conforme a las áreas de oportunidades detectadas y los hallazgos productos de las entrevistas realizadas al equipo de trabajo. La metodología de estudio es de tipo descriptivo, método deductivo. La población y muestra estuvo conformado por 110 trabajadores. La técnica utilizada fue la entrevista y la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 21 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: Se encontró insatisfacción en la mayoría de los trabajadores, debido a diferentes causas y motivos. La situación de esta Dirección es la siguiente: cada departamento funciona en forma independiente, con diferentes jefes y esquemas de trabajo. Algunos bien organizados como el Departamento de Tesorería, que es uno de los que mejores resultados ha conseguido en lo que se refiere a grupos consolidados y con ganas de solucionar las demandas de los clientes externos e internos, con una gestión proactiva y buena disposición de sus empleados, buenas relaciones interpersonales lo que permite funcionar bien trabajando en equipo, buena

comunicación y autonomía para aportar ideas nuevas tendientes a mejorar el servicio que ofrecen, con apoyo de un jefe que controla y supervisa, pero al mismo tiempo les brinda la posibilidad de crecer a sus empleados. Tienen responsabilidad solidaria y compartida en todas las labores salvo las específicas asignadas a cada uno. Otro de los departamentos donde se ve un esquema de trabajo parecido es el de Contable con un grupo homogéneo y organizado, pero un tanto estructurado en su hacer cotidiano y sin muchas ganas de innovar en sus tareas habituales, buena comunicación entre los compañeros y buena relación con el jefe pudiendo hablar y arreglar cualquier problema que se presente, buena predisposición para colaborar con compañeros y tareas de otros departamentos, situaciones de conflictos entre algunos compañeros con caracteres difíciles con problemas de comunicación y ciertas diferencias en la operatoria de trabajo. En el departamento de Compras y licitaciones, no existe una buena comunicación entre los compañeros y entre ellos y su jefe, la atención hacia los demás departamentos es mala, poniendo todo tipo de obstáculos o excusas a la hora de colaborar con otras tareas que no sean las suyas, trabajo rutinario y sin cambios, comunicación deficiente con los clientes externos e internos, voluntad casi nula de solucionar problemas y de proponer mejoras o ganas de innovar reticentes a probar mejores alternativas en las labores de cada uno de los empleados, integración grupal con los demás departamentos nula, clima laboral tenso con un jefe autoritario y prepotente que no acepta sugerencias para cambios y con una mentalidad cerrada. En el departamento de Personal y liquidaciones existe un liderazgo autoritario sin posibilidades de participar o innovar en ningún proceso de cambio o mejora para el departamento, relaciones entre los compañeros distante, grupo no muy integrado, con roces permanentes con el jefe y entre ellos, lo que se traduce en un clima laboral tenso y con dificultades para la comunicación, tareas que son rutinarias y repetitivas. Y por último está la mesa de entradas que es la que recibe la documentación y papeles de trabajos que debe repartir y asignar a cada área y que está en contacto con todos los departamentos. En este lugar tampoco existe un clima armonioso de trabajo, hay discrepancias en la modalidad de las tareas, también problemas en la delimitación de las tareas y responsabilidades de cada uno, con roces permanentes entre los compañeros. No existe un jefe que ponga el orden de prioridades y responsabilidades y que trate de solucionar las diferencias diarias. Y el problema más grave es que entre todos los departamentos no existe una comunicación fluida ni se programan reuniones entre los jefes de departamentos para ponerse de acuerdo en cuanto a pautas direccionales u organizacionales, priorizando el trabajo en equipo, delimitando responsabilidades y unificando criterios. El 70,0% de los encuestados se encuentran insatisfechos en las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que se destacan. El 68,0% de los encuestados se

encuentran algo insatisfechos con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. El 85,5% de los encuestados se encuentran insatisfechos con el salario que reciben. El 62,5% de los encuestados se encuentran insatisfechos con los objetivos, metas y tasas de producción que deben alcanzar. El 80,0% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la ventilación de su lugar de trabajo. El 75,0% de los encuestados se quejan de la temperatura de su local de trabajo. El 70,0% de los encuestados se encuentran insatisfechos en las oportunidades de formación que le ofrece la empresa. Resultados de entrevista. La mayoría de los entrevistados contestó que los empleados se sienten insatisfechos con su trabajo. Todos los trabajadores contestaron que se encuentran insatisfechos. Gran parte de los entrevistados ha visto reflejada la insatisfacción del colectivo de la organización por opiniones manifestadas y que coinciden con los datos que arrojó el cuestionario de Satisfacción Laboral. La mayoría de los encuestados expresaron que la insatisfacción laboral afecta el Clima Organizacional. Los entrevistados sugirieron que debían ser aplicadas medidas, reajustes y mejoras en la entidad con el fin de resolver la situación actual del clima organizacional, en la tienda. Se concluyó que el clima laboral percibido por los trabajadores de esta organización fue evaluado en términos globales por medio de cuestionarios varios y reuniones con los empleados, con un 65.62 dentro de la escala del cero a cien, esto nos indica que existen diversos aspectos que requieren ser mejorados al interior de la organización. Se deben mejorar los procesos de planeación, evaluación de resultados, se deben incrementar los programas motivacionales y de capacitación y se deben mejorar los sistemas de comunicación y tipo de liderazgo.

Llanque (2021) en su tesis de grado para optar a la licenciatura en administración de empresas en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, titulada *Clima organizacional y la calidad del trabajo post. Crisis covid-19 en el personal de impuestos nacionales de la ciudad de La Paz caso: Gerencia distrital La Paz I*; teniendo como objetivo general: Determinar de qué manera el clima organizacional afecta la calidad del trabajo post crisis COVID – 19 en el personal de impuestos nacionales de la ciudad de La Paz. Caso: Gerencia Distrital La Paz I. La metodología de estudio es de tipo descriptiva, con un diseño transaccional correlacional. La población y muestra estuvo conformado por 128 personas. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 117 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: de acuerdo a la información que se registra explica la percepción que tienen los funcionarios respecto a su satisfacción con el contrato laboral que poseen, donde se puede apreciar que el 40% se encuentran regularmente satisfechos; la poca

satisfacción que existe en el personal en relación con el tiempo de duración de su jornada de trabajo, donde se observa que el 45% se encuentra regularmente satisfecho; el 46% de las personas encuestadas responden en cuanto a la cantidad de trabajo que realiza durante su jornada de trabajo, indicando que su grado de satisfacción es regular; el 48% indica que el grado de satisfacción respecto a la forma como están diseñados los procedimientos para realizar un trabajo es regularmente satisfecho; respecto al proceso que se sigue para supervisar su trabajo son: regularmente satisfecho con un 47%; el 44% mencionan que se encuentran regularmente satisfechos con el salario que reciben; el 45% de las personas encuestadas responden al comparar su pago con el salario recibido en otras instituciones que conocen, por la misma función que realizan, se sienten regularmente satisfechos; el 45% de las personas encuestadas responden en cuanto a las condiciones físicas de su área de trabajo (ruido, iluminación, orden), su grado de satisfacción es regularmente satisfecho; el 48% mencionan con respecto a las oportunidades de actualización o estudio que brinda la empresa (institución) se sienten regularmente satisfechos; el 48% referente a las capacitaciones que reciben por parte de la empresa, su grado de satisfacción es regularmente satisfecho; en cuanto su grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), el 47% es regularmente satisfecho; En cuanto a la relación de las funciones que desempeña en esta institución en la tabla se observa que el nivel de satisfacción del 43% es regularmente satisfecho; el 45% se encuentra regularmente satisfecho en cuanto al uso que hago en este trabajo de las habilidades y potencialidades que poseo; el 46% se encuentra regularmente satisfecho en relación a realizar todas las tareas que se le asignan; con respecto al trato que tienen con sus compañeros de trabajo, el 50% de las personas encuestadas, se sienten regularmente satisfechos; referentes al trato que recibe por parte de sus superiores el 40% se sienten regularmente satisfechos, el 49% esta regularmente satisfecho; con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo el 46% esta regularmente satisfecho; referente a mi desempeño como profesional en este trabajo la tabla muestra que el 44% esta regularmente satisfecho, el 41% indica que tiene pocas oportunidades que los compañeros del mismo rango laboral, para acceder a cursos de capacitación; el 37% responden que se sienten poco identificados con los objetivos de la empresa; respecto a si su trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo el 45% respondió que es poco; el 48% indican que se siente poco motivado para estar muy activo en su trabajo; el 42% indica disfrutar poco usando sus habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias; el 47% considera que cuando surgen conflictos en el trabajo, estos son resueltos por medio del dialogo es poco; el 45% considera que la forma y medidas para quitar obstáculos

que identifica en el logro de los objetivos y metas de trabajo es poco; el 48% respondió con una frecuencia de poco, recibe muestras de solidaridad por parte de sus compañeros cuando se presentan problemas en el trabajo; en relación a si se obtiene ayuda de los compañeros para realizar las tareas, cuando se tiene dificultad para cumplirlas el 46% indica que es poco; de acuerdo a si existe buena disposición del personal para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas el 45% indica es poco; en cuanto al interés que muestra su jefe inmediato por la calidad de vida de sus funcionarios el 43% indica que es poco; En cuanto al interés de su jefe inmediato por la satisfacción de las necesidades de sus funcionarios, el 43% menciona que el mismo es poco; los resultados muestran que el 47% indican que hay un poco interés del jefe inmediato por conocer y resolver los problemas del área laboral; el 35% recibe muy poco reconocimiento de su jefe inmediato, por el esfuerzo que realiza por hacer bien su trabajo; l 45% menciona que recibe poco apoyo por parte de su jefe para resolver problemas y simplificar la realización de sus tareas; el 42% indican que, en pocas ocasiones, cuando tienen problemas extra-laborales, que afectan su trabajo, su jefe está en disposición de apoyarle; el 51% indica que recibe poca retroalimentación por parte de sus compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de su trabajo; el 42% señala que en su institución se reconocen poco los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción; el 45% indica que tiene poca libertad para expresar sus opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de sus jefes; el 41% indican que en su trabajo le brindan poca oportunidad de resolver cualquier situación adversa que se presente; el 48% indica que recibe de los usuarios o clientes de la institución pocas muestras de reconocimiento por las actividades que realiza. Se concluyó mediante el análisis de la situación en la que se encuentra el personal de la empresa, basado en las teorías sobre factores de clima organizacional que coadyuvan o impiden la calidad de trabajo, estableciéndose las siguientes dimensiones referente al clima organizacional como: Relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, valores colectivos y comunicación. Lo que respecta a la calidad de trabajo se denota dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y desempeño.

Nacional

Variable 1: comunicación organizacional

Pacheco (2021) en su proyecto para optar por el grado de licenciatura en administración de empresas en la Universidad San Marcos, Perú, titulada *La comunicación efectiva como*

herramienta para alcanzar la meta y los objetivos de la organización. tuvo como objetivo general: En el presente trabajo se investigará la necesidad de estudiar la adecuada comunicación efectiva en la jerarquía organizacional. Para lo cual se utilizó una metodología de enfoque cualitativa, de tipo descriptivo, método analítico, diseño no experimental. La población y muestra estuvo constituida por 256 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 10 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: el 80.7% de los colaboradores respondieron que, si tienen una comunicación efectiva con la jefatura; el 54.5% de los colaboradores respondieron buena, en la valoración de la comunicación accesible con la jefatura; el 76.1 % de los colaboradores respondieron que el medio más utilizado por el cuál recibe usted información en la organización es el correo electrónico; el 97.7% de los colaboradores respondieron que, si consideran que la comunicación si genera un clima agradable en el departamento; el 54.5% de los colaboradores respondieron que, si cuentan con los suficientes medios y canales de información para estar enterado de lo que sucede en la Organización; el 56.8% de los colaboradores respondieron que sí, el área de su departamento brinda los espacios necesarios para canalizar la información de manera individual o departamental; el 75 % de los colaboradores respondieron que sí, la jefatura es abierta a escuchar sugerencias del equipo de trabajo; el 65.9 % de los colaboradores respondieron que sí recibe retroalimentación de parte de la jefatura para lograr las metas y objetivos de manera efectiva; el 56.8 % de los colaboradores respondieron que la comunicación que recibe de parte de su jefatura para el cumplimiento de objetivos es buena; el 85.2 % de los colaboradores respondieron que no, los medios que implementa el área de comunicaciones son efectivos; el 67% de los colaboradores respondieron que no se sienten integrados en el equipo, y tampoco promueven en realizar sus tareas en equipo. Se concluye que, el 80.7% colaboradores si tienen una comunicación efectiva con la jefatura y el 19,3 % no la tiene, se debe reforzar este canal de comunicación para el logro de las funciones de manera eficiente y eficaz.

(Bacigalupo, 2019) en su proyecto de investigación para obtener el título de licenciada en administración en la Universidad Autónoma del Perú, Perú, titulada *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa SOUR comunicaciones S.A.C. Lima – 2018*; teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2018. Para lo cual se utilizó una metodología de tipo descriptivo transversal, diseño descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 50

colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 33 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: el 40% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de comunicación organizacional; el 48% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de Satisfacción Laboral; el 40% de los colaboradores presentan un nivel medio para lograr coordinar en equipo; el 72% de los colaboradores presentan un nivel medio de la información que brinda sobre su trabajo acerca de lo que sucede en la organización; el 36% de los colaboradores presentan un nivel medio en la contribución de logros; el 40% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de confianza hacia su organización; el 38% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de actitud; el 48% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de motivación; el 50% de los colaboradores presentan un nivel deficiente acerca de sus sentimientos. Se concluyó que sí existe relación significativa muy alta entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la empresa, de la misma manera existe relación significativa entre coordinar y la satisfacción laboral, además existe relación significativa entre la información obtenida por los colaboradores y la satisfacción laboral, de igual forma existe relación significativa entre contribuir y la satisfacción laboral, asimismo existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral.

Apaza & Fernández (2024) en su proyecto de investigación para optar el título a nombre de la nación de: profesional técnico en administración de negocios internacionales en el instituto de educación superior privado John Neumann, Perú, en su investigación para obtener el título en administración de negocios internacionales, titulada *Propuesta de mejora de la comunicación organizacional en la empresa ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2024*; teniendo como objetivo general: Elaborar una propuesta de mejora mediante la aplicación de estrategias en la comunicación organizacional en la empresa Ladrillera Maxx S.A.C de la ciudad de Tacna 2024. Para este estudio la metodología utilizada fue de tipo correlacional – descriptivo y diseño de tipo no experimental transversal. La población y la muestra estuvo conformado por 39 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 27 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: Un 28.2% de los trabajadores de la empresa no han recibido una explicación sobre sus funciones o responsabilidades dentro de la empresa; un 48.72% de los trabajadores de la empresa está de acuerdo con los objetivos que manifiesta la dirección de esta forma crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros; un 53.85% de los colaboradores de la empresa está totalmente de acuerdo con los medios de comunicación que utiliza el jefe para la transmisión

de información; un 33.33% de los trabajadores de la empresa no sienten que el jefe de su área no se preocupa por mantener un buen trabajo en equipo; un 38.46% de los trabajadores de la empresa están totalmente de acuerdo con que su jefe les informa si hay cambios en las prioridades de su trabajo; un 33.33% de los trabajadores de la empresa no están de acuerdo ni en desacuerdo con que su jefe se preocupe por lograr un clima de confianza en el equipo; el 41.03% de los trabajadores de la empresa están totalmente de acuerdo con que su jefe reconoce cuando hacen bien su labor en sus deberes; un 41.02% de los trabajadores de la empresa que han sido encuestados sustentan que no se ejerce una retroalimentación en base a su trabajo; un 43.59% de los trabajadores de la empresa aseguran que el jefe incita a que hablen y expresen sus opiniones o puntos de vista de manera franca; un 46.15% de los trabajadores de la empresa opinan que no hay una retroalimentación que se centre en el desempeño de las labores por parte de los jefes; un 46.15% de los trabajadores de la empresa mantienen una buena comunicación con su jefe; 53.85% de los trabajadores de la empresa cuentan con conocimiento de herramientas tecnológicas que les permite una comunicación fluida en su trabajo; el 43.59% de los trabajadores de la empresa reconocen que hay cooperación y trabajo en equipo en su área; un 46,15% de los empleados que fueron encuestados opinan que la comunicación vía mail es efectiva; un 43.59% en el ítem de desacuerdo, esto quiere decir que trabajadores encuestados opinan que no cuentan o no saben dónde se encuentra el buzón de sugerencias; un 43.59% de los trabajadores de la empresa que fueron encuestados les comunican a sus superiores cuando resuelven alguna duda; un 58.41% de los trabajadores encuestados, están de acuerdo con que la comunicación entre las personas se da de manera natural; un 30.77% de los trabajadores encuestados opinan que no tienen dificultades al momento de recibir información, por otro lado, un 25,64% estaría de acuerdo en que la información se demora en llegar; un 46.15% de los trabajadores encuestados dicen estar de acuerdo con la comunicación entre el mismo nivel jerárquico, así mismo el 28,21% dice no estar de acuerdo ni en desacuerdo; un 30.77% de los trabajadores de la empresa no sienten que comparten funciones con sus compañeros de su misma área, así mismo el 23,08% si están de acuerdo con el enunciado; un 25.64% de los trabajadores encuestados, opinan que el área de contabilidad no ayuda a administración, mientras que el 23.08% dice que están totalmente de acuerdo con el enunciado; un 35.90% de los trabajadores encuestados, opinan que existen rumores en otras áreas de trabajo; un 56.41% de los trabajadores encuestados, opinan que no existe una buena comunicación con las demás áreas de la empresa; un 35.90% de los trabajadores encuestados, opinan que no hay una coordinación al momento de compartir actividades o información con las demás áreas; un 35.03% de los trabajadores encuestados, opinan que se pueden contactar fácilmente con los

demás trabajadores de su departamento; un 38.46% de los trabajadores encuestados, opinan que la información emitida a otras áreas no es organizada; un 38.46% de los trabajadores encuestados, opinan que no existe una buena coordinación para transmitir la información entre otras áreas. En conclusión, se pudo encontrar que una de las problemáticas dentro de la empresa es la falta de comunicación entre los distintos departamentos así mismo la falta de información que otras áreas desconocen, asimismo se pudo visualizar con algunas deficiencias en la comunicación entre departamentos que afectan el envío de información, la claridad de los mensajes y generan confusiones que causan malentendidos, como también rumores entre los empleados.

Honores (2023) en su tesis para obtener el grado académico de: maestría en gestión de talento humano en la Universidad César Vallejo, Perú, titulada *Comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Riobamba. Ecuador, 2023*; teniendo como objetivo general: Establecer la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Riobamba – Ecuador. La metodología empleada fue de tipo de enfoque cuantitativo y diseño de investigación transversal, correlacional – causal y no experimental. La población y la muestra estuvo conformado por 176 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 36 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: la comunicación organizacional influye en un 76,8% en la satisfacción laboral de los trabajadores; respecto a las hipótesis específicas se encontró que la dimensión de comunicación descendente es la que mayormente se pone en práctica en la organización con un 79% en su nivel adecuado, esto puede deberse a que desde hace mucho tiempo de ha venido practicando la misma desde rangos superiores de jefes y ejecutivos, hasta rangos inferiores o de subordinados por lo tanto, es entendible ya que al tratarse de una institución grande con agencias en todo el país, resulta un tanto difícil practicar otro tipo de comunicación; asimismo se ha obtenido que la comunicación horizontal influyo en un 22,3% en la satisfacción; se ha encontrado que el 74%de los trabajadores consideran que en la entidad financiera existe una comunicación organizacional adecuada; Las dimensiones de la satisfacción laboral presentan como resultados que su alta satisfacción se debe a la realización personal en un 75%, seguido de la valoración del trabajo con un 67% y las oportunidades de desarrollo futuro en un 66%, aun así, deben enfocar estrategias que permitan fortalecer las dimensiones con una baja aceptación como el diseño del trabajo que tuvo un valor de 32% siendo el más bajo y seguido por las relaciones sociales y tiempo libre con un 35,33%. Se concluye que se determinó que

existe influencia significativa en un 76,8% de la comunicación organizacional sobre la satisfacción laboral, mientras la satisfacción laboral es dependiente de la comunicación ascendente en 63,3%, además la comunicación descendente incide de forma significativa en 62,5% en la satisfacción laboral, Finalmente, cumpliéndose el último objetivo específico, la dimensión de comunicación horizontal percibida por los colaboradores influyó con 22,3%. Se concluyó que existe influencia significativa en un 76,8% de la comunicación organizacional sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de una entidad financiera de Riobamba, esto indica la importancia de mantener una adecuada comunicación y consecuentemente mantener colaboradores satisfechos con sus labores cotidianas.

Nacional

Variable 2: clima laboral

Ávila (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada *Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L., distrito de Nuevo Chimbote, 2022*; teniendo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa Distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L, distrito de Nuevo Chimbote 2022. Para este estudio la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, de diseño no experimental, de corte transversal. La población y la muestra estuvo conformado por 12 Mypes. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 22 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: El 80% de los trabajadores señalaron que siempre cumplen con sus tareas de acuerdo al proceso establecido; El 100% de los trabajadores señalaron que siempre se sienten seguros en su área de trabajo; el 100% de los trabajadores señalaron que siempre se sienten aceptados por sus compañeros; el 100% de los trabajadores siempre se sienten a gusto en su ambiente laboral; el 60% de los trabajadores encuestados afirmaron que su salario siempre satisface sus necesidades básicas; el 70% de los trabajadores encuestados considera que su salario corresponde al trabajo realizado; el 100% de los trabajadores siempre tienen conocimiento de cómo realizar su trabajo; el 90% de los trabajadores afirmaron que siempre hay una buena comunicación con sus compañeros de trabajo; el 50% de los trabajadores afirmaron que casi siempre hay una buena comunicación con la dueña de la empresa; el 80% de los trabajadores siempre colaboran con sus compañeros en dificultades; el 40% de los trabajadores siempre participan en la toma de decisiones; el 50%

de los trabajadores siempre aportan con ideas que faciliten soluciones más adecuadas; el 90% de los trabajadores consideró que siempre hay reciprocidad entre compañeros; el 100% siempre son aceptados por sus compañeros; el 70% de los trabajadores siempre intercambia sus conocimientos y experiencias; el 80% de los trabajadores siempre se identifica con la empresa; el 80% siempre se comporta positivamente con sus compañeros; el 40% de los trabajadores afirmaron que casi siempre el comportamiento del jefe hacia ellos es el adecuado; el 80% de los trabajadores afirmaron que el rendimiento de sus compañeros siempre es eficaz; el 90% de los trabajadores afirmo que siempre la empresa es eficaz en sus actividades comerciales; el 100% siempre conoce los objetivos de la empresa; el 50% de los trabajadores siempre obtienen resultados positivos en su trabajo; el 90% de los trabajadores siempre cumplen con sus tareas dentro del horario establecido; el 60% de los trabajadores consideró que casi siempre el horario es adecuado a la función que cumplen, el 61% de la organización se siente identificado con los objetivos de la empresa; un 65% del personal opina que casi siempre pagan justamente por el trabajo que realizan; 29% muestra que el compromiso y la colaboración que se dan dentro de la organización es muy buena. Se llegó a la conclusión de que la totalidad de los trabajadores considera que siempre se sienten seguros en su área de trabajo, siempre son aceptados por sus compañeros. La mayoría siempre cumple con sus tareas de acuerdo al proceso establecido, siempre se sienten a gusto en su ambiente laboral, siempre su salario satisface sus necesidades y siempre su salario corresponde al trabajo realizado. Esto demuestra que los trabajadores se encuentran motivados ya que satisfacen sus necesidades debido a que sus tareas le resultan atractivas y las desarrollan en un ambiente seguro , además de sentirse estimados por sus compañeros y de estar conformes con su salario lo que demuestra la existencia de un liderazgo adecuado enfocado en la satisfacción de las necesidades , a la vez cabe resaltar que se debe enfocar en uniformizar los resultados a la totalidad con la finalidad de lograr un personal totalmente motivado.

Ortiz (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, *titulada clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milord S.A.C. Trujillo 2023*, teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milord S.A.C. Trujillo 2023. Para este estudio la metodología utilizada fue de tipo correlacional cuantitativa, nivel no experimental descriptivo y correlacional descriptiva, de diseño no experimental correlacional. La población y la muestra estuvo conformado por 30 trabajadores. La técnica utilizada fue la

encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 29 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: el 50.0% menciona que muy pocas veces existe integración entre los compañeros para desarrollar las actividades; el 66, 7% de los colaboradores mencionan que algunas veces organizan talleres con el fin de ampliar el conocimiento e integración y hacerlo más significativo para el beneficio de la empresa; el 66,7% de los colaboradores mencionan que muy pocas veces a empresa les da facilidades de crecimiento personal; el 66,7% de los colaboradores aluden que muy pocas veces son participe de las tomas de decisiones en la empresa; el 60,0% de los colaboradores mencionan que muy pocas veces las actividades que realiza le generan la satisfacción, lo cual esto genera que la empresa tome más en cuenta el interés por sus colaboradores; el 56,7% de los colaboradores mencionan que muy pocas veces los servidores se preocupan por la salud emocional, física e imagen personal; el 60,0% de los colaboradores mencionan que algunas veces existe una buena comunicación interpersonal entre compañeros de trabajo; el 63,3% de los colaboradores mencionan que casi siempre las relaciones humanas mejora la actitud y del clima en relación de conflictos; el 96,7% de los colaboradores mencionan que algunas veces el trabajo que realizan su jefe inmediato para mejorar conflictos es bueno; el 96,7% de los colaboradores mencionan que algunas veces su jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo; el 60,0% de los colaboradores mencionan que muy pocas veces sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas; el 86,7% de los colaboradores mencionan que algunas veces participan en las actividades de la empresa; el 50,0% de los colaboradores mencionan que muy pocas veces su jefe es claro y específico en cuanto a sus órdenes; el 43,3% de los colaboradores mencionan que algunas veces las metas que el servicio donde se desempeña no le brinda capacitación permanente para obtener un mejor desarrollo de sus actividades; el 86,7% de los encuestados indican que algunas veces existe un buen ambiente de respeto, confianza y dialogo entre compañeros; el 62.2% de los encuestados indicaron que algunas veces no es confortable el ambiente donde desempeña sus labores; el 48.9%, de los colaboradores mencionaron que algunas veces se siente la comodidad con el ambiente laboral para el desempeño eficiente de sus labores relativamente; el 63,3% de los encuestados indican que algunas veces su jefe le involucran en la toma de decisiones; el 50,0% indican que muy pocas veces su trabajo es supervisado constantemente, un 90,0% indican que algunas veces se hace seguimiento y control de las actividades que realiza un colaborador; en su totalidad 100,0% indican que algunas veces sus superiores brindan apoyo para enfrentar y superar obstáculos que presentan en el trabajo; un 60,0% indican que algunas veces hay un ambiente laboral sano para trabajar en equipo; un 56,7% indican casi siempre consideran que un buen ambiente laboral se logra

cumplir con las tareas en menor cantidad de tiempo y con menor consumo de recursos posibles; el 53,3% de los encuestados indicaron que algunas veces percibe recompensas económicas frente al logro de sus metas; un 80,0% indican casi siempre los descansos que pueden tomar a lo largo del día aumenta su eficiencia, concentración y rendimiento laboral; el 63,3% indican que algunas veces los recursos que cuenta la empresa ayudan a lograr las metas establecidas; el 73,3% indican que algunas veces la empresa cuenta con recursos tangibles para una buena producción adecuada; el 56,7% indican que muy pocas veces aportan su experiencia y su conocimiento para establecer estrategias; el 55,6% de los encuestados mencionaron que nunca la remuneración que percibe cubre sus expectativas económicas; el 86,7% indican que algunas veces sus aportes son tomados en cuenta; el 96,7% indican que algunas veces sus compañeros de trabajo se involucra para mejorar la productividad para una actividad eficiente. Se concluyó que la relación entre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milord S.A.C. Trujillo, demostrado mediante la PRUEBA Chi-cuadrado de Pearson, donde se obtuvo una significancia de 0,016 (p valor > 0.05), por lo que se acepta la hipótesis alterna, el clima organizacional influye en el desempeño laboral. Se concluye que, un buen clima organizacional apoya e incita a ser más competitivo entre equipos de trabajo, y por ende a comprometerse más con sus actividades en la empresa. Beneficiándose no solo la empresa sino también sus colaboradores, que un buen clima permite estar motivados, con iniciativas e ideas innovadoras.

Polo (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral en la pequeña empresa Corporación Jearger S.A.C., distrito de nuevo Chimbote, 2022*; teniendo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral de la pequeña empresa Corporación Jaeger S.A.C, distrito de Nuevo Chimbote, 2022. La metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. La población y la muestra estuvo conformada por 15 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 20 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: El 54% de los trabajadores nunca están satisfechos con el horario de trabajo que le asigna la empresa; el 47% de los trabajadores muy pocas veces consideran que cumplen con el salario por el desempeño de sus actividades; el 87% de los trabajadores siempre la empresa cumple con capacitaciones para el buen desarrollo laboral; el 47% de los trabajadores algunas veces están satisfecho con el puesto de trabajo; el 67% de los trabajadores siempre perciben sus bonos en

fechas festivas; el 53% de los trabajadores siempre debería brindar premios por el buen desempeño de cada trabajador; el 100% de los trabajadores siempre deberían mejorar en el aspecto de premiaciones para motivar al personal; el 40% de los trabajadores nunca recibe reconocimientos a su buen desempeño; el 53% de los trabajadores siempre considera que es necesario reconocer los logros de los trabajadores; el 90% mencionaron que algunas veces ha recibido premios ni reconocimiento motivacional por el trabajo que desempeñan; el 100% de los trabajadores siempre manifiesta que su jefe reconoce su esfuerzo y dedicación; el 36% de los trabajadores indicaron que algunas veces está en desacuerdo con respecto a sentirse seguro y estable en su trabajo el 67% de los trabajadores algunas veces trabajan en equipo; el 47% de los trabajadores alguna vez hay compañerismo en su área de trabajo; el 80% de los trabajadores siempre cree que es indispensable el trabajo en equipo; el 60% de los trabajadores algunas veces tiene buena comunicación con su jefe; el 67% de los trabajadores casi siempre debería capacitar y ofrecer charlas mensuales para que fluya la comunicación entre trabajadores; el 46% de los trabajadores de la empresa indicaron que algunas veces está en desacuerdo con respecto a creer que el ambiente de trabajo es confortable el 53% de los trabajadores nunca tiene buena comunicación con sus compañeros; el 100% de los trabajadores algunas veces cree que cuenta con cualidades para formar parte de la empresa; el 40% de los trabajadores algunas veces manifiesta que su superior brinda apoyo para mejorar las cualidades que posee; el 43% de los trabajadores mencionan que algunas veces la empresa se preocupa en brindar oportunidades de desarrollo laboral a sus trabajadores; el 47% de los trabajadores siempre considera que el clima laboral es bueno para desarrollar sus habilidades y cualidades; el 53% nunca mejoran los métodos de trabajo para el desarrollo de sus cualidades. Se concluye que, la mayoría de la empresa no han hecho usos de diferentes técnicas de motivación, ya que los trabajadores muestran su falta de motivación al momento de laborar para el desarrollo de sus funciones, mejorando estos aspectos, generara más confianza en si mismo y crearan un clima laboral agradable con buenas relaciones entre los diferentes integrantes de la empresa, motivándoles de la forma correcta aumentara la satisfacción y la comodidad de los empleados en sus puestos de trabajo, esto generara que sus trabajadores se comprometan al 100% con la empresa.

Local

Variable 1: comunicación organizacional

Aylas (2021) en su trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada *Comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas, rubro exportación: caso Wiraccocha del Perú S.A.C., distrito de Andrés Bello Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*; teniendo como objetivo general: Describir la comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas, rubro exportación: caso Wiraccocha del Perú S.A.C., distrito de Andrés Bello Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. La población y la muestra estuvo conformada por 6 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 12 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: El 50% respondieron que siempre en su organización, existe un grado de confianza alto entre los colaboradores; el 50% respondieron que casi siempre en su organización, reconocen sus logros; el 33% respondieron que siempre está informado de todas las novedades que suceden dentro de su organización; el 50% respondieron que casi siempre las palabras que se usan en la comunicación oral dentro de su organización son adecuadas; el 50% respondieron que casi siempre las palabras que se usan en la comunicación escrita dentro de su organización son adecuadas; el 92% de los encuestados consideran que el control interno efectivo incide en el logro de metas institucionales; el 50% respondieron que casi siempre existe un alto grado de entendimiento entre los colaboradores de su organización; el 50% respondieron que siempre los gestos que se usan como forma de comunicación no verbal dentro de su organización son efectivos; el 67% respondieron que siempre los comportamientos de los colaboradores cuando quieren comunicar algo son adecuados; el 50% respondieron que casi siempre los símbolos de señalización que se usan dentro de su organización son efectivos. Se concluye en que se describió satisfactoriamente la comunicación organizacional de los trabajadores de la empresa Wiraccocha del Perú S.A.C; obteniéndose que según la mayoría de los encuestados (trabajadores) la comunicación organizacional es adecuada, ya que se corroboró que tanto la comunicación interna, la comunicación verbal y la comunicación no verbal dentro de esta organización son adecuadas.

Feria (2024) en su trabajo de investigación para optar el título profesional en Ciencias de Comunicación en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Perú, titulada, *Comunicación organizacional y la calidad de servicio de las pequeñas empresas del Perú: Caso grupo empresarial KIOMI S.A.C. - Ayacucho, 2024*; teniendo como objetivo general: Determinar y estudiar la relación comunicación organizacional en la calidad de servicio de las

pequeñas empresas del Perú: Caso grupo empresarial KIOMI S.A.C. - Ayacucho, 2024. La metodología empleada fue de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental. Se obtuvo como la población un total de 126 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 12 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: el 39% de los trabajadores casi siempre conversa con sus compañeros de labores fuera de horario de oficina; un 39% de los empleados de la empresa mantienen una conversación informal a la hora del almuerzo; un 33% de los trabajadores abordan el tema de calidad de servicio en la institución; se muestra que los trabajadores realizan coordinaciones para sus actividades de forma documentada en un 67%; el 100% que la atención inmediata a los documentos es una virtud suya; 56% de los trabajadores indican que responder un documento les lleva de 3 a 5 días; 71% de los trabajadores encuestados indican que toman importancia a las quejas de sus compañeros de trabajo; el 54% de los trabajadores señalan que toman acciones correctivas de inmediato ante la queja de sus compañeros; el 66% de los trabajadores de la empresa sostienen que la comunicación que mantienen con sus jefes inmediatos son muy formales; el 51% de los trabajadores de la empresa señalan que les es difícil entrar en conversación con sus jefes; El 100% de los trabajadores sostienen que el servicio que brindan es de calidad. Se concluyó que la comunicación organizacional en la empresa KIOMI S.A.C, no posee relación con la calidad de servicio que se presta dentro de la institución. Si bien es cierto, los trabajadores están orientados a brindar un buen servicio, sin embargo, la falta de capacitación y conocimiento para desarrollar servicios de alta calidad al usuario es notable. Además, carecen de conocimientos específicos en las áreas, manteniendo una cultura orientada sólo hacia la prestación de servicios al cliente. Del mismo modo el flujo de comunicación en la empresa KIOMI S.A.C, no está enfocado con los criterios de alta calidad y satisfacción al cliente, basado en comunicaciones afectivas. Por lo tanto, la proporción de usuarios satisfechos con la calidad de los servicios y su relación en el proceso de comunicación fue apenas del 57%. Se concluyó que la comunicación organizacional no posee relación con la calidad de servicio que se presta dentro de la institución. Si bien es cierto, los trabajadores están orientados a brindar un buen servicio, sin embargo, la falta de capacitación y conocimiento para desarrollar servicios de alta calidad al usuario es notable. Además, carecen de conocimientos específicos en las áreas, manteniendo una cultura orientada sólo hacia la prestación de servicios al cliente.

Local

Variable 2: clima laboral

Gómez (2023) en su trabajo de investigación para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada *Liderazgo transformacional para la mejora del clima organizacional de los trabajadores de la compañía Quisvel E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2023*; teniendo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo transformacional para la mejora del clima organizacional de los trabajadores de la Compañía Quisvel E.I.R.L, distrito Ayacucho, 2023. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo y diseño no experimental, transversal, y descriptivo. La población y la muestra estuvo conformada por 12 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 18 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: el 41.67% de los encuestados respondieron que casi siempre el líder genera confianza; el 41.67% de los encuestados respondieron que a veces el líder de la empresa transmite credibilidad; el 41.67% de los encuestados respondieron que casi nunca hay el orgullo de trabajar en la empresa por parte de los colaboradores; el 75.00% de los encuestados respondieron que casi siempre el líder practica la empatía con sus colaboradores; el 33.33% de los encuestados respondieron que casi siempre el líder brinda retos y oportunidades a todos; el 33.33% de los encuestados respondieron que a veces el líder de manera permanente da recomendaciones y enseña a sus colaboradores; el 41.67% de los encuestados respondieron que casi nunca el líder genera optimismo entre sus colaboradores; el 33.33% de los encuestados respondieron que casi nunca se sienten entusiasmados de trabajar en la empresa; el 58.33% de los encuestados respondieron que casi siempre considera que la visión de la empresa es estimulante y atractiva; 33.33% de los encuestados respondieron que a veces considera que son adecuados los incentivos económicos que ofrece la empresa; el 41.67% de los encuestados respondieron que casi siempre percibe que tiene libertad al hacer sus labores en la empresa; el 50.00% de los encuestados respondieron que casi siempre considera que las mejoras en las condiciones laborales propician un buen clima organizacional; el 33.33% de los encuestados respondieron que nunca hay una buena organización y gestión de la empresa; el 33.33% de los encuestados respondieron que a veces considera que hay una adecuada comunicación; el 41.67% de los encuestados respondieron que nunca percibe que se maneja adecuadamente los conflictos surgidos en la empresa; el 50.00% de los encuestados respondieron que casi nunca el trabajo de cada integrante es responsable; 41.67% de los encuestados respondieron que a veces el trabajador busca alcanzar un objetivo común; el 33.33% de los encuestados respondieron que casi nunca se respetan las contribuciones de cada integrante de la empresa. Se concluyó que la mayoría de los colaboradores mencionaron casi siempre el líder genera confianza entre sus colaboradores, mientras cerca de la mitad a veces

el líder de la empresa transmite credibilidad por último la mitad casi nunca los trabajadores se sienten orgullo de trabajar en la empresa.

Torres (2023) en su trabajo de investigación para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada *“propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes inversiones hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023”*; teniendo como objetivo general: establecer una propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023. La metodología empleada fue de nivel descriptivo, tipo de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal. La población y la muestra estuvo conformada por 09 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 20 preguntas. Los hallazgos de la investigación fueron los siguientes: el 22% indican que a veces se brinda incentivos económicos al cumplir las metas; el 44.44% mencionan que siempre está de acuerdo con los incentivos económicos; el 44.44% manifiestan que casi siempre la empresa aporta en su crecimiento personal; el 44.44% aseguran que casi siempre tiene la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo; el 33.33% afirman que casi nunca es adecuado el ambiente laboral; el 44.44% indican que siempre se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina; el 33.33% mencionan que siempre la disciplina institucional fomenta la cooperación; el 33.33% manifiestan que casi nunca son honestos los compañeros de trabajo; el 77.78% aseguran que siempre se antepone la responsabilidad laboral antes que un beneficio personal; : el 33.33% afirman que casi siempre la responsabilidad laboral fomenta la confianza y el respeto; el 33.33% indican que casi siempre se cuenta con productos durables lejos de su fecha de caducidad; el 55.56% mencionan que siempre los clientes están satisfechos con el rendimiento del producto; el 33.33% manifiestan que nunca el rendimiento del producto es adecuado; el 33.33% aseguran que casi nunca se genera valor agregado a los productos; el 33.33% afirman que a veces es importante que un producto tenga un valor agregado; el 44.44% indican que casi siempre es inmediata la capacidad de respuesta durante la atención; el 44.44% mencionan que siempre existe compromiso en atender las necesidades del cliente; el 33.33% manifiestan que casi siempre existe un compromiso en brindar un buen servicio; el 55.56% aseguran que casi siempre existe una empatía con el cliente; el 44.44% afirman que casi siempre la comunicación con el cliente es asertiva. Se concluyó que Se estableció una propuesta de mejora del clima laboral y la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes Inversiones Hermanos Flores

E.I.R.L. distrito de Ayacucho, en ese sentido la propuesta de plan de mejora se elaboró ya que existe la necesidad de optimizar satisfacción laboral, los valores éticos, la calidad de los productos y la calidad del servicio. Los trabajadores indicaron que, a veces se brinda incentivos económicos al cumplir las metas, siempre está de acuerdo con los incentivos económicos, casi siempre la empresa aporta en su crecimiento personal, casi siempre tiene la oportunidad de aprender y crecer en su trabajo, casi nunca es adecuado el ambiente laboral, siempre se cumple la política de la empresa para mejorar la disciplina, siempre la disciplina institucional fomenta la cooperación, casi nunca son honestos los compañeros de trabajo, siempre se antepone la responsabilidad laboral antes que un beneficio personal y casi siempre la responsabilidad laboral fomenta la confianza y el respeto. Por lo que se observa que, la empresa tiene una buena política de incentivos y disciplina, pero necesita mejorar el ambiente laboral y fomentar la honestidad entre los compañeros de trabajo.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Comunicación organizacional

Valencia & Castaño (2022) menciona que la comunicación tiene cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización. La primera, ejercer control en el comportamiento y la actitud de los colaboradores a través de los directivos; la segunda, generar motivación al momento de aclarar las labores y deberes dentro de la organización, explicando así los incentivos o correctivos que se puedan presentar de acuerdo con el compromiso laboral; la tercera, suscitar un espacio para la expresión emocional donde los colaboradores puedan manifestar sus sentimientos y necesidades y, finalmente, obtener información y datos para tomar decisiones que permitan el mejoramiento de los procesos que se llevan a cabo en la organización.

Piedra (2020) menciona que la comunicación organizacional es importante en cualquier entidad pública o privada, ya que la cultura que se identifica con las personas la caracteriza, la diferencia. Por ello es importante conocer y consolidar la cultura de cualquier empresa o entidad, porque se integra todos los comportamientos que ayudan a los individuos a llegar a ciertas metas comunes entre empresa y colaborador. Es una guía de realización de actividades, normas y políticas para establecer ciertas directrices: es decir, ayuda a comunicar aquella cultura que encausa el funcionamiento global de la estructura, preferencias globales que orienta a los miembros de la organización.

La comunicación organizacional es aquella en la que la propia institución, a partir de su cultura y normas, establecen para que sus empleados se identifiquen y mejoren con ella desde sus valores, objetivos y metas organizacionales; entendiéndose que no son más que impartir significados que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas, es más que sólo impartir significado (Lama, 2021).

Núñez (2021) define a la comunicación organizacional como el conjunto de actividades que se dan en las empresas, con la finalidad de mantener adecuadas relaciones dentro de la organización, las cuales son dadas a través de diferentes medios de comunicación, para mantener informados, motivados e integrados a cada uno de los empleados, con el fin de lograr todas las metas y objetivos planeados.

Gastélum (2000) citado por Bozas et al. (2021) señala que la comunicación organizacional se considera por lo general como un proceso que ocurre entre los miembros de una colectividad social. Al ser un proceso, la comunicación dentro de las organizaciones consiste en una actividad dinámica, en cierta forma en constante flujo, pero que mantiene cierto grado de identificación de estructura. No obstante, se debe considerar que esta estructura no es estática sino cambiante, y que se ajusta de acuerdo con el desarrollo de la organización. Las comunicaciones en las organizaciones deben suministrar información precisa con los tonos emocionales apropiados para todos los miembros que necesitan el contenido de las comunicaciones.

De acuerdo con Pinzón et al. (2021) la comunicación organizacional es el intercambio de información expresadas en actitudes, emociones u opiniones. Asimismo, afirma que la comunicación se compone de la experiencia, conocimiento y habilidades del personal que hace uso de esta habilidad gerencial, de los componentes que integran al personal con el bien o servicio que se ofrece, así como de elementos de apoyo como el uso de las tecnologías, el estudio de su interdependencia y las situaciones de conflicto que puedan generar.

Según Rincón (2024) la comunicación organizacional es un proceso fundamental en el establecimiento de relaciones saludables y respetuosas entre los miembros de una organización. Para lograr una comunicación efectiva y positiva, es importante tener en cuenta diferentes áreas que influyen en este proceso. En primer lugar, a nivel cognitivo, es necesario eliminar ideas irracionales y construir un sistema de pensamientos asertivos y positivos. Esto significa identificar y desafiar pensamientos negativos que puedan interferir en la comunicación, y

sustituírlos por pensamientos realistas y constructivos. Al adoptar una mentalidad positiva, es más probable que nuestras interacciones sean más satisfactorias y productivas

Chiavenato (2009) citado por Córdova (2019) menciona que para que el comportamiento de las personas sea coherente y concordante, la comunicación es crucial. El método a través del cual los individuos de una organización intercambian información se conoce como comunicación organizativa. Algunas comunicaciones van en sentido lateral u horizontal, otras ascienden o descienden a lo largo de los niveles jerárquicos y otras atraviesan la estructura oficial e informal. Hoy en día, la tecnología de la información ha hecho que la comunicación sea más intensa en todos los sentidos.

(Ventura, 2020) menciona que la comunicación organizacional describe el proceso de emisión y recepción de mensajes que se dan dentro de una organización, es un campo amplio que abarca todas las formas de comunicación que permiten a las organizaciones, tales como compañías, agencias gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro funcionar, crecer, conectarse con las partes interesadas y contribuir a la sociedad. La comunicación organizacional incluye tanto las comunicaciones internas, como los módulos de capacitación de los empleados, los mensajes sobre la misión de una organización, las comunicaciones interpersonales entre la gerencia y los empleados, y la comunicación profesional como los correos electrónicos. A su vez se puede clasificar la comunicación interna en comunicación ascendente, descendente y horizontal. También incluye comunicaciones externas, como anuncios de relaciones públicas, comunicados de prensa, materiales de marketing y creación de marca.

Talledo (2019) menciona que en los tiempos que vivimos se hace mucho uso de la tecnología para comunicarse, pensando que esto es lo más importante a la hora de comunicarnos, pero siempre será irremplazable las comunicaciones directas, personales, cara a cara, donde no solo se da a conocer las expresiones verbales de la comunicación, sino también las comunicaciones no verbales. Así se podrá llegar a una efectividad en la comunicación que las personas transmitan, ya sea a niveles descendentes, ascendentes o laterales

Honores (2023) hace mención que existe la comunicación formal e informal, la formal contiene la comunicación descendente, horizontal y ascendente. Además, la formalidad se debe a la fluidez de los mensajes cuando siguen el camino dictado por los niveles jerárquicos de la empresa, su objetivo primordial es que todas las actividades distribuidas a lo largo de la empresa se coordinen de manera eficiente.

Ruiz (2020) menciona a la comunicación organizacional en diferentes tipos: Comunicación descendente, consiste en la comunicación en la cual se desarrolla en los trabajadores de alta jerarquía con administración a trabajadores de nivel inferior, esto se aprecia con frecuencia alta en las organizaciones que sostienen su nivel jerárquico. Los canales en la cual se aprecia la comunicación son en las reuniones y otros que tengan afluencia de participantes. Comunicación ascendente, se estima cuando los trabajadores generan la información a sus jefes inmediatos, desafortunadamente en ocasiones el mensaje no llega en su totalidad hasta las autoridades de alta jerarquía, ya que cuando el mensaje se genera y sigue su curso hasta el receptor final, en el transcurso el receptor transforma el fondo, según su trayectoria y percepción. Comunicación cruzada, es la comunicación horizontal en la cual la transmisión de mensajes se brinda en la misma línea jerárquica, por eso existe la comunicación diagonal puesto que los emisores son trabajadores de distintos niveles de jerarquía.

Chiavenato (2009) citado por Incappuiño & Quispe (2019) define las reuniones de trabajo como juntas, a las cuales considera que son “Herramientas indispensables para la comunicación organizacional. Las personas se reúnen para discutir un asunto, resolver un problema o incluso para tomar una decisión que involucra a varias personas”. Las juntas se pueden utilizar para varios fines, entre ellas podemos mencionar:

Informar: transmitir información sobre asuntos o decisiones a tomar, como las juntas de la dirección, las de capacitación o de transmisión de información.

Consulta: conocer la opinión de varias personas sobre determinados asuntos o problemas, recoger información, sugerencias y puntos de vista.

Decisión: involucrar a varias personas en la toma de decisiones acerca de algún asunto, o llegar a un consenso sobre las medidas a tomar.

Solución de problemas: exponer un problema y pedir que todos participen en su solución. Cada uno de los participantes en la junta aporta su conocimiento y especialidad técnica para, en conjunto, solucionar problemas complejos que involucran a diferentes áreas de la organización.

Innovación: estimular la creatividad de las personas, dejarlas que presenten libremente ideas y sugerencias innovadoras.

Teran & Pérez (2024) menciona que la comunicación organizacional se divide en dos partes, comunicación externa y comunicación interna:

Comunicación Externa. La comunicación externa es aquella que se pone de manifiesto con los sectores que están relacionados con la empresa, en donde la comunicación externa es sumamente importante debido a su bilateralidad, es decir que la organización envía y recibe la información.

Comunicación Interna. La comunicación interna está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores dentro de una organización, para desempeñar con eficiencia y eficacia las tareas propuestas, además con la comunicación interna pretende escuchar las propuestas de cada trabajador, para poder establecer una comunicación más efectiva.

Funciones de la comunicación organizacional

Las funciones de la comunicación organizacional no sólo son esenciales, sino también multifacéticas y desempeñan un papel importante en todos los aspectos de las operaciones de la empresa. Más allá de la simple transferencia de información, estas funciones sirven como base sobre el cual se construye y mantiene la estructura organizacional. En primer lugar, se les encomienda organizar y canalizar el plan estratégico de la empresa, adaptándolo coherentemente a la cultura y valores organizacionales. Al mismo tiempo, estas funciones se encargan de evaluar y equilibrar continuamente los elementos que afectan los procesos de comunicación interna, identificando áreas de mejora y oportunidades de optimización (Ruiz, 2021).

Además, intervienen activamente en la gestión del clima organizacional, desarrollando estrategias para promover la adaptación al cambio y la resiliencia ante situaciones negativas, lo que contribuye a mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. La claridad en la definición de roles y responsabilidades es otro aspecto clave, ya que proporciona una base sólida para la colaboración y el trabajo en equipo (Teran & Pérez, 2024).

Importancia de la comunicación

Para Crispín (2019) la importancia de la comunicación organizacional puede darse en diferentes dimensiones que ayudan al buen funcionamiento de la organización al percutir de manera positiva e imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, como también en su adaptación a los cambios de entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas que satisface las propias necesidades de los participantes.

Enrique (2007) citado por Valenzuela et al. (2020) explica que comunicar no es una opción sino una obligación, es importante porque las distintas empresas independientemente a lo que se dediquen deben informar a los demás las actividades que desarrollan y servicios que ofrecen, es necesario tener claro que el buen uso de información dentro de la empresa puede modernizar su gestión al aplicar herramientas que ayuden en el momento de intercambiar mensajes dentro de los departamentos o de forma externa.

Castro et al. (2020) las define como círculo de calidad, en el que un grupo de empleados que se reúnen regularmente para analizar sus problemas de calidad, investigar las causas, recomendar soluciones y emprender las acciones correctivas. Asumen la responsabilidad de resolver estos problemas y generan y evalúan su propia retroalimentación. Pero la administración retiene el control sobre la decisión final de implantar o no las soluciones propuestas. Desde luego, no se supone que los empleados posean la capacidad de analizar y solucionar problemas de calidad; por ende, parte del concepto de círculo de calidad incluye enseñarles las habilidades de comunicación en grupo, diversas estrategias de calidad y técnicas de medición y análisis de problemas.

Lindo (2021) la comunicación organizacional se refiere a las formas y canales de comunicación entre empleados de cualquier empresa. Los estudios han encontrado una fuerte relación entre los niveles de comunicación en una organización, el desempeño y la satisfacción en el trabajo. Por tanto, la comunicación organizacional puede ser formal o informal, fluir en varias direcciones y hacer uso de varios medios. La comunicación tiene un gran impacto en la productividad de las organizaciones. Todos los días estamos inmersos en un cambio de paradigma donde todo evoluciona constantemente, pero se puede ver en todos los aspectos de la vida, que la comunicación es un factor importante, que, aunque se ve adaptada a cambios tecnológicos y estilos de vida, es parte del entorno. Es importante que las organizaciones conozcan algunos aspectos de la comunicación organizacional que le pueden ser de gran utilidad para su desarrollo:

Trabajo en equipo: Mediante la comunicación entre cada uno de los colaboradores y toda la jerarquización de una organización, se pueden alcanzar mejores resultados y se evitan malentendidos. Un equipo de trabajo eficaz y eficiente tiene una comunicación fluida inclusive en tiempo de cambio o crisis, de este modo las empresas tienen una gran oportunidad de crecimiento o de cumplimiento de objetivos, ya que existe una correcta comunicación interna, la cual está enfocada al desarrollo de procesos en cumplimiento de metas (Díaz et al., 2019).

Actividad Humana: Por medio de los diferentes canales de comunicación se conocen los roles de cada sector de la organización y esto permite un mayor rendimiento. Cuando la comunicación en las empresas es un factor importante para la alta dirección, esta se convierte en una cultura para el personal que trabaja en ella, permitiendo que los procesos sean más eficientes y se desarrolle de una forma más adecuada, dependiendo de las necesidades de los equipos de trabajo o de cada uno de los departamentos de la organización (Moseley, 2023).

El flujo de mensajes: Este sistema de comunicación este guiado por un encargado que permite que la información llegue a todos los sectores de la organización, es decir, es un ente regulador. Para este elemento de comunicación planteado, la tecnología es fundamental, ya que se trata de canales digitales como correos, mensajes de teléfono, entre otros, que le permiten a la organización implementar un canal que le brinde mayor cohesión entre los empleados, y de esta forma cumplir con cada proceso de acuerdo con los planteamientos de la organización para fomentar la buena comunicación organizacional (Alvarado, 2024).

Características de la comunicación organizacional

Avilés (2020) menciona que las características de la comunicación de manera necesaria, esencial para el ser humano y para las organizaciones en ello podemos encontrar algunas de estas:

- Permite conocer la cultura organizacional y familiarizarse con ella.
- Permite la adaptación permanente a los cambios y a la toma de decisiones.
- Facilita el desarrollo de nuevas formas o métodos de trabajo.
- Precisa cualitativamente las funciones que tienen que desarrollar cada uno.
- Asegura la gestión y la difusión de los sistemas de comunicación.
- Permite el uso de unos medios adecuados.
- Fomenta la relación entre los empleados y trabajadores de la organización.

Dimensión 1. La comunicación descendente:

La comunicación descendente es aquella que se inicia desde los altos cargos hacia los trabajadores situados en los rangos más inferiores de la empresa. La información y los datos que se transmiten siempre van de arriba hacia abajo dentro de la compañía (Peiró, 2021).

El flujo comunicacional descendente estructura una de las formas de comunicación interna más comunes en las empresas que se dio en los inicios del proceso de industrialización y que a pesar del tiempo aún sigue siendo la única manera de transmitir una información en muchas

de las organizaciones. Entre las características más peculiares de la comunicación descendente es la rapidez con la que la información es transmitida desde los altos mandos con los demás miembros de la organización. Esta comunicación es destinada para informar sobre sucesos relevantes como nuevos objetivos estratégicos, la existencia de un nuevo plan, normativas, entre otros. Las empresas que logran aplicar este flujo de información de forma exitosa generan un sistema de orden y mucha disciplina dentro de la institución que repercute en un incremento de la eficiencia del cumplimiento de los objetivos institucionales o procesos empresariales (Pacheco & Alvarez, 2022).

De acuerdo con Matveyeva (2024) los mensajes enviados de arriba abajo, o de la dirección a los subordinados, se denominan comunicaciones descendentes. Para abordar los retos organizativos, este tipo de comunicación vertical pretende fomentar la empatía y un ambiente de trabajo cohesionado. El directivo puede comunicarse con los mandos inferiores a través de charlas, reuniones, mensajes en publicaciones de la organización, correos electrónicos, llamadas telefónicas, notas, películas, seminarios, cartas y manuales de políticas y procedimientos. Los siguientes problemas suelen abordarse mediante comunicaciones descendentes:

- a) **Definición de objetivos y estrategias.** La comunicación proporciona normas para los niveles inferiores de la organización.
- b) **Instrucciones para el trabajo y racionalidad.** Orientan sobre cómo realizar el trabajo y cómo relacionarlo con las demás actividades de la organización.
- c) **Prácticas y procedimientos.** Son mensajes que describen políticas, normas y reglamentos.
- d) **Realimentación sobre el desempeño.** Son mensajes que indican cómo se está evaluando el rendimiento de una persona.
- e) **Adoctrinamiento.** Se trata de declaraciones diseñadas para animar a la gente a adoptar los valores culturales de la organización, aceptar su misión y visión y participar en rituales especiales.

Indicador 1. Desempeño

El desempeño laboral hace referencia a la manera en que los colaboradores de una organización cumplen con las funciones y tareas que tiene asignadas para la realización de sus labores en el cargo que ocupen en la empresa según sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades, para la búsqueda de los objetivos establecido para tal fin, produciendo

comportamientos y cambios que ayuden a la organización y a sus empleados a determinar qué tan eficiente y eficaz son para lograr las metas propuestas (Gonzáles & Vilchez, 2021).

Macías & Franco (2024) definen el desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Un buen desempeño laboral es una de las mayores fortalezas con las que cuenta una organización. Además, sostiene que el desempeño individual se refiere al comportamiento del evaluado dirigido a alcanzar efectivamente los objetivos. La principal característica de este sistema reside en que el desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos previstos

Gamarra (2024) menciona que el desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que cada persona le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol.

Indicador 2. Eficiencia

Chávez (2022) se entiende por eficiencia laboral a la capacidad que tiene un empleado en realizar apropiadamente sus actividades utilizando la menor cantidad de recursos posibles, como tiempo, dinero y esfuerzo. En este sentido, un trabajador es eficiente si logra un buen resultado con un uso óptimo de los recursos disponibles. La eficiencia laboral es un aspecto fundamental para el éxito tanto del trabajador a nivel individual como para el buen funcionamiento y crecimiento de la organización en su conjunto.

La eficiencia, por otro lado, impulsa el compromiso. Los empleados eficientes que pueden realizar su trabajo rápidamente y con entusiasmo están dispuestos a esforzarse más, buscar oportunidades para aprender y asumir más responsabilidades. Además, experimentan menos estrés, menos ira y menos problemas de salud (Stryker, 2024).

Indicador 3. Metas

Asana (2024) las metas para una empresa, son resultados y compromisos, muy específicos y claros, que deben cumplirse, en un tiempo determinado, representan hacia donde la empresa dirige sus acciones. Las metas son diferentes a los objetivos, aunque se relacionan, ya que las metas se desprenden de los objetivos. Las metas en la empresa, se aplican en las distintas áreas, o funciones de la organización, para el cumplimiento de las estrategias propuestas.

Dimensión 2. La comunicación ascendente

La comunicación ascendente tiene como finalidad la transmisión de información que va desde los bajos niveles jerárquicos hacia lo más altos. A través de este tipo de comunicación es que la alta gerencia genera que los líderes estén más cercanos a sus colaboradores para identificar y dar solución a las problemáticas a las que se enfrentan y a través de la aplicación de estrategias correctivas superarlas y hacer de la empresa un lugar mejor para el trabajador. El flujo de información que se genera con este estilo de comunicación incorporó retroalimentación al ciclo de la comunicación empresarial, pues, el mensaje proviene de parte de los colaboradores con niveles bajos dentro del rango jerárquico y se direcciona a los miembros de la entidad que tienen un cargo mayor. A pesar de que este flujo de la comunicación es tan antiguo como el flujo comunicacional anterior muchas organizaciones no lo consideran como un elemento valioso, sobre todo, aquellas instituciones que tiene un estilo obsoleto de gestión donde sigue siendo la producción su mayor riqueza en lugar de la relación. Con el paso del tiempo y los nuevos paradigmas empresariales se han empleado con mayor frecuencia este flujo de información en las empresas (Pacheco & Alvarez, 2022).

Peiró (2021) menciona que la comunicación ascendente es aquella que se pone de manifiesto desde los empleados que están situados en una parte inferior de la empresa, hasta los que están situados en un nivel jerárquico superior. Con esta comunicación se pretenden exponer las sugerencias, datos u opiniones que surgen entre estos trabajadores. La información ascendente puede clasificarse en cinco tipos:

- a) **Problemas y excepciones.** Se trata de comunicaciones que describen desviaciones o anomalías en el funcionamiento rutinario y normal y tienen por objeto llamar la atención de la dirección sobre ellas.
- b) **Sugerencias para mejorar.** Son comunicaciones que contienen sugerencias para mejorar las operaciones relacionadas con las tareas con el fin de mejorar la calidad y la eficacia.
- c) **Informes de desempeño.** Se trata de comunicaciones que contienen informes periódicos en los que se informa a la dirección sobre el rendimiento de personas o unidades organizativas.
- d) **Información contable y financiera.** Se trata de señales relacionadas con los costes, el pago de cuentas, el volumen de ventas, la rentabilidad prevista, el rendimiento de la inversión y otras cuestiones de interés para la dirección.

Indicador 1. Sugerencia

Vicente (2023) en cualquier parte del mundo, en cualquier sector, son los empleados quienes mejor conocen el trabajo y tienen la experiencia y las ideas sobre el mismo. Por eso debe pedir sugerencias a los empleados sobre cómo mejorar no sólo su trabajo diario, sino también sus procesos empresariales. Las ideas y sugerencias de sus empleados pueden ser la clave para acelerar la producción, aumentar la competitividad, llegar a nuevos mercados y aumentar la productividad. Para llegar a las ideas que llevarán a la empresa un paso más allá, basta con preguntar a los empleados lo que piensan.

Indicador 2. Confianza

Cortez (2021) la confianza organizacional se desarrolla en el momento en que los trabajadores logran orientar su confianza personal hacia la empresa, lo que resulta en la formación de vínculos y familiaridad de acuerdo a las relaciones que se hayan establecido, y según la dependencia e interacción que se desarrolle. Puede ser analizada mediante la confianza que se ponga en el supervisor y la confianza que se genere sobre la institución; la primera alude a la confianza que tiene un subordinado para aceptar las indicaciones frente a las acciones que no logra controlar, mientras que la segunda alude a la confianza en el apoyo y justicia por parte de las autoridades de la empresa

Indicador 3. Información de trabajo

El intercambio de información es fundamental para el éxito de cualquier organización. Ayuda a crear un ciclo de retroalimentación que fomenta la mejora continua y promueve el bienestar de toda la organización. También ayuda a generar confianza y transparencia, que son fundamentales para crear un entorno de trabajo positivo. La comunicación eficaz y el intercambio de información pueden generar una mayor productividad, un mayor compromiso de los empleados y un mejor rendimiento general. El intercambio de información es un aspecto crucial de la comunicación eficaz en cualquier lugar de trabajo. Implica el intercambio de información relevante entre miembros de un equipo, departamentos o incluso organizaciones de una manera clara, concisa y fácil de entender. El acto de compartir información puede realizarse a través de diversos métodos de comunicación, como conversaciones cara a cara, mensajería instantánea, correo electrónico, videoconferencias o wikis de la empresa (Colina, 2023).

Valle (2024) es un documento interno que contiene información sobre el comportamiento, habilidades, fortalezas, debilidades y progresos del empleado en su puesto de trabajo. Se utiliza en los procesos de monitoreo y control para analizar información como el estado de los entregables, las solicitudes de cambio y las previsiones.

Dimensión 3. La comunicación horizontal:

La comunicación horizontal puede fluir entre los compañeros del mismo nivel jerárquico sin importar el departamento en el que se encuentren, aunque principalmente, se da entre compañeros de una misma área. Este flujo comunicacional es ideal cuando se crean equipos nuevos de trabajo y se orienta a la interacción entre cada miembro. Los beneficios de aplicar este sistema de comunicación es el incremento de la eficiencia al momento de cumplir con las tareas asignadas. Esto se debe a que los miembros de la institución al encontrarse informados hacen que cada integrante aporte desde su conocimiento para realizarlo en el menor tiempo posible optimizando los recursos. Otro beneficio es la buena dinámica de trabajo que produce un clima laboral saludable. En definitiva, la comunicación horizontal es un buen sistema para que la información fluya en los departamentos de una empresa acercándose al pensamiento de que las entidades son organismos vivos. Por otro lado, entre sus puntos críticos se puede mencionar que, si no se gestiona de manera adecuada y con las herramientas necesarias los escenarios de incertidumbre, los rumores en el ciclo comunicacional y la desinformación se hacen presente (Pacheco & Alvarez, 2022).

Peiró (2021) señala que la comunicación horizontal es aquella que se pone en práctica entre individuos que pertenecen a un mismo nivel de jerarquía dentro de la empresa. Son trabajadores que comparten el mismo rango dentro de la compañía, aunque no tienen por qué pertenecer al mismo departamento. La comunicación horizontal puede dividirse en tres categorías:

- a) **Solución de problemas intradepartamentales.** Son las comunicaciones que se intercambian los miembros de un mismo departamento sobre la realización de un trabajo.
- b) **Coordinación interdepartamental.** Se trata de mensajes enviados entre departamentos para facilitar la realización de proyectos o tareas comunes.
- c) **Asesoría del staff para los departamentos de línea.** Se trata de mensajes de los especialistas del personal a los superiores jerárquicos para ayudarles en sus funciones.

Indicador 1. Estándares

Los estándares son criterios o parámetros establecidos dentro de una organización para medir y evaluar la eficacia, eficiencia y adecuación de sus operaciones. Sirven como base para comparar lo que realmente está sucediendo en la empresa con lo que se había planificado o esperado (Waisberg, 2024).

Westreicher (2020) el estándar es el patrón que sigue alguna de las variables que determinan el beneficio de una actividad económica. Con esta referencia, se puede identificar si una empresa está siendo eficiente o no

Indicador 2. Integración

A fines del siglo pasado, en la década de 1990, gracias al avance en la computación y las tecnologías de la información, las empresas comenzaron a utilizar más aplicaciones en sus procesos productivos, especialmente en el ramo manufacturero. Sin embargo, esto derivó en un problema que no se había previsto: la desconexión de las herramientas, programas y sistemas, ya que cada uno trabajaba de forma aislada en alguna etapa del ciclo productivo. A raíz de esa situación surgió la necesidad de integrar las herramientas para dotar a las empresas de unidad en sus operaciones. Además de resolver el problema de la desconexión, la idea de integrarlos ofrecía una ventaja competitiva: un modelo estandarizado de control empresarial que facilitaba la gestión de los datos y mejoraba la comunicación. A partir de entonces, la integración empresarial ha sido esencial para fomentar el crecimiento económico, la productividad y la eficiencia de los ciclos productivos. Y no solo eso: le permitirá a tu compañía innovar y ofrecer nuevas soluciones. Así que comencemos por definir este concepto (Clavijo, 2023).

La integración laboral es la clave para fomentar un ambiente de trabajo saludable y armonioso. Cuando los empleados se sienten incluidos y valorados, se incrementa su sentido de pertenencia a la empresa y se fortalece su compromiso con los objetivos organizacionales. Un equipo integrado es más propenso a colaborar eficazmente, compartir conocimientos y habilidades, y resolver problemas de manera conjunta. Además, la diversidad de ideas y perspectivas que surge de una fuerza laboral integrada puede generar innovación y creatividad en la empresa (Acuña, 2022).

Indicador 3. Comunicación

La comunicación en la empresa es una forma de interacción hablada o escrita que se lleva a cabo por los trabajadores de la compañía con el objetivo de transmitir información, ya sea a

nivel interno entre el personal y los departamentos, o desde la empresa hacia el exterior. Disponer de una buena comunicación dentro de una organización es beneficioso para todos los miembros que la integran, ya que es más fácil que se mantengan motivados y lleven a cabo sus acciones de forma eficiente. Por otra parte, facilita la interacción y consigue un buen ambiente laboral, siendo un recurso eficaz para el correcto rendimiento y la productividad. Esto también se conoce como una estrategia de comunicación corporativa que está diseñada para cumplir los objetivos empresariales, de los cuales hablaremos en el siguiente apartado (Ivlev, 2024).

Indicador 4. Claridad

La precisión y la claridad son esenciales en la comunicación oral y escrita. Precisión significa decir exactamente lo que se quiere decir. Claridad significa decirlo de forma que lo entienda la persona que recibe el mensaje. La precisión y la claridad se solapan, pero es posible ser preciso sin ser claro o viceversa. Las frases sencillas y directas son mucho más fáciles de entender que las largas y complejas (Kadoch, 2022).

Cuando cada miembro del equipo comprende claramente su función dentro de la estructura, se siente empoderado y motivado para desempeñar su papel de manera efectiva, adoptando las responsabilidades que efectivamente le corresponden. La claridad elimina la ambigüedad, reduciendo la posibilidad de conflictos y malentendidos. Un colaborador motivado no solo cumple con sus tareas, sino que también busca formas de mejorar y superar expectativas. La claridad en el lugar que cada quién ocupa y en qué se espera de su desempeño aumenta las posibilidades de que realice su labor efectivamente (Giudice, 2023).

Variable 2: Clima laboral

Gonzáles (2020) señala que el término clima laboral se refiere al conjunto de factores y opiniones que tienen los empleados sobre las políticas, procedimientos y ventajas de la organización. Es el entorno en el que se desenvuelve el trabajador; un ambiente de trabajo sano dará lugar a un trabajador productivo, y viceversa. Las exigencias de la vida laboral moderna empujan a los empleados a completar tareas y cumplir horarios que afectan negativamente a su bienestar físico y emocional, lo que provoca un estrés que afecta significativamente al rendimiento de la organización. Por otro lado, el ambiente de trabajo es el resultado de la interacción de los empleados, que configura sus propios valores, actitudes y creencias. Otros factores que influyen en la perspectiva del lugar de trabajo son los factores humanos, la tecnología, los incentivos y los objetivos que repercuten en el rendimiento de los empleados y, en consecuencia, en el futuro de la empresa.

Olaz & Ortiz (2022) clima laboral representa la atmosfera de toda organización, y comprometido por aspectos de la propia cultura de su organización, por ejemplo, un inadecuado liderazgo de los directivos va a ocasionar una mala gestión de la organización. Como consecuencia derivará insatisfacción en las funciones laborales, déficit del espacio compartido, falta de eficiencia y productividad. El clima laboral se fundamenta precisamente en que las políticas, misiones y valores que se rigen dentro de una empresa, y su cultura influye directamente en el comportamiento y percepciones de las personas en su entorno laboral.

Mendoza & Villafuerte (2021) señala que el clima laboral es una construcción esencial del trabajo y la estructura organizacional porque brinda la oportunidad de estudiar la conducta de los colaboradores de forma propia como grupal. Para ello se deben considerar herramientas para disponer acciones de gestión. La percepción de un ambiente alentador y constructivo lleva a niveles más altos de productividad y promueve la lealtad y la estabilidad en la fuerza laboral

El clima laboral se entiende como el estado de satisfacción que puede sentir un empleado dentro de su ámbito laboral, pero ello va a depender de múltiples factores tanto físicos como emocionales que van incidir en el comportamiento y desempeño del trabajador; factores como el ambiente laboral, las condiciones laborales, las relaciones personales, entre otras, serán las determinantes para hacer que el trabajador tenga una percepción adecuada de su trabajo, y va a ser en función a ello que el trabajador se pueda desempeñar adecuadamente sus actividades diarias (Pilligua & Arteaga, 2019).

El clima laboral se compone de varios elementos clave. La estructura organizacional se refiere a la manera en que están organizadas las tareas y responsabilidades dentro de la empresa. Una estructura clara puede contribuir a un clima positivo, mientras que una estructura confusa puede generar frustración y estrés. Las relaciones interpersonales incluyen la calidad de las relaciones entre compañeros de trabajo, así como entre empleados y supervisores. Un entorno donde predominan las relaciones de confianza y respeto fomenta un clima laboral saludable. El estilo de liderazgo y la actitud de los líderes también tienen un impacto significativo en el clima laboral. Líderes que son accesibles, justos y apoyan a su equipo tienden a crear un ambiente positivo. La efectividad de la comunicación dentro de la organización es crucial, ya que una comunicación abierta y transparente ayuda a prevenir malentendidos y promueve un ambiente de colaboración. Finalmente, las condiciones de trabajo, que incluyen tanto las condiciones físicas como las psicológicas, también juegan un papel importante en la percepción del clima laboral (Rivadero & Vidal, 2023).

Pazmay & Lima (2020) menciona que el clima laboral tiene un impacto profundo en varias áreas de la organización. Un clima positivo fomenta la motivación y el compromiso de los empleados suelen reportar mayores niveles de satisfacción laboral, lo que a su vez mejora la productividad y atrae talento a la organización. Por el contrario, un clima negativo puede llevar a una baja moral, menor rendimiento y rotación de personal. Además, un buen clima laboral contribuye al bienestar psicológico de los empleados, reduciendo el estrés y previniendo problemas de salud mental. Asimismo, un buen clima laboral contribuye al bienestar psicológico de los empleados, reduciendo el estrés y previniendo problemas de salud mental.

Caveliar (2020) señala que, actualmente en el mundo en que vivimos se encuentra en constantes cambios, no es la excepción de que toda organización genere cambios en su ambiente laboral u estructura organizacional o en cualquier recurso con los que cuente dicho organismo, el clima organizacional, es una parte importante de los colaboradores, para que demuestren sus capacidades adquiridas ante sucesos simples, por medio de la comunicación, intercambio con otros colaboradores se logran los objetivos propuestos y muy buenos resultados.

En Recursos Humanos el concepto de clima laboral se refiere al ambiente interno de una empresa. Un entorno en el que se construyen las relaciones con los empleados y que influye en su comportamiento. Y cuanto mejor lo perciban o se sientan ellos en función de las prácticas realizadas, mejores resultados se lograrán en la empresa. Como sucede con cualquier otra relación, cuando se cuida a los trabajadores, tanto en el trato como en las condiciones, se vuelven leales a la organización y se esfuerzan más para sacar adelante las tareas. Por el contrario, cuando la atmósfera que se respira en la oficina supone una experiencia negativa para el personal, esto hace mella en su motivación (Coma, 2024).

Sernaque (2019) el concepto de clima está referido más bien a la misma razón de ser en los contextos organizacionales, fenómeno en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto, es así como en la administración de las organizaciones en general, es fundamental delimitar, dentro del campo educativo y más aun dentro del contexto de la gestión de las instituciones educativas una política general que proporcione la orientación, el ideario, entendido como un lugar de encuentro en el trabajo escolar, profesores, padres y estudiantes asumiendo responsabilidades con una referencia educativa y ética sólida, equilibrada y común; este carácter propio de la Institución y los valores de las mismas; en los

propósitos de la propia institución, son conceptos que se enmarcan en el clima educativo, clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional educativo para el presente estudio.

En la actualidad, la cultura organizacional es crucial para la competitividad, la productividad y la calidad del servicio de las organizaciones. Ha despertado el interés de diversos profesionales y disciplinas, siendo un enfoque teórico relativamente reciente que se remonta a la década de 1960, cuando se creó para entender las relaciones internas de las organizaciones y su impacto en el desarrollo personal, impulsado desde la psicología. A lo largo del tiempo, se han propuesto diversas definiciones de cultura organizacional por parte de autores de diferentes países y campos de estudio, con el objetivo de comprender su papel fundamental para el correcto funcionamiento de una empresa. Estas definiciones consideran varios factores como cultura, motivación, comunicación, entre otros, los cuales tienen diferentes grados de influencia según el área de desarrollo. Algunas de las teorías más relevantes incluyen las de Rensis Likert, Litwin y Stringer, así como Pritchard y Karasick (Rivadero & Vidal, 2023).

Camino (2022) señala sobre el clima laboral como las apreciaciones evaluativas y valorativas que hacen los miembros de una organización con respecto a su trabajo, al ambiente físico en el que se da este, a las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y a las diversas acciones formales que afectan ha dicho trabajo. Los miembros de una organización no constituyen los elementos del sistema, sino más bien son parte del ambiente. Entonces el clima laboral constituye las apreciaciones de los miembros de la organización respecto a su experiencia dentro de ella. El clima laboral es un concepto que estudia en su amplitud sobre el factor humano en empresas y organizaciones, por tal motivo es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones desde normas internas de la misma empresa hasta actitudes de las personas que integran el grupo.

Urpay (2024) menciona que el clima laboral es un conjunto de percepciones compartidas sobre el ambiente de trabajo, influenciado por los colaboradores y el centro de labores, por lo que es importante en la satisfacción laboral, la calidad de los servicios prestados, el rendimiento organizacional y la creatividad laboral. Un clima laboral deficiente puede generar consecuencias negativas, como alta rotación de personal, incertidumbre y desmotivación, por ende, se considera que esta variable es un reflejo de la cultura corporativa y un fenómeno interviniente que afecta diversos aspectos de la organización.

(Ojeda, 2023) menciona que el clima organizacional son las diferentes peculiaridades que son detectadas por el trabajador y que repercute en su desenvolvimiento positivo o negativo en su centro laboral y centra en 03 puntos importantes que es la intensidad, la dirección y la persistencia, en el primero habla de la energía de los servidores para cumplir sus actividades, la segunda en la concentración para cumplir esa actividad y 22 la tercera en la fuerza que emplea para ejecutar esa actividad. Por lo tanto, un trabajador en un ambiente con particularidades positivas, es pertinente para que se desempeñe adecuadamente y cumpla sus objetivos con esfuerzo y debidamente motivados

Importancia de clima laboral

Es importante que las organizaciones brinden un clima laboral saludable a los trabajadores, porque de ello va a conllevar a que desarrollen satisfactoriamente sus actividades; el clima laboral se encuentra ligado a grado de motivación que tienen los trabajadores, por tal, es fundamental que las organizaciones identifiquen los factores que influyen en el comportamiento, con la finalidad de poder promover y proyectar acciones que puedan garantizar la creación de condiciones adecuadas y seguras para que los trabajadores se sientan cómodos, motivados y satisfechos cuando cumplan sus funciones (Bernal, 2021).

(Villa, 2020) menciona que el clima laboral es crucial porque ejerce una influencia directa en el bienestar de los colaboradores, lo cual, a su vez, repercute en su motivación, compromiso y productividad. Un ambiente de trabajo positivo, caracterizado por relaciones armoniosas entre colegas, comunicación efectiva y una atmósfera propicia, puede desempeñar un papel fundamental en la retención de empleados talentosos y la disminución de la rotación de personal. Por lo tanto, un entorno laboral positivo promueve la colaboración, la creatividad y la sinergia entre los miembros del equipo, elementos esenciales para el logro de los objetivos y el desarrollo sostenible de cualquier organización empresarial. Cuando los empleados experimentan un ambiente en el que se fomenta la escucha activa, el respeto mutuo y el apoyo tanto por parte de sus líderes como de sus pares, es mayor la probabilidad de que se encuentren motivados para desempeñarse de manera óptima y colaborar eficazmente en la consecución de los objetivos institucionales.

La importancia del clima laboral recae en la satisfacción que tiene el talento humano de la empresa y en la manera en que esta se desarrolla dentro de la organización, para ello es de vital importancia tener en cuenta diversos aspectos que integran el lugar del trabajo como son las condiciones sociales, psicológicas. la importancia del clima laboral recae en la descripción del

clima laboral a los ojos del trabajador y no tanto a la evaluación, por ello es importante priorizar la satisfacción del trabajo más que describirlo (Quispe, 2020).

Tipos de clima laboral

Martínez (2022) menciona que se debe tener en cuenta que existen distintos contextos laborales que pueden desencadenar en diversos tipos de clima laboral. En la mayoría de las organizaciones prevalece alguna de estas cuatro clases de ambientes laborales:

Autoritario: Se caracteriza por la falta de confianza por parte de la dirección en las personas empleadas. Las interacciones entre las personas responsables y personas colaboradoras son escasas y la comunicación es muy deficiente.

Paternalista: En este tipo de organizaciones priman las estructuras jerárquicas muy rígidas, las posibilidades de promoción son escasas y las personas empleadas, por lo general, no se sienten suficientemente identificadas con la filosofía, misión y objetivos de su propia empresa.

Consultivo: El modelo consultivo, se identifica por la gran confianza de la dirección en las personas empleadas, haciéndoles partícipe y otorgando un cierto nivel de autonomía en algunas cuestiones. Destaca por prevalecer las actitudes dinámicas y la proactividad.

Participativo: En este modelo de clima, la mayor parte de decisiones se toman en consenso, la comunicación está muy presente y las personas empleadas se sienten identificadas con la empresa, muy motivadas y convencidas de que se encuentran en un lugar perfecto para progresar personal y profesionalmente.

Características de clima laboral

(Suasnabar, 2020) existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer y se caracterizan por:

- El clima laboral hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. El Clima se describe a las características del medio ambiente de trabajo.
- El clima de una organización, tiene una cierta estabilidad a pesar de experimentar permutas por situaciones coyunturales.
- El ambiente de trabajo influye de manera positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización. Si se mantiene un clima favorable, los trabajadores se desenvolverán con mayor eficiencia y con ánimos de desempeñarse mejor,

entregando lo mejor de sí en la organización, y si existe, un clima malo será todo lo contrario a lo que se dijo anteriormente.

- Las organizaciones que mantenga un buen clima laboral, tendrán como resultados colaboradores contentos, satisfechos y por ende se identificarán y se sentirán comprometidos con la organización, para de una manera retribuir mejor en los objetivos de la organización. Por otro lado, si mantienen un clima desfavorable una de las consecuencias será que no tendrán colaboradores comprometidos ni mucho menos identificados.
- El clima laboral de una organización es afectado por diferentes variables estructurales, tales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables a su vez pueden ser afectadas por el clima.
- En organizaciones que se dan gestión de manera autoritaria, traerá consigo a colaboradores que se desempeñen con miedo, temor, y si no existe confianza hacia los trabajadores, se generará un clima laboral tenso. Este clima llevará a trabajar a los empleados con irresponsabilidad, y a raíz de esto su jefe controlará más sus actividades y todo ello llevaría a un ambiente de descontento tanto para el empleado como al empleador.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.
- Toda organización presenta ausentismo de su personal, algunas pueden ser de manera involuntaria como también voluntarias.

Dimensión 1: Interacción

La interacción en el lugar de trabajo, que abarca las normas que rigen las relaciones y la reciprocidad entre trabajadores y empresas, así como el comportamiento y el aprecio que existen entre los implicados, siempre ha estado influida por diversas disciplinas relacionadas con las formas de trabajar y de organizar el mundo laboral (Ordóñez, 2024).

En las empresas, las relaciones desempeñan un papel crucial para facilitar la eficacia de todas las áreas de trabajo. Son un componente esencial porque fomentan un entorno de trabajo positivo tanto para los empleados como para los directivos, lo que proporciona un sentimiento de pertenencia a la organización y aumenta la probabilidad de que se cumplan los objetivos (Díaz & Salazar, 2021).

Un trabajador promedio, pasa al menos 40 horas semanales en su trabajo, básicamente su lugar de trabajo se convierte en su segundo hogar y el lugar en el que más tiempo permanece.

En todas las empresas, es indispensable que los colaboradores convivan entre ellos y por ello, es necesario que esa convivencia sea agradable y amena. Los ambientes laborales armoniosos dependen absolutamente de la actitud de todos los que forman parte de la empresa, ya que, sin importar el orden jerárquico de sus puestos laborales, todos son responsables de que el ambiente laboral sea agradable para todos o sea incómodo (Mercer, 2022).

Indicador 1: Reciprocidad

El concepto de reciprocidad en la empresa se refiere a un cambio significativo en la forma en que los equipos interactúan entre sí dentro de la organización; denota un intercambio justo entre empleados por el que ambos contribuyen a la realización de tareas. Cabe destacar que esta relación no sólo existe entre los empleados, sino también entre éstos y la organización, donde los empleados trabajan para alcanzar sus objetivos y la empresa les ofrece posibles beneficios económicos (Pérez, 2024)

Indicador 2: Relaciones interpersonales

Cabe señalar que, si las relaciones interpersonales son buenas, contribuirán directamente a crear un entorno de trabajo adecuado para el capital humano; si son malas, tendrán el mismo efecto en el entorno de trabajo. Las relaciones interpersonales se definen como los vínculos y relaciones que se establecen directamente entre los empleados de una empresa y que se forman a diario (Berner, 2024).

Indicador 3: Sentido de pertenencia

Debe quedar claro que la identidad es lo que crea el sentimiento de pertenencia. El sentimiento de pertenencia puede describirse como un componente de la identidad del trabajador. Se constató que existía una fuerte correlación entre las percepciones de cada miembro de la participación de la empresa, la imagen de la organización en la sociedad y la visión futura de la pertenencia (Robles et al., 2020).

Indicador 4: comportamiento

Según la perspectiva organizativa, se trata de un patrón que busca satisfacer las necesidades de los individuos que forman parte de la organización. Para lograrlo, es necesario tener en cuenta la estructura de la organización y la cooperación de los empleados. Las empresas y los trabajadores se esfuerzan por alcanzar objetivos como el crecimiento, la

competitividad, un buen salario y un mayor nivel de vida, todo lo cual, si se consigue, conduce a un comportamiento positivo que aumenta la rentabilidad de la empresa (Ulloa et al., 2019).

Dimensión 2: Condiciones laborales

Auccapure (2019) señala que las condiciones de trabajo son una serie de variables que pueden influir negativamente en la salud de los trabajadores. Cuando nos planteamos un nuevo empleo, una de las primeras cosas que nos viene a la cabeza es el salario. Tendremos que indagar sobre el salario base, la frecuencia de los pagos, las posibles primas de compensación e incluso si se contemplan las horas extraordinarias. Otros aspectos de las circunstancias laborales son el entorno de trabajo, el horario, las vacaciones y la conciliación de la vida laboral y familiar. Otra de las condiciones del trabajo que muchas veces pasa desapercibida pero que es de gran importancia es el ambiente en el puesto de trabajo. Sin embargo, es una condición difícil de confirmar porque es difícil saber qué dinámica existe, cómo se llevan nuestros compañeros en la oficina, o incluso cómo nos llevaremos con ellos, hasta que nos hayamos establecido allí. Como hemos visto, han surgido una serie de preocupaciones importantes sobre el entorno de trabajo en una empresa que requieren nuestra atención. Dado que, en última instancia, cada persona encuentra el bienestar en cosas diferentes, algunas serán más significativas para ella que otras.

Reaño (2019) manifiesta que, se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo

Indicador 1: Retribución

Zamora (2024) menciona que, es la percepción salarial que reciben nuestros empleados una vez que finaliza el mes o el período que corresponde ser pagado de acuerdo a lo que establezca su tipo de contrato. Naturalmente, la retribución es un factor importante a la hora de que alguien decida quedarse en nuestra empresa, busque otro empleo o acepte una oferta de trabajo nuestra. Toda empresa debe aspirar a pagar a sus trabajadores un salario adecuado a su nivel de formación, experiencia, aptitudes y capacidades. Para ello se tienen en cuenta elementos como la normativa laboral, las cláusulas del convenio colectivo y los rangos salariales establecidos por la empresa. AL respecto muestra que existen numerosas formas de compensación en la vida cotidiana empresarial y económica, entre las que destacan las siguientes:

Salario o sueldo: Es la compensación por el trabajo durante un periodo de tiempo específico y suele darse en términos monetarios. Suele constar de una parte variable basada en términos productivos y una parte fija.

Remuneración: Se trata de pagos efectuados a cambio de la prestación, normalmente irregular, de un servicio. También es típica la cesión o alquiler de un activo, como en el caso de la maquinaria industrial o la vivienda.

Incentivos por objetivos o rendimiento: Los planes de pago de bienes y servicios suelen depender de la productividad o de las necesidades de la empresa. Suelen entregarse al final del periodo empresarial en forma de primas o compensaciones adicionales.

Premios y ascensos: Los ascensos profesionales, las nuevas responsabilidades o el acceso a recursos de formación (ofimática e idiomas, entre otros muchos ámbitos) son formas populares de represalia.

Beneficios laborales: Las empresas, sobre todo las del sector privado, suelen ofrecer incentivos a sus empleados para promover el equilibrio entre vida laboral y personal. Algunos ejemplos comunes son menos horas de trabajo, días de vacaciones adicionales o turnos flexibles.

Servicios para empleados: Numerosas empresas ofrecen a sus empleados la posibilidad de acceder a una serie de servicios exclusivos, como tickets de comida, guardería o seguro médico exclusivo. propiedad de acciones. En ocasiones, las empresas ofrecen compensaciones en forma de acciones o participaciones.

Indicador 2: Estabilidad laboral

Yugsi & Pinos (2021) manifiesta que la estabilidad laboral corresponde a un principio que brinda al trabajador la seguridad de no ser despedido siempre y cuando cumpla cabalmente con las funciones encomendadas. Es decir, que durante la prestación de sus servicios al empleador no incurra en ninguna de las faltas establecidas en el ordenamiento jurídico respectivo, siendo así no podrá prescindir de la relación laboral suscrita. Esto significa que el patrono no está facultado para dar por terminada una relación sin que medie una causa justa.

Según Domínguez (2020) la estabilidad en el empleo es la capacidad de permanecer empleado durante un periodo prolongado de tiempo, de garantizar que el contrato laboral de una persona con su empleador se mantenga a lo largo del tiempo y de garantizar que no finalice

de forma abrupta. En términos generales, el derecho a la estabilidad laboral incluye la garantía de que, en ausencia de una razón válida para el despido, todo empleado debe continuar trabajando y recibiendo el salario y los beneficios que conlleva, incluso si su empleador no lo desea.

Dimensión 3: Satisfacción laboral

Según Hernández (2023) La satisfacción laboral es una visión subjetiva que hace que una persona desarrolle una actitud hacia su empleo basada en sus creencias y valores sobre el trabajo que realiza. Desde este punto de vista, es significativa ya que está directamente vinculada al buen funcionamiento de la empresa, a la calidad del trabajo, a la rentabilidad y a los niveles de productividad. Sobre todo, ayuda a las personas a ver el trabajo como un entorno que les hace más felices y no como una obligación o una fuente de recompensas.

Salazar (2019) manifiesta que, la satisfacción laboral se ha caracterizado como la combinación de las actitudes de un trabajador sobre su empleo, elementos específicos (como la empresa, el supervisor, los compañeros de trabajo, el salario, los ascensos, las condiciones laborales, etc.) y la vida en general. Así pues, la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos generales de un individuo con respecto a su trabajo. Quienes están muy satisfechos con su trabajo tienen una buena opinión de él; quienes están insatisfechos tienen actitudes negativas.

Pérez & Gardey (2023) menciona que: La satisfacción surge de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador; cuando la satisfacción es positiva por parte del trabajador, mayor es el compromiso con las actividades que se le encomiendan, y si ocurre lo contrario, porque las responsabilidades son insuficientes, no se esfuerza lo suficiente en el desempeño de sus actividades; a continuación, se muestran los siguientes indicadores:

Indicador 1: Ambiente laboral adecuado

Flecha (2021) Un ambiente laboral adecuado es clave para el rendimiento empresarial; y la productividad dependen de un entorno de trabajo positivo. así como de la satisfacción en el trabajo. Así pues, la idea de calidad de vida laboral cobra cada vez más importancia en las empresas que desean aumentar la concienciación de los empleados en el lugar de trabajo.

Indicador 2: Crecimiento personal

Domínguez (2023) Las personas de éxito reconocen el valor del desarrollo personal continuo. A pesar de estar en la cima de su profesión, siempre dedican tiempo a explorar su potencial interior y a salir de su zona de confort.

Stetter (2024) La práctica de mejorar y ampliar continuamente las capacidades, conocimientos y talentos de los empleados se conoce como desarrollo profesional. Esto hace posible que las personas tengan éxito en su trabajo y hagan realidad sus aspiraciones. El desarrollo profesional incluye conocimientos y habilidades que van más allá de lo que se enseña en un aula. Encontrar oportunidades para aprender y desarrollarse en el trabajo, o en un entorno profesional, es el objetivo. Tratar de ampliar sus conocimientos y capacidades técnicas, así como crecer tanto profesional como personalmente, puede ser una parte crucial de la vida laboral de muchos empleados.

Indicador 3: Incentivos económicos

Indeed (2024) Dado que los incentivos económicos recompensan a los miembros del equipo que van más allá de sus obligaciones habituales para impulsar el crecimiento de la empresa, pueden ser una herramienta muy poderosa para motivar a los empleados y aumentar la productividad. Los incentivos económicos, que van desde primas en metálico a beneficios complementarios, ofrecen a las empresas un medio de recompensar a sus empleados por alcanzar sus objetivos y tener éxito.

Marco conceptual

Actitud

Martin (2023) menciona que la actitud del empleado es la muestra positiva o negativa de motivación que muestra un empleado. Puede manifestarse hacia tareas individuales, productos o servicios, compañeros o directivos, o hacia la organización en su conjunto en el lugar de trabajo. Ignorarla puede perjudicar la retención de empleados de una empresa. Lo único que se necesita son las habilidades adecuadas para hacer frente a las actitudes negativas y promover las positivas. Gestionar eficazmente el entorno y el personal puede influir positivamente en las actitudes y aumentar el éxito de tu empresa. Si la actitud de una persona hacia su trabajo es terrible, puede condenar incluso a la persona más brillante y capacitada a un rendimiento muy bajo. Los empleados con una buena actitud de devoción y compromiso conducen a un esfuerzo elevado, aunque no sean los más dotados o competentes.

Motivación

La motivación es un factor clave para alcanzar el éxito. Cuando estamos motivados nos sentimos bien, llenos de energía y con muchas ganas de lograr aquellas metas que nos hemos propuesto, y cuando esta falta, sufrimos una pérdida de interés por aquello que tanto nos llegó a emocionar, que podemos incluso renunciar a nuestros objetivos. Es muy importante aprender a identificar la desmotivación, de esta manera, podremos actuar apenas esta aparezca y evitaremos que nuestros planes y proyectos se queden sin culminar (Antiques, 2021).

Cultura organizacional

La cultura organizacional se define como el conjunto de normas, creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias que definen el modo en el que las personas deben relacionarse, comportarse e interactuar dentro de una organización, al igual que marca el cómo deben tomarse las decisiones y cómo llevarse a cabo las actividades laborales (Yopan et al., 2020).

Habilidad personal

Las habilidades personales son cualidades intangibles que influyen en la forma en que una persona actúa y completa sus tareas. No son habilidades cuantificables, pero tienen un gran impacto en la ética de trabajo y la interacción con los demás. Las habilidades personales también se conocen como habilidades blandas y están conformadas por los hábitos que aprendes mientras creces. Vienen de tus habilidades innatas y de las habilidades que has adquirido al observar a los demás. Las habilidades personales no se aprenden a través de la educación escolar, sino a través de tu disposición, la práctica y el entorno familiar y social (Argudo, 2023).

Toma de decisiones

El proceso de toma de decisiones es un método que consiste en reunir la información y evaluar alternativas para luego, en definitiva, tomar la decisión final. El proceso de toma de decisiones depende de diversos factores, como la cantidad de información disponible, el tiempo, las posibles consecuencias de cada opción y las características individuales de quien decide. Las personas no responden de la misma forma ante el mismo problema, ya que su respuesta depende de elementos como la personalidad, la madurez y la etapa de la vida en la que se encuentran (Laoyan, 2024).

Eficacia

Cárdenas (2023) menciona que la eficacia está altamente enfocada en los resultados finales y, en menor medida, en los medios requeridos para cumplirlos. Por lo tanto, no revisa cómo fue hecho, simplemente se limita a tener en cuenta el resultado deseado, aunque ello haya requerido mayor costo y uso de diversos recursos. Dentro del mundo empresarial está relacionado con el cumplimiento de objetivos de negocios y las cifras oficiales de la compañía. La eficacia se enfoca únicamente en la obtención de resultados favorables para la rentabilidad, como lo son el número de ventas en un determinado periodo.

Incentivos

Los incentivos son estímulos ofrecidos por una empresa con el fin de motivar la productividad y el bienestar general de la organización. Estos pueden tener la forma de reconocimientos, premios o beneficios laborales que se otorgan como recompensas por alcanzar metas definidas o bien como estimulantes para llegar a ellas (Clavijo, 2024).

Objetivos

Los objetivos de las empresas son los pasos definidos para alcanzar los resultados que un negocio espera. Estos objetivos deben ser medibles para que sea posible evaluar su desempeño y, así, tomar las medidas necesarias para redefinir las estrategias si se requiere (Rodrigues, 2024).

Estrés

Ruiz et al. (2023) menciona que el estrés es un término que se encuentra muy asociado a variables como fatiga, depresión, ansiedad y otras enfermedades que imposibilitan al ser humano para el cumplimiento de sus actividades diarias. Asimismo, el estrés provoca inestabilidad emocional en los trabajadores, lo que involucra el incumplimiento de tareas. Por otra parte, el estrés puede producirse en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador independiente del tamaño de la empresa, del mismo modo los resultados del estrés son consecuencias de las altas demandas laborales. El estrés laboral sobrepasa la capacidad para hacer frente a las presiones laborales, cohibiendo la capacidad de respuesta e imposibilitando la toma de decisiones asertivas.

Valores

Lisboa (2019) los valores organizacionales son definidos como principios o creencias relativas a los objetivos organizacionales deseables, que orientan la vida de la empresa y están

al servicio de intereses individuales, colectivos o mixtos”. La existencia de esta especificación no quiere decir que estos valores sean diferentes o se separen de los valores personales. El origen serán las personas, y las motivaciones que sostienen los valores partirán de exigencias internas y externas, con la diferencia que, en vez de realizarlas las personas, lo hará una organización.

Liderazgo

Rabouin (2024) menciona que el rol del liderazgo implica fomentar el crecimiento y la participación personal, impulsar la creatividad, y desarrollar habilidades en todos los miembros de la organización. Para lograrlo el líder debe poseer la capacidad social y cognitiva para aportar, crear y desarrollar equipos altamente efectivos. Como efecto de lo antepuesto se genera al interior de las organizaciones procesos de liderazgo flexibles que acrecienten las capacidades para analizar e interpretar el entorno y favorezcan al cambio organizacional para responder efectivamente a las amenazas y oportunidades.

Lealtad

Mendoza & Palacio (2023) menciona la lealtad empresarial se refiere a la capacidad de fomentar el compromiso de los empleados, su dedicación y fidelidad hacia una empresa y su crecimiento, ya que consideran que ser empleado de la organización es lo mejor para su propio desarrollo. Dichos empleados son fieles a los objetivos de la empresa, poseen fuertes sentimientos de cuidado, responsabilidad y vinculación. Esto hace que los empleados permanezcan en una organización en lugar de buscar trabajo en otro lugar. La lealtad a la empresa surge de la idea de que la organización posee una nobleza a la que vale la pena servir, incluso cuando los empleados no se benefician personalmente de la contribución.

Estabilidad laboral

La estabilidad laboral es una de los aspectos más relevantes al momento de iniciar la búsqueda de empleo, de manera que es un factor que indica la conformidad con el puesto, la pretensión salarial y el esfuerzo, siendo este último una de las dimensiones propias del desempeño laboral; en este sentido, diversos autores refieren que existe una relación directa entre la estabilidad laboral y el desempeño. No sólo los trabajadores valoran este aspecto, sino también las empresas ya que inician a invertir en formación, recursos y estrategias que brindan mantener satisfechos a sus empleados (Cubas, 2023).

2.3. Hipótesis

No se planteó una hipótesis para el presente estudio titulado: Comunicación Organizacional para Mejorar el Clima Laboral en Empresa Machu Picchu Foods S.A.C., Distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024: debido a su naturaleza descriptiva. Esta postura concuerda con Montes (2020), En la investigación descriptiva no se proponen hipótesis, ya que el objetivo es conocer a fondo cómo funciona un fenómeno y cómo se comportan las variables, factores o piezas que lo componen. En general, los estudios de nivel descriptivo comienzan con preguntas de investigación más que con hipótesis explícitas, que sirven como herramientas orientativas a lo largo del proceso de investigación y la redacción del informe. Las hipótesis explícitas implican que siempre hay supuestos (subyacentes) que sirven como hipótesis latentes o implícitas en cualquier forma de proyecto de estudio.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo

La investigación fue de tipo cuantitativo. De acuerdo con Montes (2020) explica que este tipo de estudios se basa en técnicas estadísticas que permiten recoger información sobre muestras representativas del público objetivo y, mediante el análisis y tratamiento de los datos, estimar o inferir la incidencia de estos fenómenos entre la población objeto de estudio, con ciertos márgenes de error. Fue cuantitativo porque se utilizó instrumento de medición y evaluación tales como el cuestionario.

Nivel

La investigación fue de nivel descriptivo - de propuesta.

Descriptivo

En este estudio el nivel de investigación fue de nivel descriptivo, según Montes (2020) implica que la investigación descriptiva, también conocida como investigación estadística, describe los datos y las características de la población o el fenómeno que se estudia. La investigación fue de nivel descriptivo porque solo se describió a las características de Comunicación Organizacional y Clima Laboral.

Propuesta

De acuerdo con Ochoa & Yunkor (2019) un estudio de investigación implica el desarrollo de planes y procedimientos para aportar soluciones viables a los problemas observados en el entorno empresarial. Estas investigaciones son fundamentales para mejorar la eficacia, la productividad y la competitividad de la empresa, ya que tratan de dar respuestas alternativas a los problemas que se plantean a lo largo de las operaciones. El presente estudio fue una investigación de propuesta, lo que significa que se elaboraron una propuesta y un plan de mejora basados en los resultados encontrados. De esta manera, el gerente de la empresa puede tomar la decisión de aplicarlo, con el objetivo de reducir las dificultades y superar los retos en la comunicación organizacional y clima laboral

Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental – transversal

No experimental

De acuerdo al autor Montes (2020) indica que, en un estudio no experimental, los fenómenos o acontecimientos se observan en su entorno natural y luego se estudian; no se crea ninguna condición, sino que se examinan situaciones reales. La investigación fue de diseño no experimental porque no se manipulo a las variables Comunicación Organizacional y Clima Laboral, solo se describió conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones

Transversal

Este estudio fue de corte transversal, y de acuerdo con Montes (2020) indica que, en un estudio transversal se trata de un estudio de investigación en el que se observa a un grupo de personas o se recopila información en un momento determinado o durante un breve periodo de tiempo. en concreto, el estudio: de Comunicación Organizacional para Mejorar el Clima Laboral en Empresa Machu Picchu Foods S.A.C., Distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024. se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un final claramente delimitado (2024).

3.2. Población

Población

Según Montes (2020) implica que la población es el grupo de personas o elementos sobre los que se busca información en una investigación.

Población: La población estuvo formada por 12 colaboradores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024. En este sentido, se utilizaron a los trabajadores como población para ambas variables, comunicación organizacional y clima laboral, ellos fueron los que jugaron un papel fundamental en el análisis de estos temas dentro de la empresa.

Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión: se incluyeron en la investigación a 12 trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Criterio de exclusión: se excluyeron de la investigación aquellos trabajadores que estuvieron de baja laboral o de vacaciones durante el periodo de realización de la encuesta. Además, cualquier empleado que optara por no participar en la encuesta también fue excluido de la investigación.

Muestra

Montes (2020) indica que la muestra es un subconjunto representativo y finito seleccionado a partir de las variables o el fenómeno de una población.

Para el presente estudio la muestra estuvo conformada por 12 trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024. Es decir, se tomó el 100% de la población según la información proporcionada por la empresa.

Muestreo: censal

En este estudio, se utilizó un muestreo censal, es decir la población y la muestra son la misma, de tal forma Aldaz et al. (2022) define que es un estudio que utiliza todos los elementos de la población para obtener una misma información. Asimismo, muestreo censal se refiere a la práctica de incluir todas las unidades de investigación en la muestra. En consecuencia, la población objeto de la investigación se clasificó como censo porque funciona como universo, población y muestra al mismo tiempo.

3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valorización
Variable 1: comunicación organizacional	Velarde (2022) menciona que la comunicación organizacional es un elemento que permite darle solución a los problemas, mediante una comunicación ascendente, descendente y horizontal. Así mismo, se determinaría una organización eficiente y productiva	Descendente	Desempeño	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 Algunas veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Eficiencia		
			Metas		
		Ascendente	Sugerencia		
			Confianza		
			Información de trabajo		
		Horizontal	Estándares		
			Integración		
			Comunicación		
			Claridad		
Variable 2: clima laboral	(Giraudier, 2019) menciona que el clima laboral es un concepto que estudia el factor humano en las empresas y organizaciones; por lo tanto, es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por una variedad de factores que van desde las normas internas de la empresa hasta las actitudes de los miembros del grupo.	Interacción	Reciprocidad	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 Algunas veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Relaciones interpersonales		
			Sentido de pertenencia		
			Comportamiento		
		Condiciones laborales	Retribución		
			Estabilidad laboral		
		Satisfacción laboral	Ambiente laboral adecuado		
			Crecimiento personal		
			Incentivos económicos		

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de información

Técnica: La investigación utilizó una técnica de encuesta para recabar información de los trabajadores y/o personal de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C.

Gonzáles (2020) muestra que la encuesta, consiste en una serie de preguntas sobre una o más variables a medir, fue el método utilizado para llevar a cabo esta investigación. Se empleó el método de la encuesta para obtener datos porque su finalidad es recabar información de múltiples individuos cuyos puntos de vista impersonales interesan al investigador.

Instrumento:

Medina et al. (2023) Indica que el cuestionario es el conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación. En este instrumento, no hay respuestas correctas o incorrectas, porque cada respuesta conduce a un resultado distinto y se aplica a una población conformada por personas. Una de sus características clave del cuestionario es que las preguntas son breves y no requieren la presencia del investigador o de la persona que realiza el cuestionario. Es fundamental que el cuestionario no sea excesivamente extenso, ya que esto puede dar lugar a que los encuestados proporcionen respuestas que se desvíen de la realidad. Del mismo modo, las preguntas deben redactarse de forma clara y sencilla para que el encuestado pueda responder con rapidez. Antes de su uso, el cuestionario debe someterse a pruebas de validez y fiabilidad. En este estudio, se utilizó un cuestionario que consta de 21 ítems en una escala Likert, distribuido en 10 ítems para la variable comunicación organizacional y 11 ítems para la variable clima laboral (ver anexo 4). La validación fue llevada a cabo por tres expertos en administración, dos con grado de maestría y un doctorado, quienes analizaron y aprobaron el cuestionario antes de su aplicación (anexo 3). Además, la confiabilidad del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente de alfa de cronbach, obteniendo un valor de 0.68360826 para la variable comunicación organizacional y 0.6458445 para la variable clima laboral, lo que indica una buena confiabilidad (anexo 5)

3.5. Método de análisis de datos

Romero et al. (2024) indica que el análisis de datos es el proceso mediante el cual los investigadores evalúan e interpretan los datos obtenidos para deducir su significado y responder a las preguntas de la investigación. El análisis de datos en un estudio cuantitativo implica el procesamiento y la interpretación de datos numéricos obtenidos mediante métodos de medición como cuestionarios, encuestas o pruebas. El primer paso es la descripción de los datos, que incluye el cálculo de estadísticas descriptivas como la media, la mediana, la desviación estándar

y la frecuencia. Estas mediciones resumen la distribución de los datos y proporcionan una primera comprensión de los patrones. Una vez que los datos son recolectados, se proceden a un análisis. Esta etapa implica el tratamiento de los datos mediante herramientas estadísticas, programas informáticos (software) especializados u otros enfoques apropiados. El objetivo es obtener conclusiones válidas y pertinentes a partir de los datos obtenidos. El análisis de datos es un proceso vital que ayuda a obtener resultados y conclusiones científicamente sólidos. En este sentido, el plan de análisis de datos implicaba someter los datos a una serie de procedimientos con el objetivo de llegar a conclusiones correctas que nos ayudaran a cumplir nuestros objetivos. Los datos recogidos mediante la técnica de la encuesta se contaron y trazaron de forma ordenada en función de cada variable y sus dimensiones.

Hernández (2020) Afirma que el análisis descriptivo se ocupa de definir los patrones clave observados en los datos existentes, así como de identificar hipótesis que puedan conducir al descubrimiento de nuevos datos. Este método se basa en una o varias preguntas de investigación y no requiere una hipótesis. Consiste en recopilar los datos pertinentes, que posteriormente se ordenan, contabilizan y resumen para obtener un resultado.

Tras haber realizado la recopilación de datos, se realizó un análisis descriptivo y se tabularon los resultados, teniendo en cuenta los distintos aspectos de cada variable. Se crearon tablas de frecuencias, junto con figuras estadísticas. Para ello se utilizaron distintos programas informáticos y Microsoft office LTSC 2021 para llevar a cabo esta investigación: Microsoft Word se usó para la redacción y corrección, Microsoft Excel para elaboración de tablas y figuras en el informe de investigación durante la duración del estudio, asimismo se usó Acrobat Reader XI para la lectura de archivos digitales en formato PDF, como libros, artículos, antecedentes descargados de repositorios de universidades, del mismo modo utilizamos el navegador web google chrome, google académico para la búsqueda de información de libros, artículos, antecedentes, y revistas para el desarrollo de la tesis y para subir los trabajos realizados al campus virtual para su respectiva revisión; de igual forma empleamos Microsoft Excel para el alfa de Cron Bach para hallar la confiabilidad del instrumento, asimismo empleamos el programa antiplagio turnitin para medir la similitud del informe, que no debe de exceder del 25% según el Reglamento De Investigación. Por último, se empleó el PowerPoint para la elaboración de diapositivas para la presentación de la ponencia ante los jurados.

3.6. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se está elaborando a base de los principios éticos, se brinda la información a las personas el desarrollo de la investigación con fines universitario de acuerdo a la ética de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2024).

Esta investigación se llevó a cabo siguiendo los principios éticos establecidos en el Reglamento de Integridad Científica v.001 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote actualizado por Concejo Universitario con Resolución 0676-2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 28 de junio del 2024 (ULADECH, 2024).

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: se protegió a las personas involucradas en este estudio respetando su privacidad y siendo tratados con equidad, justicia y sus datos fueron protegidos y su privacidad respetada. No se colocaron datos personales ni fotografías de su imagen sin la autorización respectiva de los encuestados

Cuidado del medio ambiente: se realizó la investigación de manera que se minimice el impacto negativo en el entorno natural y se promueve el uso responsable de los recursos, garantizando así que las actividades de investigación sean sostenibles a largo plazo tanto para el medio ambiente como para las personas involucradas.

Libre participación por propia voluntad: Cada participante recibió un formulario de consentimiento informado, que firmó para aprobar su participación. Sólo después de esta autorización se aplicó el cuestionario, tras explicarles el objetivo de la investigación, tal y como se indicaba en el consentimiento informado. Además, se atendieron todas las dudas o preocupaciones que pudieran tener los participantes de la empresa, garantizando su seguridad y comodidad durante su participación.

Beneficencia, no maleficencia: se busca garantizar el bienestar y la seguridad de los participantes, así como en promover una atención y una investigación de alta calidad y ética.

Beneficencia: El estudio garantizó que los participantes se beneficiaran al permitirles participar en el crecimiento y el éxito de la empresa. Permitiéndoles contribuir al crecimiento y desarrollo de la empresa. Al participar en el estudio, pudieron ampliar sus conocimientos sobre comunicación organizacional y clima laboral, lo que les permitió desarrollar sus capacidades profesionales y fortalecer el entorno laboral. Esto les permitió perfeccionar sus capacidades profesionales y desarrollar el entorno de trabajo. Además, la investigación ayudó al propietario de la empresa a identificar y resolver cualquier problema que pudiera estar

perjudicando a la empresa. Conocer estos problemas le permitió aplicar estrategias y tomar decisiones con conocimiento de causa. El propietario fue capaz de aplicar planes y estrategias para tomar decisiones acertadas de crecimiento a largo plazo.

No maleficencia: Se garantizó la seguridad de los participantes durante todo el proceso de investigación. Se respetaron sus preferencias, como la posibilidad de responder de forma anónima, lo que permitió a los individuos expresarse libremente sin temor a repercusiones. Además, se evitó interrumpir sus actividades durante las horas de trabajo, lo que les permitió llevar a cabo sus obligaciones habituales sin molestias.

Integridad y honestidad: Durante todo el proceso de investigación se mantuvo la integridad y la honestidad. Para obtener datos precisos y fiables, se distribuyó entre los empleados un cuestionario de tipo Likert sobre la comunicación organizacional y clima laboral. Los datos recogidos incluían reacciones a los componentes de la comunicación organizacional (descendente, ascendente, horizontal) como aspectos de clima laboral (interacción, condiciones laborales, satisfacción laboral). Esta información se obtuvo con el consentimiento previo de cada participante, lo que garantiza que los trabajadores participaron voluntariamente. Los resultados no se manipularon en ningún momento de la investigación, y los datos presentados reflejan correctamente las respuestas de los participantes, reiterando la dedicación y el compromiso del estudio a la veracidad y la transparencia en todo el estudio.

Justicia: Todos los participantes en la investigación recibieron un trato equitativo y justo. Se les informó plenamente del objetivo y la importancia de la encuesta, así como de la trascendencia de su participación. También se les dio un único formulario de consentimiento y se entregó el mismo cuestionario a todos los sujetos. De este modo, todos tuvieron las mismas oportunidades de compartir sus ideas y participar en la investigación. También se informó a los participantes de que podían solicitar una copia de los resultados de la investigación.

IV. Resultados

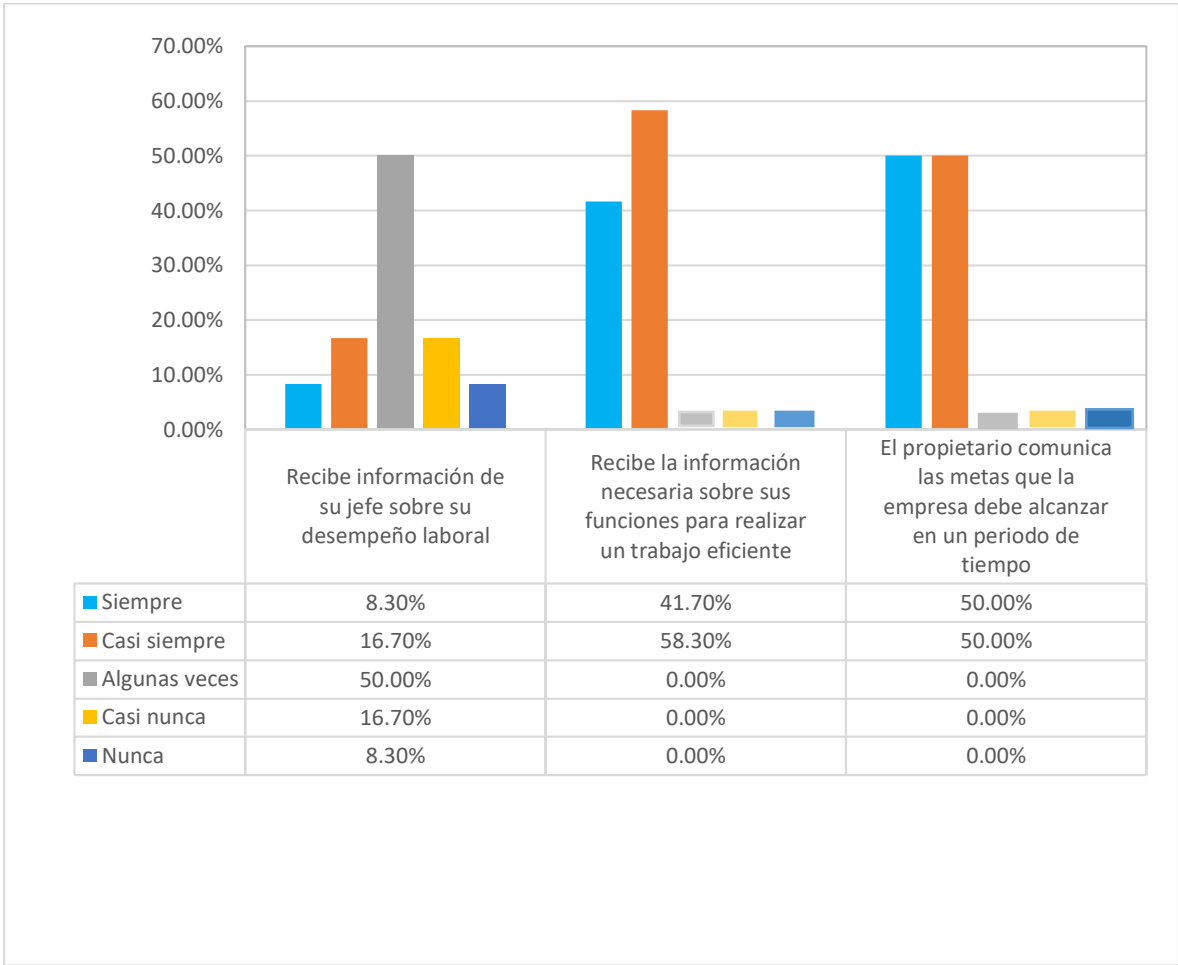
Respecto al objetivo 1: Identificar las características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Tabla 1. Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Características de la comunicación descendente	Nº	%
Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral		
Siempre	1	8.30%
Casi siempre	2	16.70%
Algunas veces	6	50.00%
Casi nunca	2	16.70%
Nunca	1	8.30%
Total	12	100.00%
Recibe la información necesaria sobre sus funciones para realizar un trabajo eficiente		
Siempre	5	41.70%
Casi siempre	7	58.30%
Algunas veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
total	12	100.00%
El propietario comunica las metas que la empresa debe alcanzar en un periodo de tiempo		
Siempre	6	50.00%
Casi siempre	6	50.00%
Algunas veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
total	12	100.00%

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado en los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Figura 1. Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.



Nota: la figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

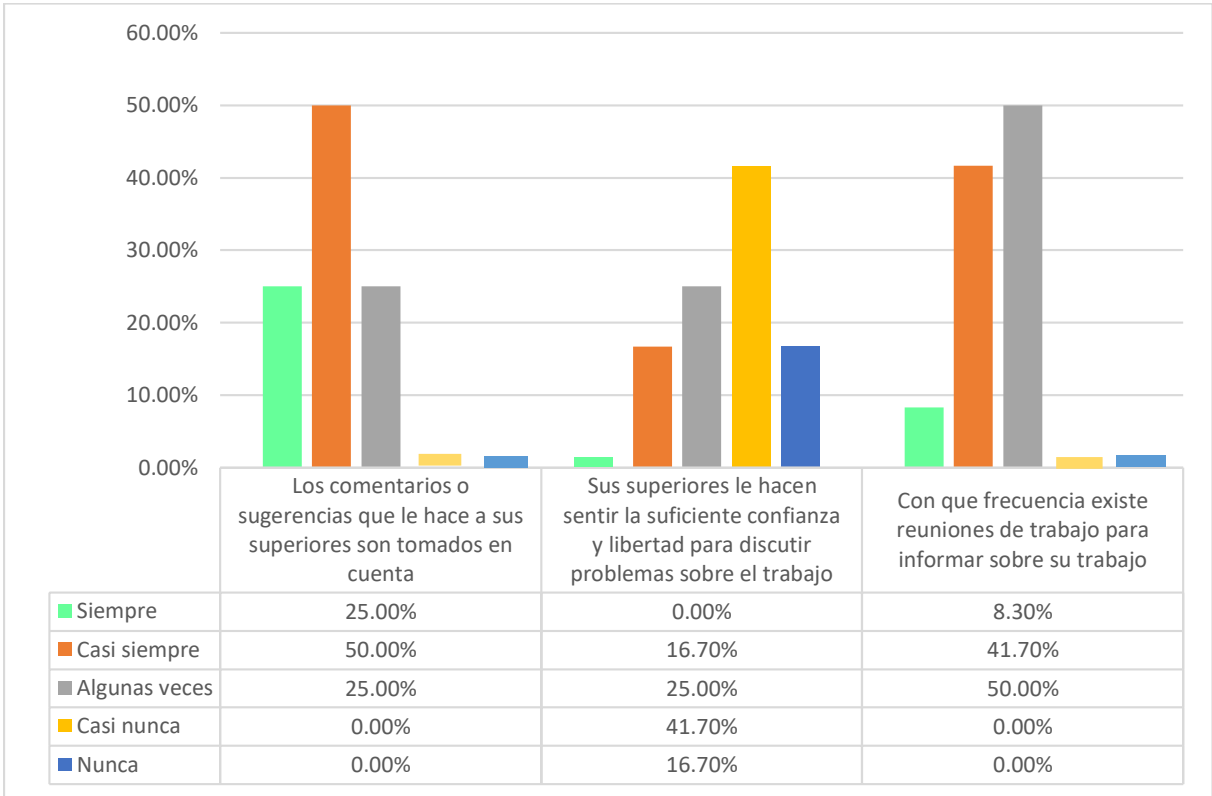
Respecto al objetivo 2: Determinar las características de la comunicación ascendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Tabla 2. características de la comunicación ascendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Características de la comunicación ascendente	Nº	%
Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta		
Siempre	3	25.00%
Casi siempre	6	50.00%
Algunas veces	3	25.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	12	100.00%
Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo		
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	2	16.70%
Algunas veces	3	25.00%
Casi nunca	5	41.70%
Nunca	2	16.70%
total	12	100.10%
Con que frecuencia existe reuniones de trabajo para informar sobre su trabajo		
Siempre	1	8.30%
Casi siempre	5	41.70%
Algunas veces	6	50.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
total	12	100.00%

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado en los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Figura 2. Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024



Nota: la figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

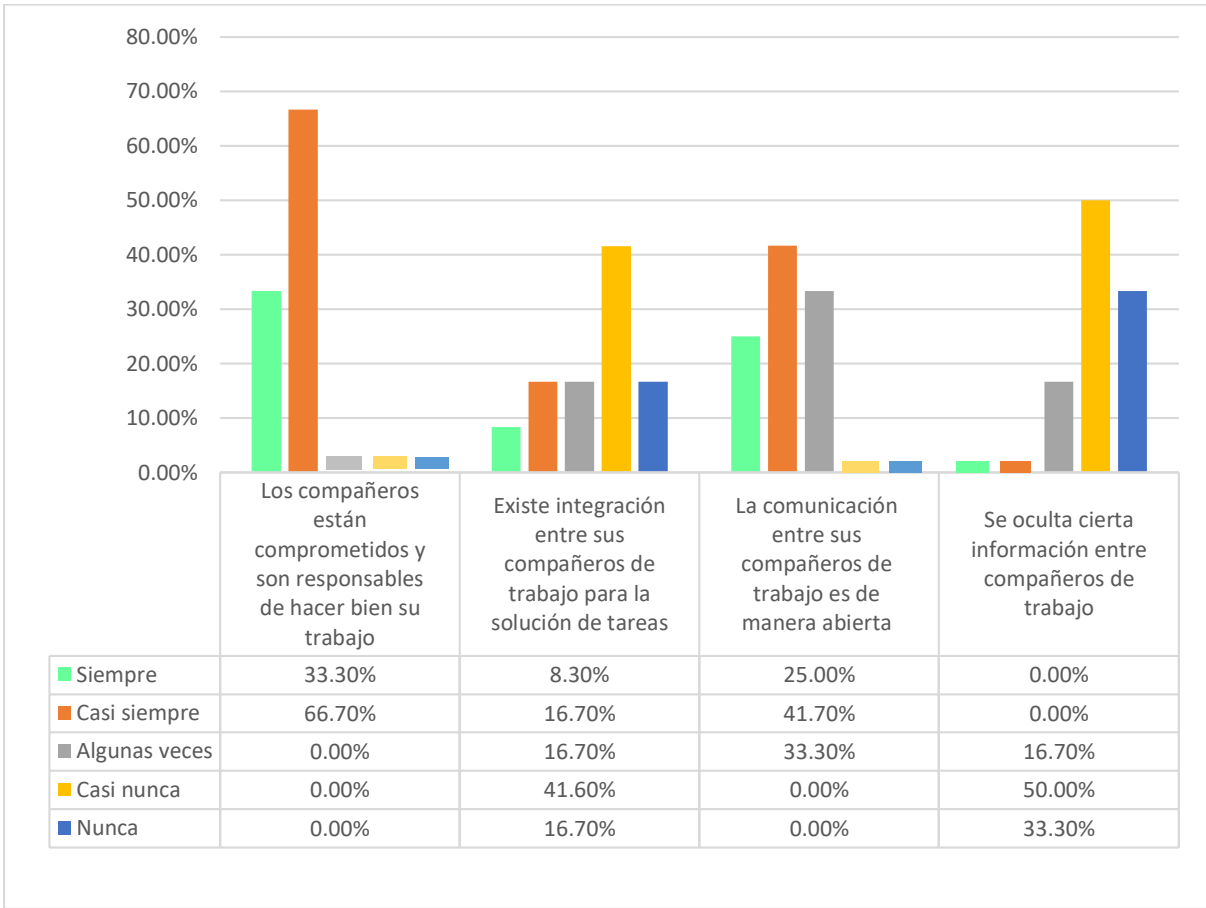
Respecto al objetivo 3: Definir las características de la comunicación horizontal en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Tabla 3. características de la comunicación horizontal en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024

Características de la comunicación horizontal	Nº	%
Los compañeros están comprometidos y son responsables de hacer bien su trabajo		
Siempre	4	33.30%
Casi siempre	8	66.70%
Algunas veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	12	100.00%
Existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas		
Siempre	1	8.30%
Casi siempre	2	16.70%
Algunas veces	2	16.70%
Casi nunca	5	41.60%
Nunca	2	16.70%
total	12	100.00%
La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta		
Siempre	3	25.00%
Casi siempre	5	41.70%
Algunas veces	4	33.30%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
total	12	100.00%
Se oculta cierta información entre compañeros de trabajo		
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Algunas veces	2	16.70%
Casi nunca	6	50.00%
Nunca	4	33.30%
total	12	100.00%

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado en los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Figura 3. características de la comunicación horizontal en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024



Nota: la figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

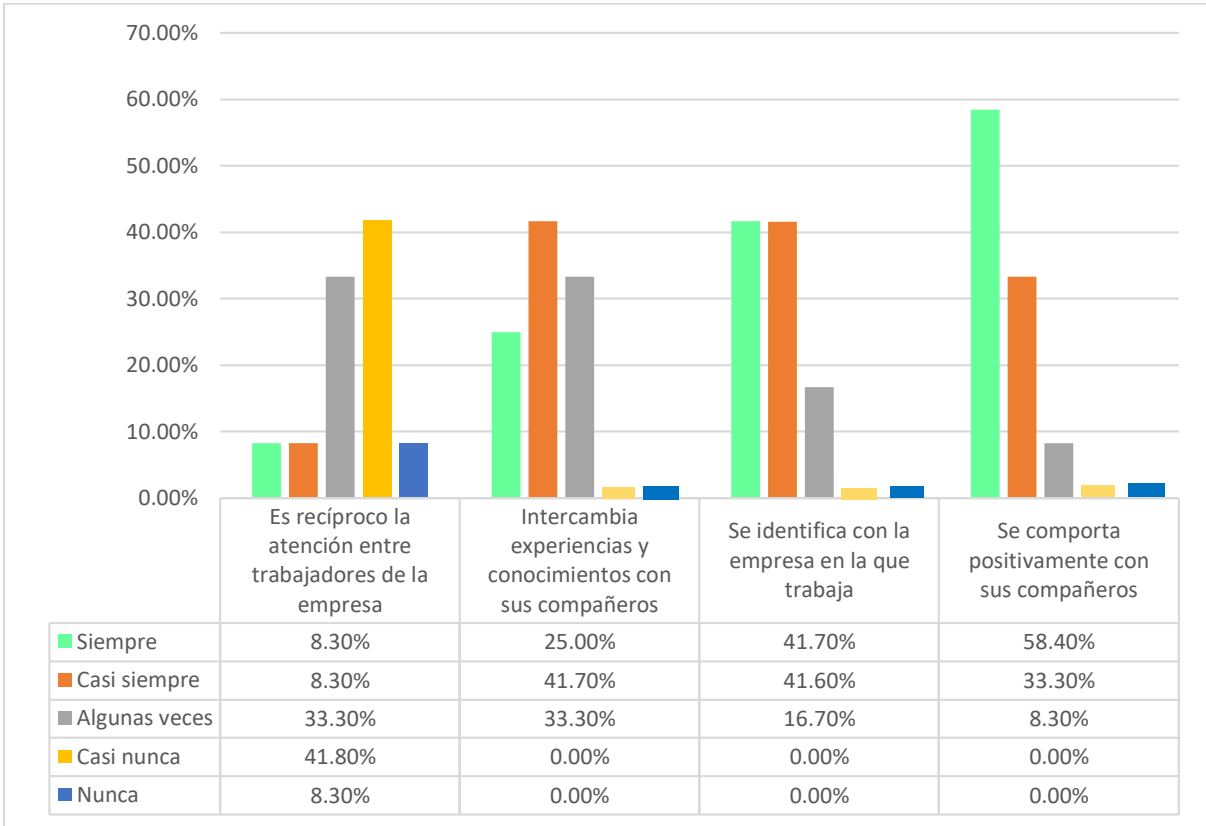
Respecto al objetivo 4: Identificar las características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Tabla 4. características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Características de la interacción de clima laboral	Nº	%
Es recíproco la atención entre trabajadores de la empresa		
Siempre	1	8.30%
Casi siempre	1	8.30%
Algunas veces	4	33.30%
Casi nunca	5	41.80%
Nunca	1	8.30%
Total	12	100.00%
Intercambia experiencias y conocimientos con sus compañeros		
Siempre	3	25.00%
Casi siempre	5	41.70%
Algunas veces	4	33.30%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
total	12	100.00%
Se identifica con la empresa en la que trabaja		
Siempre	5	41.70%
Casi siempre	5	41.60%
Algunas veces	2	16.70%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
total	12	100.00%
Se comporta positivamente con sus compañeros		
Siempre	7	58.40%
Casi siempre	4	33.30%
Algunas veces	1	8.30%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
total	12	100.00%

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado en los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Figura 4. *características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.*



Nota: la figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

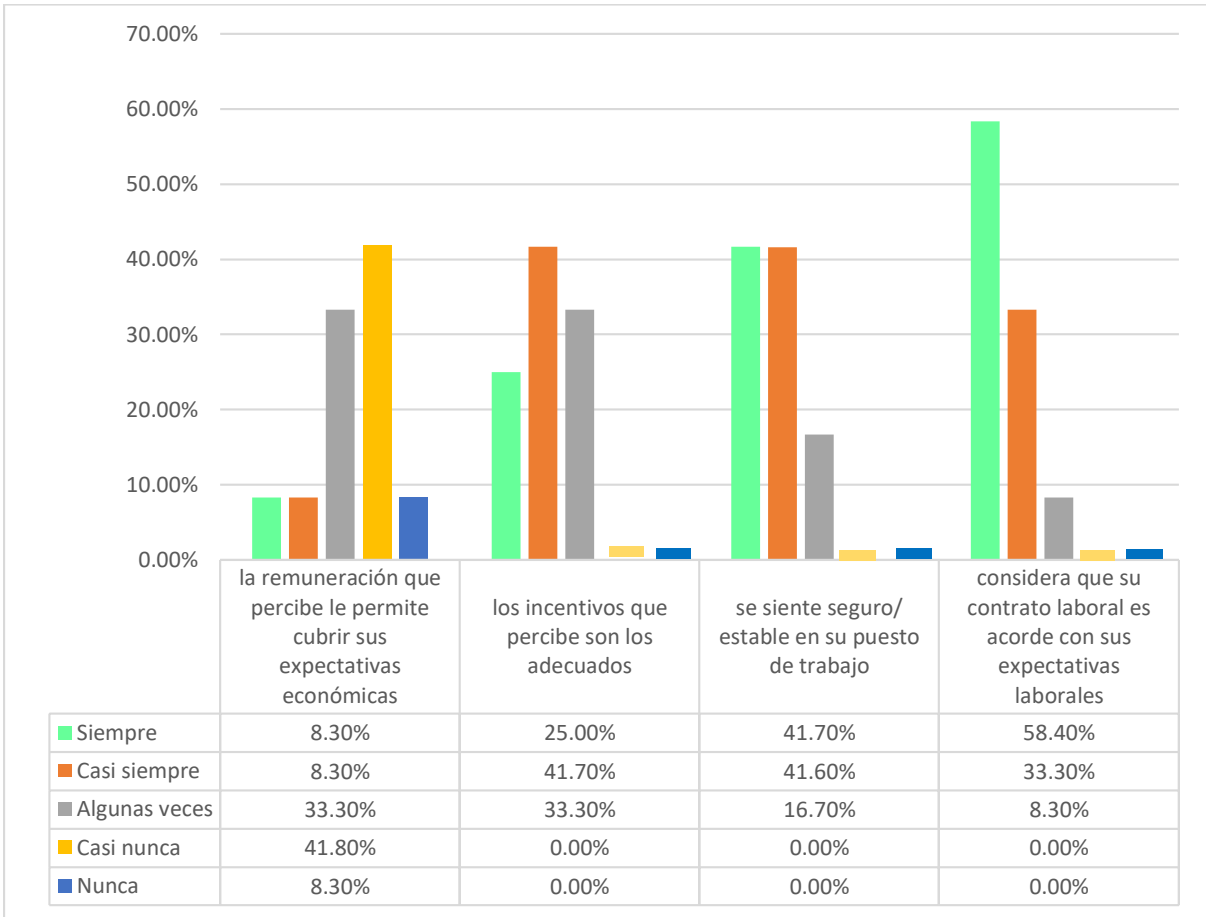
Respecto al objetivo 5: Determinar las características de las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024

Tabla 5. características de las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024

Características de las condiciones laborales	Nº	%
la remuneración que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas		
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	2	16.70%
Algunas veces	2	16.70%
Casi nunca	6	50.00%
Nunca	2	16.60%
Total	12	100.00%
los incentivos que percibe son los adecuados		
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	6	50.00%
Algunas veces	5	41.70%
Casi nunca	1	8.30%
Nunca	0	0.00%
total	12	100.00%
se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo		
Siempre	2	16.70%
Casi siempre	1	8.30%
Algunas veces	5	41.70%
Casi nunca	3	25.00%
Nunca	1	8.30%
total	12	100.00%
considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales		
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	1	8.30%
Algunas veces	4	33.30%
Casi nunca	5	41.70%
Nunca	2	16.70%
total	12	100.00%

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado en los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Figura 5. características de las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024



Nota: la figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las Características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

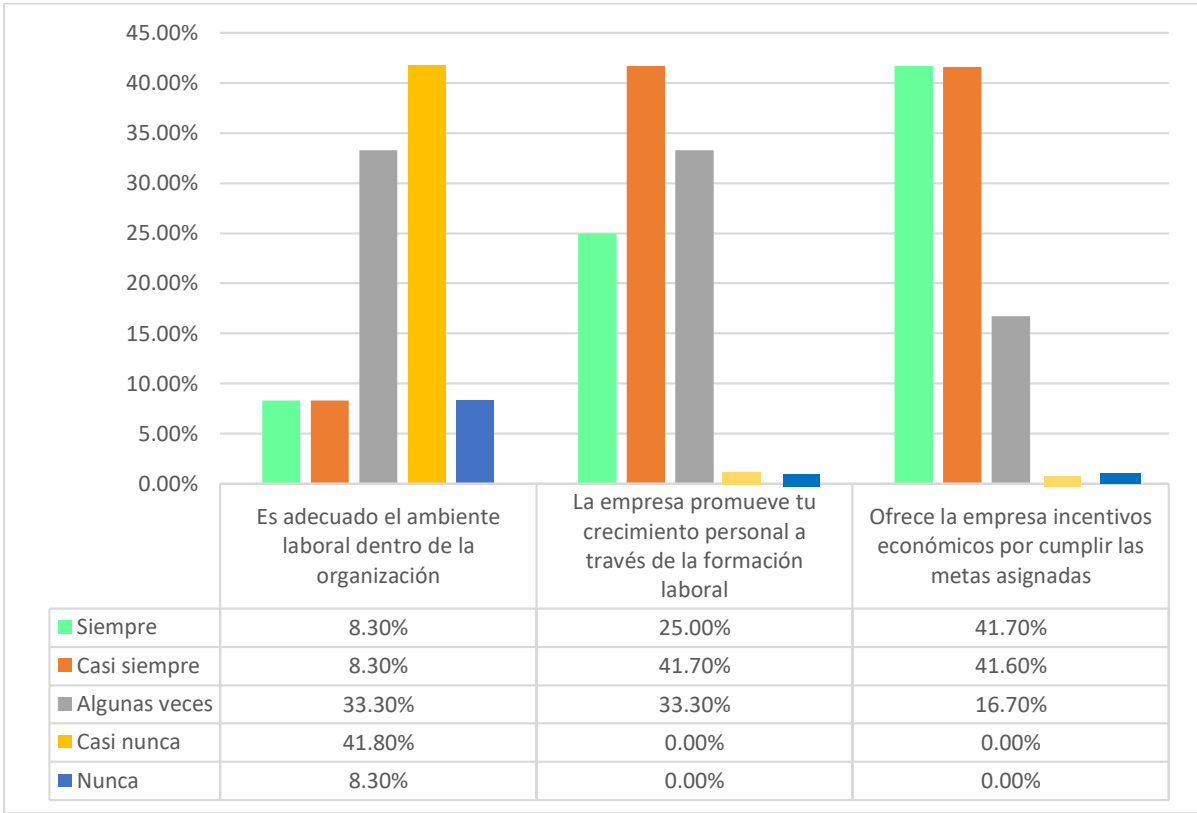
Respecto al objetivo 6: Determinar las características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Tabla 6. características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Características de la satisfacción laboral	Nº	%
Es adecuado el ambiente laboral dentro de la organización		
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	1	8.30%
Algunas veces	6	50.00%
Casi nunca	4	33.40%
Nunca	1	8.30%
Total	12	100.00%
La empresa promueve tu crecimiento personal a través de la formación laboral		
Siempre	0	0.00%
Casi siempre	3	25.00%
Algunas veces	6	50.00%
Casi nunca	3	25.00%
Nunca	0	0.00%
total	12	100.00%
Ofrece la empresa incentivos económicos por cumplir las metas asignadas		
Siempre	3	25.00%
Casi siempre	2	16.70%
Algunas veces	4	33.30%
Casi nunca	2	16.70%
Nunca	1	8.30%
total	12	100.00%

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado en los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Figura 6. características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.



Nota: Base de datos del cuestionario aplicado en los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Respecto al objetivo 7: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Tabla 7. Propuesta de un plan de mejora de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Desempeño	El 50 % de los trabajadores consideran que solamente algunas veces reciben información de su jefe sobre su desempeño laboral	Ausencia de su jefe	Perdida de compromiso y motivación en los colaboradores	Analizar las ausencias, generar un ambiente de confianza, y realizar una actividad de confraternización	Gerente	200
			Falta de claridad	Bajo productividad, los colaboradores no tienen claro que deben hacer	Promover reuniones constantes con los colaboradores	Gerente	00
			Mala relación con los jefes	Los colaboradores pueden renunciar a sus puestos	Ser empático ponerse en lugar del otro, escuchar sus comentarios y compartir los tuyos	Gerente	00
	Confianza	El 42 % de los trabajadores	No compartir información	No existe un fortalecimiento de	Fomentar un sentido de compromiso y lealtad,		00

		consideran que casi nunca sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo		relaciones entre los miembros del equipo y los líderes, cumplir con los compromisos y responsabilidades		
			no estar bien informado de algunas dificultades que podría estar atravesando la empresa	Dificultad para fomentar un ambiente en el que los empleados se sientan seguros para compartir ideas y experimentar, lo que es fundamental para la innovación	Aplicar el liderazgo como una habilidad para influir en el equipo, no como una posición de superioridad.	Gerente 00
	Información de trabajo	El 50 % de los trabajadores manifestaron que solamente algunas veces existe reuniones de trabajo para informar sobre su trabajo	Mala comunicación interna	Insatisfacción en los trabajadores	Mantener la humildad entre los trabajadores, realizar actividades puntuales fuera de la oficina	Gerente 00
			Individualismo	Falta de cooperación entre trabajadores	Promover el trabajo en equipo, reconocer lo méritos de los demás, delegar y confiar	Gerente 00

	Integración	El 42 % de los trabajadores manifestaron que casi nunca existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas	Malos resultados en los objetivos	No tener las mismas opiniones e ideas	Definir roles y metas claras para que los trabajadores sepan lo que se espera de ellos	Gerente	00
			Los trabajadores se sienten menospreciados y que no puede sentirse parte de la empresa	No tener la actitud positiva	Darle a los trabajadores un propósito más significativo que el de ganar dinero	Gerente	00
CLIMA LABORAL	Reciprocidad	el 42 % de los trabajadores manifestaron que casi nunca es recíproco la atención entre trabajadores de la empresa	Falta de contribución mutua entre los trabajadores	Desorganización entre trabajadores que buscan solamente sus beneficios a costa del compañero	Capacitar a los trabajadores reforzando el compañerismo que permita el buen desempeño de los trabajadores.	Gerente	100
	Retribución	El 50 % de los trabajadores manifestaron que	Baja responsabilidad	Perdida de los ingresos en la empresa	Proporcionar beneficios como seguro médico y bonificaciones	Gerente	150

		casi nunca la remuneración que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas	en los puestos de trabajo				
			Renuncia de los trabajadores y fuga de talentos	Falta de interés por el trabajo, incumplimiento de funciones	Definir metas y establecer prioridades para decidir cómo compensar a los trabajadores, y compartir objetivos de la empresa de forma conjunta para que los trabajadores se sientan comprometidos	Gerente	00
	Estabilidad laboral	El 42 % de los trabajadores manifestaron que solamente algunas veces se siente seguro/	Mala relación con los compañeros o jefes	Pérdida de confianza, no contar con los trabajadores con experiencia	Dar una estabilidad de trabajo en un contrato a un plazo determinado	Gerente	00

		estable en su puesto de trabajo					
		El 42 % de los trabajadores manifestaron que casi nunca considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales	Falta de compromiso, e incumplimiento de los trabajos	Perdida de rendimiento laboral y la alta rotación de personales	- Crear un ambiente adecuado para lograr la estabilidad del trabajador. - Mejorar el presupuesto salarial en busca de satisfacer sus pretensiones salariales y objetivos del trabajador	Gerente	200
	Ambiente laboral adecuado	El 50 % de los trabajadores manifestaron que algunas veces es adecuado el ambiente laboral dentro de la organización	- Ausencia de un buen liderazgo - Mala comunicación interna	- Disminuye la motivación de los colaboradores. - Se genera desacuerdos y tensión en el ambiente de trabajo	- Participar en talleres, cursos y programas de capacitación de liderazgo. - Establecer canales de comunicación interna claros promoviendo la retroalimentación entre los trabajadores	Gerente	200

	Crecimiento personal	El 50 % de los trabajadores manifestaron que algunas veces la empresa promueve el crecimiento personal a través de la formación laboral	- Falta de oportunidades de crecimiento - Mejora continua de habilidades	- Perdida de talento - Tendrán el autoestima baja por no creer en sus capacidades para superar las adversidades y eso afecta el desarrollo	- Apoyar en liberar su potencial interior de cada trabajador. - Invertir en la formación y desarrollo de las habilidades del personal	Gerente	200
Total							S/. 1,050

V. Discusión

Objetivo específico 1. Identificar las características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral: el 50 % de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C indicaron que algunas veces recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral (tabla 1) este resultado contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Bacigalupo (2019) quien en su proyecto de investigación *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa SOUR comunicaciones S.A.C. Lima – 2018*, quien señala que el 72% de los colaboradores presentan un nivel medio de la información que brinda sobre su trabajo acerca de lo que sucede en la organización, asimismo contrasta con Choez (2024) quien en su proyecto de investigación titulada *la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa MARBELIZE S.A*; quien señala que el 72% de los colaboradores presentan un nivel medio de la información que brinda sobre su trabajo acerca de lo que sucede en la organización. Esto se fundamenta con la información extraída de Bautista & Cienfuegos (2020) *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*, en el cual señala que el término desempeño laboral en el transcurso de los años se transformado en una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva, sin olvidar que los trabajadores necesitan una retroalimentación en función al resultado obtenido ya que al tener conocimiento de su nivel de eficiencia estos puedan sentirse seguros y tomados en cuenta por la empresa a la que trabajan, así como también actúa como un método de soporte para los trabajadores que no alcanzan los estándares de la organización. Asimismo, el desempeño laboral actúa como piedra angular para el logro de la efectividad y el éxito de las empresas; por esta razón los gerentes están interesados en no solo medirlo sino también en mejorar el desempeño de sus colaboradores. En este sentido, el desempeño laboral se basa en las conductas observadas o aquellas acciones ejecutadas por los colaboradores que pueden ser medidos a través de sus capacidades y el grado de contribución que estás brindan a la empresa. Se llegó a la conclusión de que en la empresa donde se realizó la investigación, existe cierta deficiencia porque los trabajadores casi no reciben información de su jefe sobre sus desempeños laborales, a pesar de la importancia que es para sus trabajadores en su desarrollo profesional y superen sus deficiencias, mejoren sus capacidades lo que beneficia tanto a ellos como al rendimiento general de la empresa porque permitirá cual ha sido el comportamiento del trabajador y sus avances en consecución de las metas y objetivos.

Recibe la información necesaria sobre sus funciones para realizar un trabajo eficiente: El 58 % de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C mencionaron que casi siempre recibe la información necesaria sobre sus funciones para realizar un trabajo eficiente (tabla 1) este resultado contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Suconota & Montalván (2023) quien en su estudio de investigación *La comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector comercial, caso salvador pacheco mora cuenca – Ecuador* quien señala que el 36,80% menciona que frecuentemente las sugerencias e información dada es clara y precisa. Asimismo contrasta con la investigación desarrollada por Choez (2024) quien en su estudio de investigación *la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa MARBELIZE S.A.* quien señala que el 51,7% si existe un intercambio de información laboral para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Esto se fundamenta con la información extraída de Cole (2019) titulada *Relación entre el salario emocional y la eficiencia de los trabajadores de una entidad financiera publica de Lima, 2018*. En el cual señala que una empresa es eficiente si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Este concepto indica que la eficiencia consiste en alcanzar los objetivos de una organización usando de la mejor manera posible los recursos humanos, financieros, económicos, entre otros, de una empresa. Además, alcanzado esta variable los colaboradores utilizaran sus conocimientos y experiencias en el cambio, mejorando la calidad del trabajo, innovación continua, esto tendrá como resultado mejores productos y servicios, es por ello que el capital humano de una organización se debe considerar como un activo para convertirlo en personas más eficientes. Se llegó a la conclusión de que en la empresa normalmente se les brinda la información necesaria a los trabajadores sobre sus funciones, lo cual es importante porque va permitir a los trabajadores a realizar un trabajo eficiente y desarrollar un correcto de sus funciones dentro de sus puestos de trabajo, asimismo recibir información clara y completa sobre las funciones laborales es esencial para desempeñar un trabajo eficiente. Esta práctica beneficiara tanto al empleado como a la organización, ya que permite el riesgo de malentendidos o errores debido a instrucciones poco claras.

El propietario comunica las metas que la empresa debe alcanzar en un periodo de tiempo: El 50 % de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C mencionaron que siempre el propietario comunica las metas que la empresa debe alcanzar en un periodo de tiempo (tabla 1) este resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Pacheco (2021) quien en su estudio de investigación *La comunicación efectiva como*

herramienta para alcanzar la meta y los objetivos de la organización, quien señala que el 65.9 % de los colaboradores respondieron que sí recibe retroalimentación de parte de la jefatura para lograr las metas y objetivos de manera efectiva. Esto se fundamenta con la información extraída de Paredes (2021) titulada *Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa F&P Constructora ENALTA S.A.C., periodo 2019* en el cual señala que el cumplimiento de metas es un concepto inmensamente popular en la planificación y evaluación del trabajo, y útil como componente fundamental de la gestión organizacional en general. Aunque es una práctica común de muchas organizaciones en prácticamente todos los sectores del esfuerzo humano, la evidencia disponible sugiere que no todos los empleados, gerentes u organizaciones saben cómo hacerlo o cómo hacerlo, por lo tanto, el establecimiento de metas, el proceso de formulación de metas, ha sido considerado como un rasgo característico de toda organización bien administrada, donde en la jerarquía de metas el resultado inmediato de una intervención conducen a la consecución del objetivo a corto plazo, que a su vez, a más largo plazo, contribuye a lograr el objetivo global, descrito por algunas organizaciones como meta general y desarrollo o una meta de orden superior. Se llegó a la conclusión de que los trabajadores consideran que siempre el propietario comunica las metas que la empresa debe alcanzar en un periodo de tiempo lo cual es un elemento clave para el éxito de cualquier empresa, ya que alinea a todo el equipo hacia un objetivo común y que permite a los trabajadores saber qué papel desempeñan en la empresa, o hacia donde deben dirigirse como equipo de trabajo. Este aporte explora la importancia crítica de tener las metas claras en una organización desde una perspectiva administrativa, destacando cómo esta claridad puede mejorar la eficiencia operativa, aumentar la motivación de los empleados y fomentar la innovación y el crecimiento organizacional.

Objetivo 2: Determinar las características de la comunicación ascendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta: El 50 % de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi siempre los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta (tabla 2) este resultado contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Suconota & Montalván (2023) quien en su estudio de investigación *la comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector comercial, caso salvador pacheco mora cuenca – Ecuador*, quien señala que el 37,50 % de los empleados consideran que existe una buena comunicación y que su jefe toma en consideración las sugerencias dadas. Esto se

fundamenta con la información extraída de Bernal (2019) titulada importancia del cliente interno y externo en las organizaciones, en el cual señala que las sugerencias de los trabajadores a sus superiores son importantes porque fomentan la comunicación ascendente, que es el flujo de información que va de los empleados a los gerentes, supervisores y directores. Esto permite que los empleados puedan plantear ideas y opiniones, y que la empresa pueda detectar problemas a tiempo y buscar soluciones. Se llegó a la conclusión de que en la empresa casi siempre se tienen en cuenta los comentarios o sugerencias que los trabajadores hacen a sus superiores, lo cual es un factor importante para fomentar un entorno de trabajo colaborativo y motivador, porque los empleados creen que su opinión cuenta y que son parte activa del proceso de toma de decisiones, reforzando así la confianza entre los trabajadores y sus superiores.

Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo: El 42 % de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi nunca sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo (tabla 2) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Aylas (2021) quien en su estudio de investigación *comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso botica Warifarma, distrito de Ayacucho, 2020*. Señala que el 50% respondieron que siempre en su organización, existe un grado de confianza alto entre los colaboradores, asimismo contrasta con la investigación desarrollado por Pacheco (2021) quien en su estudio de investigación *La comunicación efectiva como herramienta para alcanzar la meta y los objetivos de la organización*. Señala que el 40.6% de los colaboradores presentan un nivel eficiente de confianza hacia su organización. Esto se fundamenta con la información extraída de Villegas (2021) titulada *Diseño de un plan de comunicación organizacional participativo que fortalezca la confianza*, en el cual señala que los niveles de confianza en los trabajadores se relacionan con la consistencia de sus líderes, como estos comparten y delegan el poder, y por sobre todo las percepciones de justicia que existe a diario vivir con los integrantes de la organización, ya sea trabajadores u otros. Si, la confianza entre los integrantes de una organización se construye desde los lazos o vínculos de sus miembros; también contempla acciones comunicativas orientadas a intenciones, en donde la confianza en el liderazgo se encontraría basada en una amplia variedad de comportamientos comunicativos. Se llegó a la conclusión de que existe cierta deficiencia en la empresa porque sus superiores no le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo, lo cual puede conllevar o no poder identificar los problemas que pueda estar sucediendo dentro de la empresa, ya que la confianza es esencial

para que los trabajadores se sientan cómodos y se crea un entorno más productivo, innovador, motivador y seguros a la hora de afrontar algún problema que esté sucediendo dentro de la empresa.

Con que frecuencia existe reuniones de trabajo para informar sobre su trabajo: El 50 % de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que algunas veces existe reuniones de trabajo para informar sobre su trabajo (tabla 2) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Aylas (2021) quien en su estudio de investigación *comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso botica Warifarma, distrito de Ayacucho, 2020*. Señala que el 33% respondieron que siempre está informado de todas las novedades que suceden dentro de su organización, asimismo coincide con la investigación desarrollado por Bacigalupo (2018) quien en su estudio de investigación *comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa SOUR comunicaciones S.A.C. Lima – 2016*; indica que el 72% de los colaboradores presentan un nivel medio de la información que brinda sobre su trabajo acerca de lo que sucede en la organización. Esto se fundamenta con la información extraída de Basile (2021) quien en su artículo *buen trabajo, la importancia de reconoces a tus empleados*, en el cual señala que la información de trabajo es importante para los jefes porque les ayuda a comunicarse eficazmente, ya que los jefes son el vínculo entre la visión global de la empresa y los equipos, por lo que es necesario que se comuniquen de forma clara y concisa para eliminar confusiones y asegurar la coordinación. Asimismo, está en la obligación de apoyar a los empleados porque los jefes deben ser proactivos y apoyar a los empleados y al equipo en la consecución de sus objetivos. Por otra parte, el jefe debe buscar soluciones en lugar de emitir órdenes que deben cumplirse sin cuestionarlas, los jefes deben buscar soluciones cuando algo no va bien. Por último, se debe crear una cultura de ayuda, una cultura basada en la ayuda y en dar lo mejor de cada uno, consigue un mayor compromiso emocional con la organización. Se llegó a la conclusión de que en la empresa faltan reuniones de trabajo, ya que sólo se celebran ocasionalmente para informar sobre el trabajo realizado; sin embargo, las reuniones de trabajo son importantes para el desarrollo organizacional porque permiten coordinar y supervisar eficazmente el trabajo y permiten a los empleados expresar sus ideas, aclarar sus dudas y a la empresa resolver problemas.

Objetivo 3: Definir las características de la comunicación horizontal en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Los compañeros están comprometidos y son responsables de hacer bien su trabajo: el 67% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi siempre los compañeros están comprometidos y son responsables de hacer bien su trabajo (tabla 3) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Suconota & Montalván (2023) quien en su estudio de investigación *la comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector comercial, caso salvador pacheco mora cuenca - ecuador*. Señala que el 36.50% tienen el compromiso de formar parte del equipo de trabajo, para cumplir los objetivos del servicio, asimismo coincide con la investigación desarrollado por Choez (2024) quien en su estudio de investigación *la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa MARBELIZE S.A* indica que el 81,7% que durante de su tiempo de servicio en la empresa ha sido puntual con el horario de trabajo. Esto se fundamenta con la información extraída de Padilla (2022) quien en su artículo *porque el compromiso en el trabajo es clave para la empresa del s. XXI*. Menciona que el compromiso en el trabajo se define como el grado de responsabilidad y entusiasmo que tienen los empleados sobre sus tareas y sobre la organización. En otras palabras, el compromiso en el trabajo se refiere a la actitud que tienen los empleados con respecto a su trabajo y su empresa. Una persona comprometida en el trabajo estará motivada con sus tareas. Aunque haya problemas, los sentirá como retos y estará, también, abierta a nuevos proyectos. Sentirá que tiene un propósito y que, además, este propósito está alineado con el objetivo de la empresa. Se llegó a la conclusión de que existe un compromiso y una responsabilidad por hacer bien su trabajo dentro de la empresa, lo cual es fundamental porque un trabajador comprometido es alguien a quien le apasiona su trabajo, y esto lo demostrará esforzándose más a la hora de realizar sus tareas. También se interesará por el éxito de la empresa y se esforzará al máximo para hacer siempre más de lo exigido y ayudar a los demás trabajadores.

Existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas: el 42% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi nunca existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas (tabla 3) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Aylas (2021) quien en su estudio de investigación *comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso botica Warifarma, distrito de Ayacucho, 2020*. Señala que el 50% respondieron que casi siempre existe un alto grado de entendimiento entre los colaboradores de su organización; asimismo coincide con la investigación desarrollado por Pacheco (2021) quien

en su estudio de investigación titulada *la comunicación efectiva como herramienta para alcanzar la meta y los objetivos de la organización*. Indica que el 67% de los colaboradores respondieron que no se sienten integrados en el equipo, y tampoco promueven en realizar sus tareas en equipo. Esto se fundamenta con la información extraída de Team (2023) quien en su artículo titulada *por qué es importante la integración laboral y como promoverla*, menciona que la integración laboral es la clave para fomentar un ambiente de trabajo saludable y armonioso. Cuando los empleados se sienten incluidos y valorados, se incrementa su sentido de pertenencia a la empresa y se fortalece su compromiso con los objetivos organizacionales. Un equipo integrado es más propenso a colaborar eficazmente, compartir conocimientos y habilidades, y resolver problemas de manera conjunta. Además, la diversidad de ideas y perspectivas que surge de una fuerza laboral integrada puede generar innovación y creatividad en la empresa. Se determinó que no existe integración entre los compañeros de trabajo para la solución de tareas en la empresa, a pesar de la importancia de contar con integración en un equipo de trabajo porque garantiza un funcionamiento eficaz y motiva a los miembros del equipo, lo que resulta en un ambiente de trabajo eficiente donde los miembros del equipo trabajan juntos para alcanzar los objetivos de la organización.

La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta: el 42% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi siempre la comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta (tabla 3) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Suconota & Montalván (2023) quien en su estudio de investigación *la comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector comercial, caso salvador pacheco mora cuenca - ecuador* menciona que el 37,50 % de los empleados consideran que existe una buena comunicación y que su jefe toma en consideración las sugerencias dadas; asimismo contrasta con la investigación desarrollado por Choez (2024) quien en su estudio de investigación titulada *la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa MARBELIZE S.A*; menciona que los trabajadores y empleados de la empresa consideraron a la comunicación en un 30.9% como bueno; del mismo modo contrasta con la investigación desarrollado por Pacheco (2021) quien en su estudio de investigación, titulada *la comunicación efectiva como herramienta para alcanzar la meta y los objetivos de la organización* menciona que el 97.7% de los colaboradores respondieron que, si consideran que la comunicación si genera un clima agradable en el departamento. Esto se fundamenta con la información extraída de Canseco & Ojeda (2021) quien en su estudio de investigación, titulada *comunicación*

laboral: Una propuesta estratégica para facilitar el que hacer de los equipos de trabajo, menciona que la comunicación abierta es un elemento crucial en el éxito de cualquier relación profesional. Promover un diálogo sincero y constructivo entre líderes y subordinados, así como entre compañeros de trabajo, contribuye a un ambiente laboral más saludable y a una toma de decisiones más efectiva. Se concluyó que en la empresa la comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta, asimismo en el contexto de las organizaciones, se considera a la comunicación una competencia que facilita muchos otros procesos importantes para el desarrollo y crecimiento de las empresas. En general, permite compartir información entre todos quienes la integran y a todos los niveles: resolver conflictos, recrear estrategias que rediseñen procesos administrativos o incrementar la productividad y el desempeño en cualquier área o puesto.

Se oculta cierta información entre compañeros de trabajo: el 50% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi nunca se oculta cierta información entre compañeros de trabajo (tabla 3) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Choez (2024) quien en su estudio de investigación, titulada *la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa MARBELIZE S.A*; menciona que el 51,7% si existe un intercambio de información laborar para asegurar el cumplimiento de los objetivos, asimismo contrasta con la investigación desarrollado por Apaza & Fernández (2024) quien en su estudio de investigación *propuesta de mejora de la comunicación organizacional en la empresa ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2024*, menciona que un 35.90% de los trabajadores encuestados, opinan que no hay una coordinación al momento de compartir actividades o información con las demás áreas. Esto se fundamenta con la información extraída de Burga & Goicochea (2021) quien en su estudio de investigación *La Comunicación Organizacional y su relación con el Trabajo en Equipo en la dirección regional de salud Cajamarca 2020*, menciona que la comunicación organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo. Se llegó a la conclusión de que los empleados de la empresa ocultan cierta información a sus compañeros de trabajo, haciendo hincapié en que ocultar información a los compañeros de trabajo puede tener un impacto negativo en la

productividad, la confianza y el ambiente de trabajo, ya que puede causar problemas significativos en el lugar de trabajo y el rendimiento de la organización, impidiendo que los empleados compartan ideas e información con honestidad y transparencia y tengan la confianza para decir lo que piensan.

Objetivo 4: Identificar las características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Es recíproco la atención entre trabajadores de la empresa: el 42% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi nunca es recíproco la atención entre trabajadores de la empresa (tabla 4) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Ávila (2022) quien en su estudio de investigación, titulada *propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L., distrito de Nuevo Chimbote, 2022* menciona que el 90% de los trabajadores consideró que siempre hay reciprocidad entre compañeros, asimismo contrasta con la investigación desarrollado por Jordan (2020) quien en su estudio de investigación, titulada *el impacto del Clima Laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en Pymes de la ciudad de San José de Cúcuta – Colombia*, menciona que el 42% de los trabajadores presentan una reciprocidad de nivel bueno. Esto se fundamenta con la información extraída de (L. Pérez, 2024b) quien en su estudio de investigación, titulada *La reciprocidad como motor de colaboración y crecimiento*, menciona que la reciprocidad juega un papel fundamental en los negocios al promover relaciones sólidas, confianza mutua y oportunidades de crecimiento. Al centrarse en el principio de dar antes de recibir y en la creación de valor para los demás, las empresas pueden cultivar relaciones comerciales duraderas y exitosas. La reciprocidad no solo beneficia a las partes involucradas en el intercambio, sino que también contribuye al desarrollo de una cultura empresarial basada en la colaboración, la generosidad y el éxito compartido. Se llegó a la conclusión de que casi nunca es recíproco la atención entre trabajadores dentro de la empresa, ya que en una empresa es fundamental la reciprocidad porque beneficia tanto al trabajador y la empresa generando un ambiente de mayor compromiso, enfocados en los resultados que en el bienestar propio. Una ausencia de reciprocidad tiene consecuencias negativas. Los empleados se sienten poco valorados y con poca motivación, lo cual se refleja en baja moral, mayor rotación de personal y menores niveles de compromiso con la empresa.

Intercambia experiencias y conocimientos con sus compañeros: El 42% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi siempre intercambia experiencias y conocimientos con sus compañeros (tabla 4) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Ávila (2022) quien en su estudio de investigación, titulada *propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L., distrito de Nuevo Chimbote, 2022* menciona que el 80% de los trabajadores siempre colaboran con sus compañeros en dificultades y el 70% de los trabajadores siempre intercambia sus conocimientos y experiencias; asimismo contrasta con la investigación desarrollado por Ávila (2022) titulada *Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L., distrito de Nuevo Chimbote, 2022*; menciona que el 29% muestra que el compromiso y la colaboración que se dan dentro de la organización es muy buena. Esto se fundamenta con la información extraída de Morán (2019) quien en su estudio de investigación, titulada *clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa* menciona que se obtuvieron resultados favorables con relación al indicador relaciones interpersonales obteniéndose opiniones que las relaciones con los compañeros son cordiales, que casi siempre existe respeto y comprensión en el desarrollo del trabajo y la satisfacción con los compañeros y opinaron que algunas veces existe apoyo de los diferentes mandos. Esto se fundamenta con la información extraída de Posadas (2024) quien en su artículo titulada *comunicación interpersonal* menciona que cada persona es única, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida. Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones interpersonales, ya que cuando el ser humano se pone con otros individuos, intercambia y construye con nuevas experiencias y conocimientos, pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarse, pues se tiene que hacer un esfuerzo para lograr comprender a los demás y llegar a acuerdos. En ocasiones, las diferentes formas de pensar y actuar, pueden dar como resultado relaciones con desconfianza o vivir conflictos, pero valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprender, puede ayudar a superar estos obstáculos. En conclusión, los trabajadores de la empresa mencionaron que casi siempre intercambia experiencias y conocimientos con sus compañeros, ya que esto no solo impulsa el crecimiento individual de los empleados, sino que también fortalece el desempeño colectivo de la organización. El intercambio de conocimientos en las empresas permite a los empleados compartir información, experiencias y habilidades de forma activa. Al fomentar el intercambio de conocimientos, las empresas consiguen una fuerza laboral más inteligente y cohesionada con una inversión

mínima en formación e infraestructura. No obstante, todavía hay algunos obstáculos, entre los que destacan la falta de tiempo y motivación de los empleados o la dificultad para encontrar la herramienta adecuada.

Se identifica con la empresa en la que trabaja: el 42% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que siempre se identifica con la empresa en la que trabaja (tabla 4) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Ávila (2022) quien en su estudio de investigación titulada *Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L., distrito de Nuevo Chimbote*, 2022; menciona que el 80% de los trabajadores siempre se identifica con la empresa. Esto se fundamenta con la información extraída de Arreola & Canizales (2023) quien en su estudio de investigación titulada *Identidad y compromiso organizacional en empleados de la empresa familiar mediana Mazatlán, Sinaloa*; hace mención que identificarse con la empresa implica el grado en el que las personas en la organización se identifican con ella de forma emocional. Para ello, debe haber una alineación de los empleados con los valores de la empresa, la cultura y las interrelaciones entre pares y con los superiores. Este concepto de identificación organizativa es un factor clave para fomentar una cultura de impulso y crecimiento en la empresa. Asimismo, la identificación laboral se refiere al proceso mediante el cual se verifica y establece la identidad de un individuo en el ámbito laboral. Es un conjunto de datos, documentos y registros utilizados para identificar y confirmar la identidad de una persona dentro de su entorno de trabajo. En conclusión, los trabajadores siempre se identifican con la empresa para la que trabajan, lo cual es beneficioso porque los trabajadores tienden a trabajar con mayor dedicación y entusiasmo, creando un entorno de trabajo más armónico y se reduce la rotación de personal, que no solo beneficiara a los trabajadores, sino que también fortalece el desempeño general y la sostenibilidad de la organización. Fomentar este vínculo debe ser una prioridad para cualquier liderazgo comprometido con el éxito a largo plazo.

Se comporta positivamente con sus compañeros: el 58% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que siempre se comporta positivamente con sus compañeros (tabla 4) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Suconota & Montalván (2023) quien en su estudio de investigación titulada *La comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector comercial, caso salvador pacheco mora cuenca - ecuador*, menciona que el 14,58% señala que es poco frecuente la comunicación interna entre trabajadores; asimismo contrasta con la

investigación desarrollado por Choez (2024) quien en su estudio de investigación, titulada *la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa MARBELIZE S.A.* menciona que el 60% siempre fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros en sus áreas de trabajo. Esto se fundamenta con la información extraída de Jiménez (2023) quien en su artículo titulada *la actitud positiva en el trabajo*, hace mención que cuando se trabaja en el ámbito de RR.HH. es esencial tener una actitud positiva tanto hacia los empleados como hacia la organización en general. Esta permite establecer relaciones positivas y constructivas con el personal de la empresa, lo que implica ser amable, respetuoso y comprensivo en el trato con los demás. Al mostrar una actitud positiva, se crea un ambiente de trabajo más agradable y motivador, lo que puede aumentar la satisfacción laboral de los empleados. Además, una actitud positiva en la gestión de los RR.HH. ayuda a fomentar el desarrollo y crecimiento profesional de los empleados. Al ver las cosas desde una perspectiva optimista, se pueden identificar oportunidades de capacitación y desarrollo que beneficien tanto al trabajador como a la organización. Se determinó que los trabajadores de la empresa siempre se comportan positivamente con sus compañeros, lo cual es fundamental porque ayuda a trabajar en equipo para alcanzar objetivos comunes, afrontar los desacuerdos de forma constructiva y buscar soluciones que beneficien a todos, además de impulsar la eficacia y el bienestar en el lugar de trabajo, mejorar la productividad, mejorar el trabajo en equipo, aumentar el compromiso, crear una cultura organizativa más saludable, reducir el estrés y los problemas laborales y generar confianza entre los miembros del equipo.

Objetivo 5: Determinar las características de las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024

La remuneración que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas: El 50% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi siempre la remuneración que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas (tabla 5) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Ávila (2022) quien en su estudio de investigación titulada *propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L., distrito de Nuevo Chimbote*, 2022; menciona que el 60% de los trabajadores encuestados afirmaron que su salario siempre satisface sus necesidades básicas, asimismo contrasta con la investigación desarrollado por Gómez (2023) quien en su estudio de investigación titulada *Liderazgo transformacional para la mejora del clima organizacional de los trabajadores de la compañía Quisvel E.I.R.L., distrito Ayacucho*, 2023; menciona que el 33.33% de los encuestados respondieron que a veces

considera que son adecuados los incentivos económicos que ofrece la empresa. Esto se fundamenta con la información extraída de Montes (2022) quien en su estudio de investigación titulada *influencia de la remuneración total y cultura organizacional sobre la intención de rotación de Millennials del área comercial y de marketing de supermercados líderes del sector Retail*; menciona que consiste en el logro de 3 dificultades las cuales son: dificultad económica; es decir, que la remuneración tenga coherencia con el mercado de trabajo, dificultad de gestión; que sea acorde a la evaluación del puesto y otra dificultad de gestión relacionada al valor por el rendimiento. Además, esta política debe tener la capacidad de atraer, retener y motivar al personal de la empresa. Se determinó que los trabajadores de la empresa casi siempre reciben una remuneración acorde con sus expectativas económicas, porque un trabajador que recibe una remuneración acorde con sus expectativas económicas tiene más probabilidades de estar motivado, comprometido y satisfecho con su trabajo, ya que le permite cubrir gastos esenciales como vivienda, alimentación, transporte y educación. Esto aumenta la motivación y el compromiso laboral, y los trabajadores se sienten valorados y reconocidos por sus esfuerzos, lo que se traduce en una mayor productividad y rendimiento.

Los incentivos que percibe son los adecuados: el 50% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi siempre los incentivos que percibe son los adecuados (tabla 5) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Ávila (2022) titulada *Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L., distrito de Nuevo Chimbote, 2022*; menciona que un 65% del personal opina que casi siempre pagan justamente por el trabajo que realizan. Esto se fundamenta con la información extraída de Silva (2021) quien en su artículo titulada *tipos de incentivos laborales para retener empleados*, menciona que los incentivos laborales son objetos, servicios, eventos o acciones que animan a un empleado a trabajar más duro para una empresa. Pueden ser estímulos económicos, no económicos, interpersonales o de desarrollo profesional. En otras palabras, los diferentes tipos de incentivos laborales funcionan como recompensas que una organización ofrece a sus colaboradores a cambio de utilizar su talento para lograr los objetivos comerciales. En conclusión, los incentivos que percibe son los adecuados en la empresa ya que es un factor importante para atraer y retener al mejor talento y animan a un colaborador a trabajar más duro para una empresa, aumentando el compromiso y su disposición a permanecer en el empleo y la lealtad hacia la organización.

Se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo: El 42% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que algunas veces se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo (tabla 5) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Ávila (2022) quien en su estudio de investigación titulada *propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L*; menciona que el 100% de los trabajadores señalaron que siempre se sienten seguros en su área de trabajo. Esto se fundamenta con la información extraída de Syntepro (2024) quien en su artículo titulada *cual es la importancia de la estabilidad laboral y los beneficios de permanecer en una empresa*; menciona que permanecer en una empresa por un período prolongado brinda la oportunidad de profundizar conocimientos y habilidades en un sector o área específica. Los empleados con mayor antigüedad suelen acceder a capacitaciones continuas, lo que les permite alcanzar niveles avanzados de especialización y liderazgo. Además, al comprender a fondo la dinámica de la empresa, su visión y procesos, es más probable que se conviertan en figuras clave para la organización. Se determinó que existe una deficiencia en cuanto a si se sienten seguros/estables en su puesto de trabajo, lo cual es preocupante porque la estabilidad es un factor crítico para el bienestar emocional, el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que sentirse seguros les permite centrarse en sus tareas sin preocuparse por posibles cambios negativos en su puesto de trabajo.

Considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales: El 42% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que casi nunca considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales (tabla 5) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Llanque (2021) en su estudio de investigación titulada *clima organizacional y la calidad del trabajo post. Crisis covid-19 en el personal de impuestos nacionales de la ciudad de La Paz caso: Gerencia distrital La Paz I*; menciona que la percepción que tienen los funcionarios respecto a su satisfacción con el contrato laboral que poseen, donde se puede apreciar que el 40% se encuentran regularmente satisfechos. Esto se fundamenta con la información extraída de Álvarez (2023) quien en su artículo titulada *la importancia de los contratos de trabajo*, menciona que los contratos de trabajo son importantes porque establecen las expectativas y obligaciones de ambas partes. Cuando un empleado acepta un trabajo, está aceptando una serie de responsabilidades y términos que deben ser cumplidos. Del mismo modo, los empleadores tienen ciertas obligaciones, como proporcionar un salario justo, un ambiente de trabajo seguro y cumplir con las leyes laborales. Se concluyó que su contrato laboral de los trabajadores de la empresa no es

acorde con sus expectativas laborales a pesar de la importancia porque ahí es donde se determina la remuneración, la duración de la jornada de trabajo, los beneficios sociales que se pagarán, el régimen de despido, etc.; por lo que podemos afirmar que este contrato es la piedra angular del derecho del trabajo.

Objetivo 6: Determinar las características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Es adecuado el ambiente laboral dentro de la organización: el 50% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que algunas veces es adecuado el ambiente laboral dentro de la organización (tabla 6) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Ávila (2022) quien en su estudio de investigación titulada *propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L., distrito de Nuevo Chimbote, 2022*; menciona que el 100% de los trabajadores siempre se sienten a gusto en su ambiente laboral. Esto se fundamenta con la información extraída de Soto & Hernández (2023) quien en su estudio de investigación titulada *clima laboral en las organizaciones*, quien menciona que el ambiente laboral es el conjunto de condiciones y factores influyentes en un proceso laboral, esto incluye lo físico, social, ambiental y psicológico, acarreando las diferentes condiciones aptas o inhumanas en las que una persona puede desarrollar sus actividades de la empresa, es por esto que requiere de suma atención e importancia, porque el desempeño de la empresa se rige a partir de las condiciones laborales a nivel general, que pueda tener cada uno de los trabajadores. Se determinó que existe una deficiencia en la empresa porque el ambiente de trabajo dentro de la organización es insuficiente. Dado que es fundamental para el éxito de una empresa mantener un entorno adecuado, y que puede tener un impacto positivo en varias áreas como: generar confianza, crear códigos de comportamiento claros, promover un modelo de liderazgo inclusivo, trabajo flexible, comunicación abierta y desarrollo profesional.

La empresa promueve tu crecimiento personal a través de la formación laboral: el 50% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que algunas veces la empresa promueve tu crecimiento personal a través de la formación laboral (tabla 6) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Ortiz (2023) quien en su estudio de investigación *clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milord S.A.C. Trujillo 2023*, menciona que el 66,7% de los colaboradores mencionan que muy pocas veces la empresa les da facilidades de crecimiento

personal; asimismo contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Torres (2023) quien en su estudio de investigación *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes inversiones hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023*, menciona que el 44.44% manifiestan que casi siempre la empresa aporta en su crecimiento personal. Esto se fundamenta con la información extraída de Moyano & Rodríguez (2019) quien en su estudio de investigación titulada *la importancia de una buena motivación*, menciona que por desarrollo personal, o crecimiento personal, se entiende como el afán de superación que motiva avanzar hacia delante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad para lograr crecer o avanzar se fijaran unas metas y en el logro de las mismas se encontraran dificultades, lo cual las hace más lejanas y menos accesibles. La reacción ante estos tropiezos determinará la pronta consecución de los objetivos, el éxito radica en aprender a reaccionar favorablemente ante los inconvenientes y aprender a superarlos. Se concluye que la empresa no promueve el crecimiento personal a través de la formación en el puesto de trabajo, a pesar de que invertir en el crecimiento profesional de los empleados y darles la oportunidad de desarrollar sus habilidades para desempeñar mejor sus funciones actuales y futuras dentro de la organización aumentando la confianza la productividad, la motivación y el bienestar en todos los trabajadores.

Ofrece la empresa incentivos económicos por cumplir las metas asignadas: el 33% de los trabajadores de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C. mencionaron que algunas veces ofrece la empresa incentivos económicos por cumplir las metas asignadas (tabla 6) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Torres (2023) quien en su estudio de investigación titulada *propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la microempresa distribuidora de abarrotes inversiones hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho, 2023*; menciona que el 22% indican que a veces se brinda incentivos económicos al cumplir las metas. Esto se fundamenta con la información extraída de Madero (2019) quien en su artículo, *factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores*; menciona que los incentivos se pueden definir como un ingreso adicional al salario que reciben las personas con la finalidad de apoyar el cumplimiento de objetivos y metas. Son elementos que activan las actitudes, mejoran el comportamiento e impulsan a los individuos a realizar una acción, por lo que es importante que el departamento de recursos humanos reconozca que se debe poner especial atención en estos aspectos para poder diseñar nuevas propuestas y proporcionar incentivos diferentes y variados, con la finalidad de poder ayudar para alcanzar la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la

empresa. Se determinó que existe una deficiencia, ya que la empresa no ofrece incentivos económicos por alcanzar los objetivos establecidos. Los incentivos económicos son una técnica eficaz para alinear los intereses de los empleados con los objetivos de la organización y desarrollar la dedicación y la eficiencia. Los incentivos económicos pueden ser un método útil para motivar a las personas a ir más allá de sus capacidades típicas. También pueden desempeñar un papel esencial para atraer y mantener al mejor personal del mercado.

Objetivo 7: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.

Plan de mejora

1. Datos generales:

Nombre comercial: MACHU PICCHU FOODS S.A.C.

Dirección de la sede donde se realizó el estudio de investigación: San Antonio, distrito Unión Progreso, provincia La Mar, región Ayacucho.

2. Misión

Ser el puente entre el desarrollo sostenible de las comunidades productoras de cacao del Perú y el crecimiento de nuestros clientes en la industria internacional del chocolate y bocadillos.

3. Visión

Aspiramos a revolucionar la industria de los snacks con soluciones de valor agregado y elaboradas a medida.

4. Objetivo

Mejorar continuamente en nuestra misión de construir una industria del cacao sostenible y próspera. A lo largo de nuestra historia, hemos actuado frente a los impactos ambientales, sociales y económicos de nuestro negocio. Hemos trabajado con comunidades productoras de cacao en Perú, permitiéndonos mejorar sus medios de vida, así como su productividad y calidad de cosecha. Trabajamos para fortalecer nuestras prácticas sostenibles y crear oportunidades que otorgarán a nuestros productores de cacao, empleados, clientes y socios, el conocimiento y las herramientas para fomentar un futuro más verde y preservar nuestro planeta.

5. Productos

Machu Picchu Foods ofrece una gama orgánica y no orgánica de ingredientes de cacao elaborados por expertos y respaldados por certificaciones internacionales. Libere el potencial ilimitado de nuestros polvos de cacao, variedades de mantequilla, licores y nibs perfectamente adecuados para una amplia gama de aplicaciones.

Productos de especialidad:

Nuestros productos de especialidad tienen formulaciones únicas, elaborados con ingredientes de alta calidad para cualquier necesidad específica del mercado. Nuestros clientes acuden a nosotros para el desarrollo de chocolates y snacks deliciosos, atractivos y de alto valor. Desde gotas de avena veganas hasta bocadillos de superalimentos y obleas de crema sin gluten, lo tenemos todo.

Machu Picchu Foods ofrece soluciones eficientes y rentables para la producción de chocolates y confitería a gran escala (con un pedido mínimo de 6,000 kg. / 13,227.74 lb.). Esto nos permite ofrecer precios competitivos, asegurar una calidad consistente y garantizar un alto volumen de producción.

Productos orgánicos:

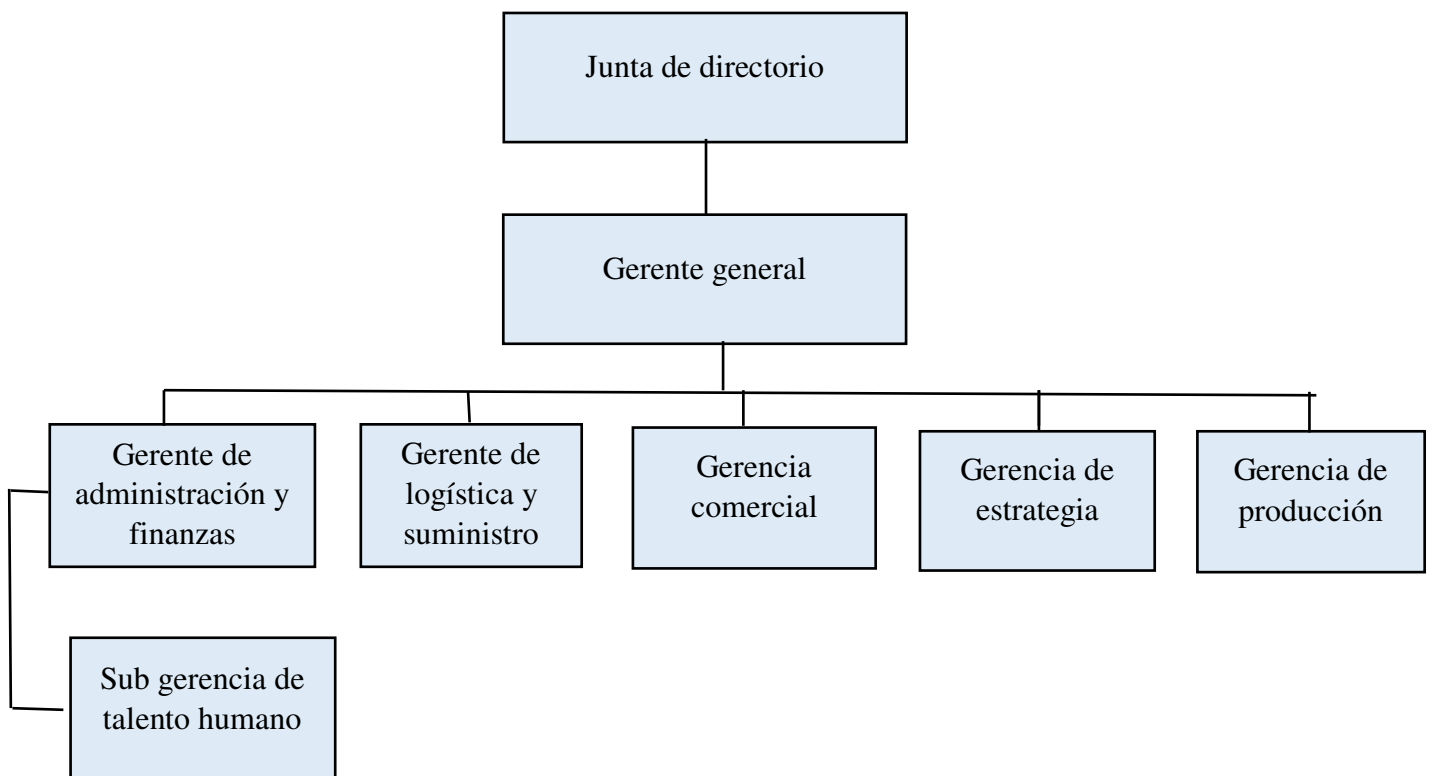
Nuestros productos se pueden fabricar con cacao orgánico de origen único procedente directamente de la Amazonía peruana. Hemos construido relaciones duraderas con nuestros agricultores locales, basadas en prácticas sostenibles, para producir el cacao orgánico más fino bajo los más altos estándares de calidad y certificaciones internacionales. Machu Picchu Foods ofrece soluciones eficientes y rentables para la producción de chocolates y confitería a gran escala (con un pedido mínimo de 6,000 kg. / 13,227.74 lb.). Esto nos permite ofrecer precios competitivos, asegurar una calidad consistente y garantizar un alto volumen de producción.

Producto convencional

Todas nuestras líneas de fabricación convencionales producen chocolates y snacks usando métodos convencionales de producción de alimentos, elaborando golosinas seguras y de gran sabor listas para consumir. Hemos desarrollado una amplia gama de sabores y formatos para aplicar a cualquiera de las necesidades de sus consumidores, incluidos los mercados objetivo como veganos, sin gluten y sin azúcar agregada.

Machu Picchu Foods ofrece soluciones eficientes y rentables para la producción de chocolates y confitería a gran escala (con un pedido mínimo de 6,000 kg. / 13,227.74 lb.). Esto nos permite ofrecer precios competitivos, asegurar una calidad consistente y garantizar un alto volumen de producción.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerente general
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Ingeniería, economía, contabilidad o administración, derecho
Experiencia laboral	- Mínimo 3 años en cargo de nivel directivo y/o de nivel gerencial en entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales. - Experiencia en puestos ejecutivos, gestión empresarial, incluyendo operaciones, finanzas, marketing y recursos humanos.
Conocimientos necesarios	- Conocimiento del negocio - Principios de administración, finanzas, contabilidad, marketing y recursos humanos. - Estudios de posgrado y/o estudios de especialización concluidos vinculados a: regulación de servicios públicos, gestión, administración o finanzas. - El computo de la experiencia se considera desde la fecha de emisión del diploma de grado académico de bachiller
Habilidades y destrezas	- Adaptabilidad, control, organización de la información, vocación de servicio, orientación a resultados, trabajo en equipo, liderazgo, articulación en el entorno político y social, planificación, visión estratégica, capacidad de gestión.
Requisitos	- Profesional titulado - Maestría en gestión empresarial, dirección de empresas o afines - Experiencia probada como director general o puesto ejecutivo similar - Conocimiento de la normatividad del subsector de negocio - Experiencia en planificación y elaboración de presupuestos - Conocimiento de los procesos y funciones comerciales (finanzas, recursos humanos, adquisiciones, operaciones, etc.) - Fuerte capacidad analítica - Excelentes habilidades de comunicación.
Funciones	- Ejercer todas y cada una de las facultades otorgadas por la Ley General de Sociedades y el Estatuto de la empresa. - Proponer al Directorio de la empresa los proyectos necesarios para la correcta conducción de la empresa, así como presentar los informes y reportes que le sean requeridos. - Supervisar la administración de los recursos humanos, financieros, materiales concernientes a la gestión de la empresa. - Representar legalmente a la empresa en asuntos administrativos, legales y jurídicos.

	- Dirigir, promover y aplicar las acciones y principios del Sistema de Gestión de la Calidad, así como del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - Analizar resultados de desempeño de los procesos a su cargo para la toma de acciones correspondientes (Acciones correctivas, Acciones preventivas) - Es responsable del control de registros que evidencian la implementación y mejora del sistema de gestión de calidad. - Mantener e incrementar las relaciones con los proveedores principales de la materia prima. - Aprobar las compras de materia prima, basándose en los precios, parámetros de calidad y demás condiciones. - Desarrollar e implementar un sistema de gestión sustentado en la mejora continua. - Establecer y mantener un óptimo sistema de evaluación y control, a fin de garantizar el logro de los objetivos fijados, en las mejores condiciones de calidad, oportunidad y manejo de costo. - Representar a la Empresa ante las autoridades civiles, judiciales, militares, eclesiásticas, organizaciones y la sociedad civil en general.
--	--

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerente de administración y finanzas
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Título Profesional en contabilidad, administración y/o carreras afines
Experiencia laboral	- Experiencia laboral no menor de 3 años en el sector Público y/o privado, en actividades relacionadas al cargo - Experiencia específica: no menor de 1 año, en el sector Público, ocupando cargos como mínimo de Analista.
Conocimientos necesarios	- Técnicos Requeridos para el puesto: (no requiere sustentación) Gestión Pública, Sistemas Administrativos del Estado y otros relacionados a las funciones. - Cursos y programas de especialización: Cursos en Planificación o Sistemas Administrativos del Estado o Gestión de proyectos o afines (deberá ser sustentado con constancias certificados u otros) - OFFIMATICA: Nivel Básico Procesador de Textos Hojas de cálculo, Programa de presentaciones
Habilidades y destrezas	- Liderazgo, resolución de problemas, comunicación, presupuesto y pronósticos capacidad de análisis, habilidades interpersonales, adaptabilidad, competencias matemáticas, y organización
Requisitos	- Profesional Titulado en Administración, Economía, Contabilidad o afines.

	- Estudios de Post Grado, Maestría en Administración o Dirección de empresas; o haber concluido una especialización referente a la posición.
Funciones	- Dirigir, administrar y supervisar la correcta ejecución y aplicación de los recursos financieros de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y financiera, administrando y controlando los fondos, valores e instrumentos financieros, así como adoptar medidas de priorización y racionalización del gasto que coadyuven a mantener el equilibrio financiero de la empresa. - Planificar, programar, organizar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar las actividades y procesos técnicos de recursos humanos, tesorería, contabilidad, logística, administración tributaria, control patrimonial y servicios generales de la empresa. - Gestionar los procesos y procedimientos para la ejecución del Plan Estratégico Institucional, en coordinación con otros órganos, de acuerdo a lo establecido en la regulación interna de la Empresa en concordancia con las normas sectoriales aplicables. - Coordinar y supervisar los pagos de proveedores, planilla del personal, obras, proyectos y otros bienes y servicios que se encuentren en las etapas de compromiso, devengado y posterior giro a través del SIAF. - Dirigir las actividades planificadas para su gestión, promoviendo la mejora continua de las mismas. - Supervisar la correcta ejecución de los procesos y procedimientos vinculados a su competencia. - Brindar apoyo administrativo y dentro del ámbito de su competencia a los diferentes órganos y unidades orgánicas de la Empresa. - Establecer vínculos de coordinación interna y transversal con otras entidades en materia de su competencia. - Supervisar y evaluar el cumplimiento de las actividades de las personas a su cargo. - Rendir cuentas por los recursos a su cargo y los resultados de su gestión.

	- Realizar otras funciones que se le sean asignadas por su superior inmediato.
--	--

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerente de logística y suministro
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Bachiller o Título profesional en, Administración, Ingeniería Industrial o afines por la formación
Experiencia laboral	- Experiencia laboral no menor de 2 años en el sector Público y/o privado, en actividades relacionadas al cargo. - Experiencia específica: no menor de 6 meses, en el sector Público, ocupando cargos como mínimo de analista.
Conocimientos necesarios	- Técnicos Requeridos para el puesto: (no requiere sustentación) - Gestión Pública, Sistemas Administrativos del Estado y otros relacionados a las funciones. - Cursos y programas de especialización: Cursos en Contrataciones del Estado. (deberá ser sustentado con constancias certificados u otros) - OFFIMATICA: Nivel Básico
Habilidades y destrezas	- Habilidades de gestión y planificación - Capacidad resolutoria - Organización. - Responsabilidad. - Trabajo en equipo - Conocimientos específicos del sector en que se vaya a trabajar - Estar en reciclaje continuo, para adaptarse a las últimas novedades y nuevas tecnologías.
Funciones	- Planificar, programar, ejecutar y controlar los procesos de contratación, adquisición de bienes, servicios y ejecución de obras que requieran los órganos y unidades orgánicas de la empresa, en cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y demás normas vigentes. - Formular, ejecutar y monitorear; así como, de ser el caso, modificar, el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas de la Municipalidad. - Registrar, difundir e informar a través de Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado SEACE, el Plan Anual de

	Contrataciones aprobado y los procesos de selección convocados hasta su adjudicación. - Las demás funciones y responsabilidades que se deriven de las disposiciones legales o que le sean asignadas por la Gerencia de Administración y Finanzas.
--	--

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerencia comercial
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Título y colegiatura habilitada en las carreras de Administración de Empresas, Derecho, Economía u otras carreras afines.
Experiencia laboral	- Experiencia laboral no menor de 2 años en el sector Público y/o privado, en actividades relacionadas al cargo. - Experiencia específica: no menor de 6 meses, en el sector Público, ocupando cargos como mínimo de analista.
Conocimientos necesarios	- Formación de gestión comercial - Grado en economía - Grado en gestión de empresas - Grado en gestión económico - financiera
Habilidades y destrezas	- Aptitudes para dirigir. - Aptitudes para el liderazgo. - Aptitudes para la comunicación verbal y escrita. - Aptitudes para la gestión financiera. - Aptitudes para la planificación. - Bien organizado. - Capacidad de análisis. - Capacidad para priorizar tareas. - Capacidad para realizar varias tareas al mismo tiempo. - Capacidad para trabajar en equipo. - Capaz de detentar y delegar autoridad. - Capaz de explicar cifras a personas no especializadas. - Capaz de mantener información confidencial. - Capaz de prestar atención al detalle.

	- Capaz de tomar la iniciativa. - Capaz de trabajar bajo presión.
Funciones	- Programar, dirigir, coordinar, controlar, supervisar y evaluar las actividades que competen a su ámbito. - Formular el plan anual de actividades y proponer el presupuesto de la gerencia para ser incorporado al plan operativo institucional y evaluar su ejecución, de acuerdo a la normatividad vigente. - Conducir, dirigir y evaluar el funcionamiento de las unidades bajo su dependencia, en función a la misión, objetivos, políticas y metas de la empresa. - Promover la gerencia de los ingresos necesarios que permiten financiar los planes de operación e inversión y que aseguren el crecimiento y desarrollo de la empresa, teniendo presente la normativa legal vigente respecto al área comercial. - Gestionar los procesos de servicios al cliente, medición, facturación, gestión de cobranzas, recaudación, administración de créditos, administración de medidores, control de grandes consumidores. - Formular planes, políticas estrategias, objetivos y metas que busquen que los procesos comerciales mejoren continuamente su eficiencia y que sus recursos alcancen niveles de productividad competitivos. - Liderar y conducir los procesos de mejoramiento integral de la gestión comercial. - Asegurar una correcta y eficiencia atención al cliente, buscando satisfacer sus necesidades, requerimientos y expectativas. - Elaborar e implementar programas de reducción y control de perdidas comerciales en coordinación con la gerencia.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerencia de estrategia
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Economía, contabilidad, administración

Experiencia laboral	- Experiencia laboral no menor de 2 años en el sector Público y/o privado, en actividades relacionadas al cargo. - Experiencia específica: no menor de 6 meses, en el sector Público, ocupando cargos similares
Conocimientos necesarios	- Conocimiento del negocio - licenciatura o superior en administración de empresas, gestión o un campo relacionado
Habilidades y destrezas	- liderar, administrar de manera efectiva un equipo de profesionales de estrategia. - Creatividad - Gestión organizativa y de proyectos - Adaptabilidad y flexibilidad
Requisitos	- Profesional Titulado en Administración, Economía, Contabilidad o afines. - Estudios de Post Grado, Maestría en Administración o Dirección de empresas; o haber concluido una especialización referente a la posición.
Funciones	- Realización de investigaciones y análisis del entorno interno y externo de la organización - Desarrollo y la comunicación de la visión estratégica, la misión y los objetivos de la organización. - Coordinación y facilitación de la formulación, implementación y evaluación de planes e iniciativas estratégicas. - Dirección y gestión de un equipo de gerentes de estrategia, analistas y consultores - Colaboración y consulta con la alta dirección y las partes interesadas para crear consenso para la estrategia - Monitorear y medir el desempeño y el impacto de la estrategia. - Identificar los riesgos potenciales que pueden afectar la estrategia. - Revisar y actualizar la estrategia regularmente y recomendar cambios basados en las necesidades cambiantes.

Información general del puesto

Nombre del puesto	Gerencia de producción
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Economía, contabilidad, administración
Experiencia laboral	- Experiencia laboral no menor de 2 años en el sector Público y/o privado, en actividades relacionadas al cargo. - Experiencia específica: no menor de 6 meses, en el sector Público, ocupando cargos similares
Conocimientos necesarios	- Conocimiento del negocio - Técnicos o bachiller universitario en administración, contabilidad o a fin, experiencia laboral en el cargo.
Habilidades y destrezas	- liderar, administrar de manera efectiva un equipo de profesionales de estrategia. - Creatividad - Gestión organizativa y de proyectos - Adaptabilidad y flexibilidad
Requisitos	- Experiencia demostrable como gerente de producción - Profundo conocimiento de la gestión de la producción - Conocimiento de las normas de calidad y los reglamentos de salud y de seguridad - Conocimiento de los conceptos de elaboración de presupuestos y de evaluación del rendimiento - Experiencia a la hora de elaborar informes sobre las mediciones clave de la producción - Dominio de MS Office y software ERP - Excelentes aptitudes de comunicación - Excelentes capacidades de organización y de liderazgo - Atención a los detalles - Sólidas aptitudes para la toma de decisiones y un enfoque orientado a los resultados - Se prefiere el grado en Administración de Empresas o materia relacionada
Funciones	- Colaborar con otros jefes para formular objetivos y comprender los requisitos

	- Calcular costes y preparar presupuestos - Organizar el flujo de trabajo para satisfacer las especificaciones y los plazos de entrega - Supervisar la producción para solucionar problemas - Supervisar y evaluar el rendimiento del personal de producción (inspectores de calidad, trabajadores, etc.) - Determinar la cantidad de recursos necesarios (mano de obra, materias primas, etc.) - Aprobar las tareas de mantenimiento, la compra de equipos, etc. - Asegurarse de que la producción cumple los estándares de calidad - Aplicar las precauciones de salud y de seguridad - Informar a la dirección
--	---

7. Diagnostico general

	Oportunidades (O) - Amplia aceptación de sus productos en el mercado - Disminución de barreras comerciales - Presencia en las eco ferias lo que proporciona prestigio y garantía - Aumento en el hábito de consumo de chocolate orgánico en los consumidores - Marco legal propicio para las exportaciones - Reconocimiento a nivel mundial del cacao peruano	Amenazas (A) - Alza de impuestos de exportación - Gran cantidad de competencia en el rubro de caco y derivados - Gran cantidad de competencia en el rubro de cacao - Copia del producto y lo mejore una marca comercial - Venta de producto sustitutos - Falta de personal - Cambio de las necesidades y gustos de los consumidores - Venta de productos sustitutos
Fortalezas (F) - Empresa líder de exportación en cacao y chocolate del Perú - Los proveedores son agricultores de la zona - Procesos estandarizados de calidad - Capacidad para abastecer los diferentes puntos de visita - Diversas certificaciones orgánicas y de desarrollo sostenible. - Instalación que cuenta tecnología moderna - Producto innovador de alta calidad - Amplia red de centros de acopio en diferentes zonas de ceja de selva	Estrategia FO 1. Fortalecer un programa de desarrollo de nuevos derivados de cacao con el apoyo de instituciones, ONG, considerando que el Perú es reconocido a nivel mundial como el mejor cacao 2. Fortalecer y trata de captar para fidelizar la mayor cantidad de clientes.	Estrategia FA 1. Desarrollar una estrategia ante el ingreso de nuevas marcas de gran calidad al mercado, que satisfacen al consumidor 2. Implementar una estrategia para promocionar que Perú es el mejor país de producción de cacao y de derivados que satisface al mercado nacional e internacional 3. Desarrollar la alta capacidad de innovación que tiene para desarrollar productos diferenciados y hacer frente al aumento del número de competidores.

- Disponibilidad y bajo costo de mano de obra para la selección y procesamiento del grano de cacao	3. fortalecer el liderazgo en el mercado interno y externo en el largo plazo. 4. Fortalecer alianzas estratégicas con diferentes países para la exportación de productos	4. Desarrollar la comunicación entre todas las áreas de la empresa para así evitar la falta de personal y puestos desocupados 5. Promover, difundir y aprovechar las diversas certificaciones orgánicas y de desarrollo sostenible de los consumidores para que no tengan la menor duda que están consumiendo un producto de calidad. 6. Desarrollar el liderazgo en todas las regiones y promover el consumo en todas las regiones
Debilidades (D) - Falta de sucursales en el extranjero - No contar con diversidad de sabores - Menor producción en fechas de agosto a enero - Falta de capital de trabajo para acopio y comercialización - No contar con capital para la producción de subproductos de cacao - Falta de experiencia en la venta de subproducto en el mercado externo - No contar con capital para la producción de planta de subproductos de cacao - Falta de personal con experiencia en la comercialización de los	Estrategias DO 1. Implementar la capacitación y establecer programas de cultivo y cosecha de cacao hacia los agricultores para poder sacar una cosecha adecuada para la exportación del grano de cacao y derivados de chocolate 2. Implementar el uso del marketing directo para hacerse más conocido e incrementar sus ventas 3. Desarrollar una estrategia para disminuir los altos costos de producción aprovechando la disminución de barreras	Estrategia DA 1. Implementar una estrategia para invertir en la defunción de promocionar nuestra marca a través de las plataformas digitales 2. Implementar un sistema que brinda información al consumidor sobre sus beneficios del consumo de chocolate orgánico 3. Implementar una estrategia para superar la baja presencia en los medios publicitarios que tiene y a la vez hacer frente a las mejores ofertas de la competencia, lanzando el mercado nuevas mejores promociones de ventas 4. Implementar el sistema de ventas para disminuir los altos costos de producción y comercialización tomando en cuenta al consumidor

subproductos en el mercado externo - Exceso de renuncia del personal	comerciales y la aceptación del gran número de población 4. Implementar sistemas de disminución de costos teniendo en cuenta la posibilidad de desarrollar e introducir en el mercado nuevos productos hechos a base de chocolate 5. Desarrollar una estrategia y verificar que cuenten con los productos de nuestra línea de chocolate	para poder estar al tanto de su cambio y de ese modo innovar con nuevos productos 5. Desarrollar promociones creíbles, ligadas a los nuevos gustos de los consumidores y que dure mucho tiempo 6. Implementar estrategias para controlar y verificar que todos los establecimientos de venta no cuenten con producto sustituto y deben de crear un vínculo con la empresa para que sean los principales consumidores de valor agregado de nuestros productos y no ofrezcan otros
--	--	---

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
Desempeño	El 50% de los encuestados consideran que algunas veces recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral	Falta de comunicación para transmitir información a los trabajadores sobre el trabajo que realizan	Dificultades para desempeñar correctamente sus responsabilidades y surgen desacuerdos.
		Falta de una buena relación de jefe a trabajador	Perdida del personal por altos índices de rotación y mayor incumplimiento con la metas o las normas establecidos por la organización
		Escasa evaluación del desempeño a los trabajadores y no considerar la importancia de retroalimentación	Perdida de interés para un buen desempeño en las tareas encomendadas, lo cual no les permite a los trabajadores a tener oportunidad de aprender de sus errores ni de mejorar sus habilidades

Confianza	El 42% de los encuestados consideran que casi nunca sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo	Escaza comunicación y poca confianza por parte de los superiores.	Dificultad para aportar lo mejor de sí mismos y habrá poco compromiso, y su sentido de pertenencia a la organización.
		Falta de liderazgo en fomento participativo que no permite a los trabajadores discutir problemas que sucede en la empresa	Perdida de motivación de los trabajadores, perdida de talentos y menor productividad
		Falta de conocimiento sobre la importancia de discutir los problemas con los trabajadores y saber escuchar	Disminución de la moral y el compromiso los trabajadores pueden empezar a sentirse desinteresados, incumplir con las tareas y dificultad en adaptarse en el área de trabajo.
Información de trabajo	El 50% de los encuestados consideran que algunas veces existe reuniones de trabajo para informar sobre su trabajo	Falta de interés del jefe en establecer un espacio para compartir información y coordinar esfuerzos	Dificultad para mantener una buena relación con los trabajadores y no contar con un grupo participativo.
		Falta de organización de tiempo de parte de los jefes para realizar reuniones	Dificultad para resolver problemas y resolver de manera grupal
		Falta de coordinar horarios o disponibilidad de los trabajadores para llevar a cabo una reunión productiva	Perdida de rendimiento de los trabajadores, asimismo habrá un desconocimiento de los cambios que puedan producirse dentro de la organización, así como por el retraso en la toma de decisiones.
Integración	El 42% de los encuestados mencionan	Falta de poner valor y reconocer los esfuerzos	Reducción de compromisos y contribuciones por parte de los

	que casi nunca existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas	grupales para mantener un grupo unido	trabajadores y se sienten poco valorados
		Falta de motivación y que trabajen conjunto para alcanzar metas. realizar dinámicas grupales o actividades fuera del trabajo	Desorganización en la ejecución de las tareas y que los trabajadores solamente pueden interesarse en sus propios lucros en lugar de grupo
		Falta de un liderazgo capaz de coordinarse en equipo para resolver las tareas.	Riesgo de tener conflictos internos y que los trabajadores puedan comenzar a trabajar a su criterio y tener confusiones en las tareas encomendadas
Reciprocidad	El 42% de los encuestados mencionan que casi nunca es recíproco la atención entre trabajadores de la empresa	Falta de cooperación entre trabajadores y apoyarse mutuamente	Dificultad de identificar los problemas a tiempo para corregir antes de que se conviertan en problemas mayores
		Ausencia de entender a los trabajadores de prestar atención a las necesidades entre compañeros	Riesgo de aumento de conflictos dentro de la empresa y que los trabajadores solo busquen sus intereses personales
		Falta de apoyo mutuo entre compañeros	Menor compromiso en algunos trabajadores porque no completan las tareas que se les asignan y existe una carencia de apoyo entre compañeros, lo cual conduce a que solamente los demás pueden asumir mayores responsabilidades generando la carga laboral
Retribución	El 50% de los trabajadores mencionaron que casi nunca la remuneración	Falta de conciencia sobre la importancia de la remuneración salarial de los trabajadores	Menor compromiso a las responsabilidades, falta de identificación con la organización y mayor rotación de personal.

	que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas	Escasez de recursos económicos para poder pagar lo que indica el mercado	Falta de compromiso, productividad, menor rendimiento de los trabajadores va generar una mala atención a los productores de cacao
		Falta de valorar y premiar los logros y esfuerzos de los trabajadores	Perdida de motivación para dar lo mejor de sí, y perdida de los trabajadores con experiencia capacitado
Estabilidad laboral	El 42% de los encuestados mencionan que algunas veces se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo	Falta de presupuesto para brindar estabilidad y retener al personal potencial	Alta rotación de personal, porque los trabajadores terminan por abandonar a la empresa por opciones de trabajos mejores.
		Desconocimiento de la repercusión que tiene en la productividad de los trabajadores, la falta de estabilidad.	Personal estresado e inseguro, lo cual, está ocasionando baja productividad y desanimo de seguir en la empresa.
		Evadir todos los beneficios que les corresponderían por ley al ser personal estable	Abandono de trabajadores potenciales, porque se sienten insatisfecho y descontentos, generándoles estrés por la inestabilidad e inseguridad que sienten.
Estabilidad laboral	El 42% de los encuestados mencionan que casi nunca considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales	La falta de negociación de los trabajadores por temor a perder la oferta	Los trabajadores se sienten desvalorizados e insatisfechos y baja autoestima profesional
		Falta de conocimiento de los derechos laborales	Los trabajadores aceptan jornadas excesivas y salarios bajos y no gozan de sus derechos como vacaciones, indemnizaciones o bonos
		Falta de oportunidades de trabajo	Impacto económico en las familias de los trabajadores, lo que conlleva a los trabajadores aceptar trabajos con salarios bajos

Ambiente laboral adecuado	El 50% de los encuestados mencionan que algunas veces es adecuado el ambiente laboral dentro de la organización	Falta de ventilación en la empresa	Malestar físico en los trabajadores como: asma o bronquitis
		Oficinas pequeñas, techos bajos, y exceso de polvo	Calor y dificultad para realizar trabajos reduciendo la concentración y el rendimiento en los trabajadores
		Falta de medidas de seguridad	Desmotivación de los trabajadores y hacer que falten o busquen otros trabajos
Crecimiento personal	El 50% de los encuestados de la empresa mencionan que algunas veces la empresa promueve tu crecimiento personal a través de la formación laboral	Falta de un plan de desarrollo profesional	Los trabajadores no sienten ninguna oportunidad de crecimiento y que están atrapados en el mismo puesto sin perspectivas de mejora
		Falta de incentivos o reconocimientos por hacerlo	Conduce a los trabajadores hacer el mínimo necesario para cumplir sus responsabilidades
		Falta de alianzas con centros educativos	Conduce a la empresa a no poder acceder a una fuente constante de graduados y talentos frescos que puedan aportar nuevas ideas y habilidades

9. Problemas

Problema	Surgimiento de problema
El 50% de los encuestados consideran que algunas veces recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral	Falta de cultura organizacional
	Mala relación de jefe a trabajador
	Falta de evaluación del desempeño a los empleados
El 42% de los encuestados consideran que casi nunca sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo	Liderazgo autoritario
	Falta de habilidades de comunicación
	Falta de tiempo del superior
El 50% de los encuestados consideran que algunas veces existe reuniones de trabajo para informar sobre su trabajo	Falta de coordinación
	Falta de transparencia
	Baja productividad
	Falta de capacitación a los trabajadores

El 42% de los encuestados mencionan que casi nunca existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas	Falta de realizar dinámicas grupales o actividades fuera del trabajo
	Carencia para coordinar
El 42% de los encuestados mencionan que casi nunca es recíproco la atención entre trabajadores de la empresa	Falta de cooperación entre trabajadores y apoyarse mutuamente
	Ausencia de entender a los trabajadores de prestar atención a las necesidades entre compañeros
	Falta de apoyo mutuo entre compañeros
El 50% de los trabajadores mencionaron que casi nunca la remuneración que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas	Falta de satisfacción salarial de los trabajadores
	Falta de compromiso y la productividad del trabajador
	Falta de valorar y premiar los logros y esfuerzos de los trabajadores
El 42% de los encuestados mencionan que algunas veces se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo	No existe una condición laboral adecuada
	Falta de retroalimentación
	La falta de dar la estabilidad y desarrollo a los trabajadores por parte de la empresa
El 42% de los encuestados mencionan que casi nunca considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales	La falta de negociación de los trabajadores por temor a perder la oferta
	Falta de conocimiento de los derechos laborales
	Falta de oportunidades de trabajo
El 50% de los encuestados mencionan que algunas veces es adecuado el ambiente laboral dentro de la organización	Falta de ventilación en la empresa
	Oficinas pequeñas, techos bajos, y exceso de polvo
	Falta de medidas de seguridad
El 50% de los encuestados de la empresa mencionan que algunas veces la empresa promueve tu crecimiento personal a través de la formación laboral	Falta de un plan de desarrollo profesional
	Falta de incentivos o reconocimientos por hacerlo
	Falta de alianzas con centros educativos

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Desempeño		Programar reuniones

	El 50% de los encuestados consideran que algunas veces recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral	Establecer de manera clara las expectativas y objetivos del desempeño laboral
		Fomentar un ambiente donde los trabajadores se sientan cómodos y que puedan expresar sus dudas o problemas
Confianza	El 42% de los encuestados consideran que casi nunca sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo	Promover una cultura organizacional
		Capacitar a los líderes y supervisores en técnicas de escucha activa
		Fomentar la comunicación bidireccional donde que la comunicación sea de abajo hacia arriba y no solamente de arriba hacia abajo
Información de trabajo	El 50% de los encuestados consideran que algunas veces existe reuniones de trabajo para informar sobre su trabajo	Programar fechas de reuniones donde que los trabajadores puedan informar su trabajo
		Promover un ambiente abierto y de confianza
		Incorporar sesiones de evaluación individualizada donde cada trabajador pueda discutir su propio desempeño y áreas de mejora
Integración	El 42% de los encuestados mencionan que casi nunca existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas	Fomentar el trabajo en equipo asegurando que cada trabajador contribuya con sus habilidades y conocimientos
		Promover la comunicación abierta para que los trabajadores puedan compartir ideas y problemas
		Establecer un sistema de apoyo entre compañeros, donde los más experimentados ayuden a los nuevos o a algunos que tienen dificultades
Reciprocidad	El 42% de los encuestados mencionan que casi nunca es recíproco la atención entre trabajadores de la empresa	Ofrecer talleres de formación de habilidades interpersonales
		Crear un ambiente laboral más abierto y respetuoso, donde la reciprocidad de atención no dependa de diferencias individuales, sino que todos los compañeros se apoyen mutuamente
		Establecer un código de conducta claro que promueva el respeto mutuo

Retribución	El 50% de los trabajadores mencionaron que casi nunca la remuneración que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas	Asegurarse de que los salarios sean acorde con las expectativas del mercado y el valor que los trabajadores aportan a la empresa
		Ofrecer beneficios adicionales como seguro de salud, vales de comida
		Introducir un sistema de bonificación basados en el rendimiento o los resultados de la empresa
Estabilidad laboral	El 42% de los encuestados mencionan que algunas veces se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo	Ofrecer contratos laborales garantizados, para dar a los trabajadores mayor estabilidad en sus puestos de trabajo
		Ofrecer beneficios adicionales
		Promover la flexibilidad laboral
Estabilidad laboral	El 42% de los encuestados mencionan que casi nunca considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales	Ofrecer planes de desarrollo profesional, mostrando oportunidades de crecimiento
		Incluir beneficios en los contratos como: días libres o bonos por un año de trabajo dentro de la empresa
		Realizar encuestas de satisfacción laboral
Ambiente laboral adecuado	El 50% de los encuestados mencionan que algunas veces es adecuado el ambiente laboral dentro de la organización	Mejorar las condiciones físicas del entorno laboral, asegurando que el entorno sea seguro, saludable y cómodo para los trabajadores
		Implementar medidas de seguridad, y proporcionar equipos de protección
		Crear espacio donde los trabajadores puedan relajarse
Crecimiento personal	El 50% de los encuestados de la empresa mencionan que algunas veces la empresa promueve tu crecimiento personal a través de la formación laboral	Desarrollar un plan de formación continua para que los trabajadores adquieran nuevos conocimientos y habilidades
		Implementar un programa de mentoría para que a los trabajadores guíen en su desarrollo profesional
		Organizar talleres de desarrollo personal como: manejo de estrés, comunicación efectiva y liderazgo

11. Recursos para la implantación de estrategias

Nº	Estrategias	Humanos	Tecnológico	Tiempo	Económicos
1	Establecer reuniones periódicas de retroalimentación que debe ser específica y aclarar las expectativas que el trabajador debe cumplir	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet y habilitar un espacio donde que se pueda discutir de los diferentes problemas y objetivos. Asimismo hacer uso de 15 five, bambooHR, lattice	31 días	S/ 300.00
	Los jefes deben crear un ambiente donde los trabajadores se sientan cómodos al expresar sus inquietudes y necesidades		Internet, computadora, proyector, zoom google meet y habilitar un espacio donde que se pueda discutir de los diferentes problemas y objetivos. Asimismo hacer uso de 15 five, bambooHR, lattice	31 días	S/ 300.00
	Definir metas específicas para que los trabajadores tengan claridad sobre que se espera de ellos		Internet, computadora, proyector, zoom google meet y habilitar un espacio donde que se pueda discutir de los diferentes problemas y objetivos. Asimismo hacer uso de 15 five, bambooHR, lattice	31 días	S/ 300.00
2	Fomentar la comunicación abierta y transparente para que los trabajadores se sientan parte del equipo	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet. Asimismo hacer uso de las herramientas como: Slack, Microsoft teams	31 días	S/ 50.00
	Ofrecer soluciones claras y prácticos para que cuando surja problemas con los trabajadores encontrar soluciones viables, mostrando su disposición a		Internet, computadora, proyector, zoom google meet. Asimismo hacer uso de las herramientas como: Slack, Microsoft teams	31 días	S/ 50.00

	ayudar en la mejora de la situación				
	Fomentar la retroalimentación y dar la confianza a los trabajadores a acercarse en cualquier momento para discutir cualquier tipo de problema, sin necesidad de esperar reuniones		Internet, computadora, proyector, zoom google meet. Asimismo hacer uso de las herramientas como: Slack, Microsoft teams	31 días	S/ 50.00
3	Crear reuniones específicas donde se informe sobre los avances, problemas y objetivos alcanzados	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet.	31 días	S/ 30.00
	Utilizar KPIs claros y medibles que los empleados deben informar sobre su desempeño		Internet, computadora, proyector, zoom google meet.	31 días	S/ 30.00
	Implementar plataformas tecnológicas para permitir que los trabajadores informen sobre su trabajo a tiempo real		Internet, computadora, proyector, zoom google meet, y note cam	31 días	S/ 30.00
4	Incentivar el trabajo en equipo ofreciendo recompensas grupales por cumplir trabajos en equipo	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
	Realizar actividades dentro o fuera del lugar de trabajo que promuevan la confianza	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/20.00
	Ofrecer talleres y capacitaciones donde los trabajadores puedan trabajar juntos fortaleciendo sus habilidades y adquiriendo nuevas habilidades	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
5	Definir valores organizacionales basados en respeto mutuo	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00

	Definir un día para que los trabajadores muestren su aprecio y agradecimiento hacia sus compañeros, ya sea a través de notas, mensajes o pequeños gestos	Gerente	Internet, computadora, proyector, Microsoft teams, slack	31 días	S/ 20.00
	Permitir que los trabajadores experimenten diferentes funciones e implementar evaluaciones donde los trabajadores puedan dar y recibir comentarios de sus comentarios	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet, feadback 360°	31 días	S/ 20.00
6	Realizar un análisis de mercado comparando salarios ofrecidos por las otras empresas	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
	Crear un sistema de remuneración basado en niveles claros de experiencia, desempeño y responsabilidad	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
	Ofrecer oportunidad de ascenso	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
7	Ofrecer contratos detallados que especifiquen las condiciones laborales	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
	Crear programas de retención de talento	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
	Resaltar la importancia del trabajo y fomentar la identidad con la empresa	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
8	Entender las expectativas desde el inicio	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00

	Ofrecer paquetes de beneficios personalizados	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
	Ofrecer acceso a capacitaciones, talleres y cursos para que el empleado pueda crecer profesionalmente	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
9	Invertir en espacios adecuados	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
	Promover el bienestar físico y mental de los trabajadores	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
	Establecer canales de comunicación efectivos	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 20.00
10	Poner a disposición de los trabajadores libros, guías, tutoriales y materiales de aprendizaje	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 200.00
	Brindar apoyo económico a los trabajadores para que lleven cursos de certificación	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 200.00
	Cubrir costos de participación a talleres y seminarios	Gerente	Internet, computadora, proyector, zoom google meet	31 días	S/ 100.00

12. Cronograma de actividades

Nº	Actividades	Inicio	Termino	2025															
				Enero				febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Establecer reuniones periódicas de retroalimentación que debe ser específica y aclarar las expectativas que el trabajador debe cumplir	02/01/2025	12/01/2025	X	X														
	Los jefes deben crear un ambiente donde los trabajadores se sientan cómodos al expresar sus inquietudes y necesidades	12/01/2025	19/01/2025		X	X													
	Definir metas específicas para que los trabajadores tengan claridad sobre que se espera de ellos	12/01/2025	19/01/2025		X	X													
2	Fomentar la comunicación abierta y transparente para que los trabajadores se sientan parte del equipo	19/01/2025	26/01/2025			X	X												
	Ofrecer soluciones claras y prácticos para que cuando surja problemas con los trabajadores encontrar soluciones viables, mostrando su disposición a ayudar en la mejora de la situación	26/01/2025	02/02/2025				X	X											
	Fomentar la retroalimentación y dar la confianza a los trabajadores a acercarse en cualquier momento para discutir cualquier tipo de problema, sin necesidad de esperar reuniones	02/02/2025	09/02/2025					X	X										

3	Crear reuniones específicas donde se informe sobre los avances, problemas y objetivos alcanzados	09/02/2025	16/02/2025							X	X								
	Utilizar KPIs claros y medibles que los empleados deben informar sobre su desempeño	16/02/2025	23/02/2025							X	X								
	Implementar plataformas tecnológicos para permitir que los trabajadores informen sobre su trabajo a tiempo real	23/02/2025	23/02/2025								X	X							
4	Incentivar el trabajo en equipo ofreciendo recompensas grupales por cumplir trabajos en equipo	23/02/2025	02/03/2025									X	X						
	Realizar actividades dentro o fuera del lugar de trabajo que promuevan la confianza	23/02/2025	02/03/2025									X	X						
	Ofrecer talleres y capacitaciones donde los trabajadores puedan trabajar juntos fortaleciendo sus habilidades y adquiriendo nuevas habilidades	23/02/2025	02/03/2025									X	X						
5	Definir valores organizacionales basados en respeto mutuo	23/02/2025	02/03/2025										X						
	Definir un día para que los trabajadores muestren su aprecio y agradecimiento hacia sus compañeros, ya sea a través de notas, mensajes o pequeños gestos	02/03/2025	09/03/2025										X	X	X	X			
	Permitir que los trabajadores experimenten diferentes funciones e implementar evaluaciones donde los	02/03/2025	09/03/2025										X	X	X	X			

	trabajadores puedan dar y recibir comentarios de sus comentarios																		
6	Realizar un análisis de mercado comparando salarios ofrecidos por las otras empresas	02/03/2025	09/03/2025									X	X						
	Crear un sistema de remuneración basado en niveles claros de experiencia, desempeño y responsabilidad	02/03/2025	09/03/2025									X	X						
	Ofrecer oportunidad de ascenso	02/03/2025	09/03/2025									X	X						
7	Ofrecer contratos detallados que especifiquen las condiciones laborales	02/01/2025	31/01/2025	X	X	X	X												
	Crear programas de retención de talento	09/03/2025	16/03/2025										X	X					
	Resaltar la importancia del trabajo y fomentar la identidad con la empresa	09/03/2025	16/03/2025										X	X					
8	Entender las expectativas desde el inicio	02/01/2025	31/01/2025	X	X	X	X												
	Ofrecer paquetes de beneficios personalizados	02/01/2025	31/01/2025	X	X	X	X												
	Ofrecer acceso a capacitaciones, talleres y cursos para que el empleado pueda crecer profesionalmente	02/01/2025	31/01/2025	X	X	X	X												
9	Invertir en espacios adecuados	16/03/2025	23/03/2025											X	X				
	Promover el bienestar físico y mental de los trabajadores	16/03/2025	23/03/2025											X	X				
	Establecer canales de comunicación efectivos	23/03/2025	30/03/2025											X	X	X			

10	Poner a disposición de los trabajadores libros, guías, tutoriales y materiales de aprendizaje	31/03/2025	13/04/2025												X	X	X		
	Brindar apoyo económico a los trabajadores para que lleven cursos de certificación	13/04/2025	20/04/2025														X	X	
	Cubrir costos de participación a talleres y seminarios	20/04/2025	27/04/2025															X	X

VI. Conclusiones

Se encontró que la comunicación organizacional es un pilar fundamental para mejorar el clima laboral dentro de una empresa debido a que es esencial implementar estrategias de comunicación organizacional y clima laboral, ya que ambas áreas impactan directamente en la productividad, la satisfacción de los trabajadores, talento humano, y el éxito general de la organización. Al implementar estas estrategias, las organizaciones pueden crear un entorno propicio para la colaboración y el trabajo en equipo, lo que resulta en una mayor productividad, calidad, integración del trabajo en equipo y una mayor satisfacción de los empleados y mejores resultados organizacionales, contribuyendo todo ello a la mejora del clima laboral de la organización.

En este estudio de investigación se definió las características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el cual se encontró de que en la empresa existe cierta deficiencia porque los trabajadores casi no reciben información de su jefe sobre sus desempeños laborales, a pesar de la importancia que es para sus trabajadores en su desarrollo profesional, asimismo en la empresa normalmente se les brinda la información necesaria a los trabajadores sobre sus funciones, por último los trabajadores de la empresa consideran que siempre el propietario comunica las metas que la empresa debe alcanzar en un periodo de tiempo.

En este estudio de investigación se describió las características de la comunicación ascendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en donde se encontró de que en la empresa se tiene en cuenta los comentarios o sugerencias que los trabajadores hacen a sus superiores, asimismo existe cierta deficiencia en la empresa porque sus superiores no le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo, de la misma forma en la empresa faltan reuniones de trabajo, ya que sólo se realizan ocasionalmente para informar sobre el trabajo realizado.

En este estudio de investigación se describió las características de la comunicación horizontal en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en donde se halló que normalmente los compañeros están comprometidos y son responsables de hacer bien su trabajo, tampoco existe integración entre los compañeros de trabajo para la solución de tareas en la empresa, asimismo la comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta, del mismo modo de que los trabajadores de la empresa mencionaron que ocultan cierta información a sus compañeros de trabajo.

En este estudio de investigación se identificó las características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en donde se encontró de que casi nunca es recíproco la atención entre trabajadores dentro de la empresa, asimismo los trabajadores de la empresa mencionaron que casi siempre intercambia experiencias y conocimientos con sus compañeros, del mismo modo los trabajadores siempre se identifican con la empresa para la que trabajan, por ultimo dentro de la empresa siempre se comportan positivamente con sus compañeros, lo cual es fundamental porque ayuda a trabajar en equipo para alcanzar objetivos comunes.

En este estudio de investigación se describió las características de las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en donde se encontró que los trabajadores de la empresa casi siempre reciben una remuneración acorde con sus expectativas económicas, asimismo los incentivos que percibe son los adecuados en la empresa, del mismo modo existe una deficiencia en cuanto a que si se sienten seguros o estable en su puesto de trabajo, de igual forma que su contrato laboral de los trabajadores de la empresa no es acorde con sus expectativas laborales.

En este estudio de investigación se describió las características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en donde se encontró que existe una deficiencia en la empresa porque el ambiente de trabajo dentro de la organización es inadecuado, asimismo la empresa no promueve el crecimiento personal a través de la formación en el puesto de trabajo, de igual forma la empresa no ofrece incentivos económicos por alcanzar los objetivos establecidos

Se estableció una propuesta de un plan de mejora con base a resultados de la investigación, con el fin de mejorar la comunicación organizacional y clima laboral, aumentado así la confianza, la integración, y la reciprocidad en los trabajadores, permitiéndoles sentirse seguros y estables en sus puestos de trabajos, garantizando que la empresa les proporcione un espacio adecuado y proporcionando a los trabajadores formación y desarrollo profesional; por tal, lo que se busca es mejorar estas falencias con las acciones formuladas.

VII. Recomendaciones

Referente a las características de la comunicación organizacional y clima laboral, se debe seguir realizando estudios para detectar nuevas oportunidades de mejora, e implementar nuevas estrategias con el objetivo de mejorar el clima laboral, asimismo para poder detectar las deficiencias que esta impidiendo el mayor rendimiento en los trabajadores, y que se puedan implementar medidas al crecimiento de la empresa, ya que la comunicación y clima laboral son claves para un buen manejo de la organización a nivel general.

Fortalecer la comunicación descendente y promover la confianza entre jefes y trabajadores, de manera que se fomente la confianza, el entendimiento mutuo, compromiso del equipo y la colaboración para superar obstáculos. Mantener una confianza ayuda a que los trabajadores se sientan más comprometidos con el área

Optimizar que las sugerencias o comentarios de los trabajadores se tengan en cuenta para una mejor toma de decisiones, que los trabajadores se sientan valorados y motivados, y que tengan confianza para discutir los problemas que surjan en el lugar de trabajo. Además, deben tener reuniones de trabajo constantes para informar sobre el trabajo realizado durante un periodo de tiempo determinado.

Fortalecer el compromiso y la responsabilidad, así como la integración entre los compañeros, para facilitar la realización de las tareas, así como mantener una comunicación abierta y no ocultar información entre los compañeros.

Fomentar la reciprocidad dentro de la empresa y mantener excelentes relaciones con los compañeros para intercambiar experiencias y conocimientos entre iguales, de igual forma hacer que los trabajadores se sientan seguros y que se identifiquen con la empresa y mantengan una conducta positiva con sus compañeros.

Establecer la remuneración del trabajador para que crea que sus expectativas económicas están con la empresa, y hacer un contrato por un tiempo determinado para que se sienta seguro en su puesto de trabajo y no le preocupe buscar trabajo en otro sitio, y hacer contratos laborales en función de sus expectativas laborales y de lo que puede aportar a la empresa.

Implantar el entorno de trabajo y fomentar el desarrollo y el progreso de las personas mediante la formación y la capacitación en el puesto de trabajo, así como ofrecer incentivos pecuniarios por alcanzar o superar las metas y los objetivos definidos.

Implementar la propuesta de mejora que fue desarrollada en función a los resultados obtenidos de la investigación, con la finalidad de ayudar a mejorar las deficiencias con respecto a comunicación organizacional y clima laboral, las acciones propuestas permitirán que la empresa corregir las deficiencias identificadas y construir un entorno laboral más armonioso y productivo.

Referencias bibliográficas

- Acuña, L. (2022). *Integración de equipos de trabajo*.
<https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/6359654a14c94/tareas/4aebd037dee1ae9915b42d982632872cINTEGRACION%20DE%20EQUIPOS%20DE%20TRABAJO%20PDF.pdf>
- Aldaz, A., Alvarado, W., & Castro, N. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Article 1.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Alvarado, E. (2024). *Flujos de comunicación: Qué son y cómo funcionan*. Zenvia.
<https://www.zenvia.com/es/blog/flujos-de-comunicacion/>
- Álvarez, S. (2023). *La importancia de los contratos de trabajo*.
<https://zapsign.co/es/blog/la-importancia-de-los-contratos-de-trabajo>
- Antiques, J. (2021). Motivación: Qué es y la importancia de estar motivado. *Esencializate*.
<https://esencializate.com/motivacion-que-es-y-la-importancia-de-estar-motivado/>
- Apaza, J., & Fernández, S. (2024). *Propuesta de mejora de la comunicación organizacional en la empresa Ladrillera Maxx S.A.C. Tacna 2024*.
<https://repositorioapi.neumann.edu.pe/server/api/core/bitstreams/28e91023-3d07-4bc0-af22-1d44b6aff108/content>
- Arenas, M. (2024). *Comunicación interna: 6 claves para empresas internacionales*.
<https://www.deel.com/es/blog/comunicacion-interna-empresas-internacionales/>
- Argudo, J. (2023). 1. ¿Qué son las habilidades personales? *ECONOSUBLIME*.
<https://www.econosublime.com/2023/08/1-que-son-las-habilidades-personales.html>
- Arreola, F., & Canizales, J. (2023). Identidad y compromiso organizacional en empleados de la empresa familiar mediana de Mazatlán, Sinaloa. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 30(1).
<https://www.redalyc.org/journal/104/10474149010/html/>
- Asana, T. (2024). *Diferencias entre metas y objetivos: Una guía para gestores de proyectos*. Asana. <https://asana.com/es/resources/goal-vs-objective>
- Auccapure, L. (2019). Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo. *Revista Científica Integración*, 2, 195-210.
<https://revistas.uandina.edu.pe:443/index.php/integracion/article/view/212>
- Ávila, S. (2022). *Propuesta de mejora del liderazgo y clima laboral en la pequeña empresa distribuciones y representaciones Catalunya E.I.R.L. distrito de nuevo Chimbo*.

2022.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30104/CLIMA_RODR%c3%8dGUEZ_%20AVILA_%20DE_BOBADILLA_SARA_%20DIANA_%20LIZETH.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Avilés, P. (2020). *Los efectos de la comunicación organizacional*. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/52-Texto%20del%20art%C3%ADculo-207-1-10-20211029.pdf

Aylas, C. (2021). *Comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas, rubro exportación: Caso Wiraccocha del Perú S.A.C., distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2020*. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29228/COMUNICACION_VERBAL_AYLAS_GASTELU_CARLOS_JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bacigalupo, J. (2019). *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima—2018*. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/438/TESIS%20KETTY%20CASTILLO%20LOPEZ%202018.docx%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Basile, A. (2021). *¡Buen trabajo! La importancia de reconocer a tus empleados—Visma Way*. <https://hr.vismalatam.com/articulos/la-importancia-de-reconocer-a-tus-empleados/>

Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Bernal, D. (2019). *Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones*. <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/6c48ee58-8269-4ae4-9faf-507e7f9807ea/content>

Bernal, I. (2021). *Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante Covid-19*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-194.pdf>

Berner, C. (2024). *La importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo*. <https://www.buk.co/blog/la-importancia-de-las-relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Bozas, V., Sánche, J., Domínguez, J., Quezada, Z., & Valencia, J. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. *UVserva*, 12, Article 12.

<https://doi.org/10.25009/uvs.vi12.2801>

- Burga, M., & Goicochea, S. (2021). *La Comunicación Organizacional y su relación con el Trabajo en Equipo en la dirección regional de Salud Cajamarca 2020*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2029/TESIS%20Comunicaci%C3%B3n%20Organizacional%20%20y%20Trabajo%20en%20Equipo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camino, L. (2022). *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad de la Mype «Cetpro Crear», Juliaca, 2022*. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32322/CALIDAD_CLIMA_LABORAL_CAMINO_QUISPE_LIZBETH_LARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canseco, M., & Ojeda, A. (2021). *Comunicación laboral: Una propuesta estratégica para facilitar el que hacer de los equipos de trabajo*. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>
- Cárdenas, F. (2023). *Eficiencia y eficacia: Diferencia y ejemplos de aplicación*. <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Castro, G., Puerto, C., & Rodríguez, M. (2020). *La influencia del liderazgo en la motivación de los colaboradores: Estudio de caso del Instituto Nacional de Tecnología Industrial*. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1266/1/TFPP%20EEYN%202020%20CGE-PC-RMF.pdf>
- Caveliar, L. (2020). *La relación entre la cultura organizacional y la productividad laboral de empresas en Colombia*. https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2518/ADM_1020825371_2020_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Chávez. (2022). *Eficiencia laboral: Qué es, beneficios y factores que la disminuyen*. Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/eficiencia-laboral.html>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20organizacional.pdf>
- Chiquillo, R. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 1295-1311. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.23>

- Choez, D. (2024). *La comunicacion organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Marbelize S.A.*
<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/5720/1/ULEAM-ADM-0189.pdf>
- Clavijo. (2023). *Qué es la integración empresarial y cómo realizarla con éxito.*
<https://blog.hubspot.es/sales/integracion-empresarial>
- Clavijo, C. (2024). *Incentivos: Qué son, tipos y ejemplos.*
<https://blog.hubspot.es/sales/incentivos>
- Cole, P. (2019). *Relacion entre el salario emocional y la eficiencia de los tabajadores de una entidad financiera pública de Lima, 2018.*
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0c007bc3-f4d4-4671-bb4c-8a2677499f84/content>
- Colina, K. (2023). *Cómo compartir información con los miembros del equipo de manera eficaz.*
<https://www.joinassembly.com/blog/how-to-share-information-with-team-members-effectively>
- Coma, S. (2024). *Clima laboral ¿Qué es y cómo mejorarlo?* Asana.
<https://asana.com/es/resources/work-environment>
- Contreras, H. (2024). *Comunicación organizacional.*
<https://www.rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- Córdova, V. (2019). *Gestión estratégica empresarial y comunicación organizacional en la empresa Hunter Perú S.A.C., Independencia 2018.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30982/Cordova_VVR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortez, L. (2021). Competencias directivas y confianza en una empresa privada de servicios. *Industrial Data*, 24(1), 121-137. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.17700>
- Crispín, M. (2019). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de la agencia Villa el Salvador—2019.*
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1841/Crispin%20Wilca%2c%20Melissa%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cubas, E. (2023). *La estabilidad laboral y desempeño de los trabajadores de la empresa Grucons J&M contratistas generales S.A.C. de San Miguel, Cajamarca 2021.*
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/37553/Cubas%20Bartolo%2C%20Estrellita%20Mariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19-36.
<https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Díaz, K., López, J., & Esquivel, J. (2019). *Trabajo en equipo: Una investigación realizada en el sector de marketing y programación de una empresa de telecomunicaciones multinacional, ubicada en el partido de Vicente López, con el fin de descubrir el impacto que genera el trabajo en equipo*.
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/803/1/TFPP%20EEYN%202019%20DKD-LJC-EJM.pdf>
- Domínguez. (2020). *Estabilidad laboral y su influencia en el desempeño del trabajador en Latinoamérica: Una revision de la literatura científica de los últimos 10 años*.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27494/Dom%C3%ADnguez%20Laura%20Stefany%20Liseth.pdf?sequence=1>
- Domínguez, J. M. (2023). ¿Qué es el crecimiento profesional y cómo lograrlo? *Canal Orientación Laboral*. <https://www.inesem.es/revistadigital/orientacion-laboral/crecimiento-profesional/>
- Enrico, A. (2024). *Estrategias de comunicación organizacional en Kaiser Corporation S.A para mitigar la rotación de personal y optimizar el clima laboral en el año 2018*.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1dc5df1e-3238-406a-94a3-38f6e8c5f98d/content>
- Enrique, A. (2007). *La comunicación empresarial en situaciones de crisis*.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4142/aej1de1.pdf>
- Feria, J. (2024). *Comunicación organizacional y la calidad de servicio de las pequeñas empresas del Perú: Caso grupo empresarial KIOMI S.A.C. - Ayacucho, 2024*.
[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Tesis%20CC75_Fer%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Tesis%20CC75_Fer%20(2).pdf)
- Ferragud, C. (2019). *Propuesta para mejorar el clima laboral y resolucion de situaciones conflictivas*.
<https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/16876/Ferragud%20Cynthia%20Elizabeth%20TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flecha, C. (2021). *Un ambiente laboral seguro y saludable*.
<https://elperuano.pe/noticia/123355-un-ambiente-laboral-seguro-y-saludable>
- Galán, C. (2024). *España es el país con el tercer menor compromiso laboral en Europa, la región más insatisfecha con el trabajo*. Business Insider España.

<https://www.businessinsider.es/espana-menor-compromiso-laboral-europa-trabajo-1390428>

Gamarra, G. (2024). Desempeño laboral: En qué consiste y cómo evaluarlo en tu equipo. *Factorial*.

<https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>

Gaspar, M., Guerrero, E., Preciado, J., & Flores, L. (2023). Migración laboral y su efecto en el clima laboral: Una revisión teórica desde la perspectiva económica. *Dominio de las Ciencias*, 9(2), Article 2.

Gastélum, R. G. (2000). *Comunicación Y Cultura Organizacional en Empresas Chinas Y Japonesas*. Juan Carlos Martínez Coll.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z38Yk7daD24C&oi=fnd&pg=PA4&dq=Comunicaci%C3%B3n+Y+Cultura+Organizacional+en+Empresas+Chinas+Y+Japonesas&ots=I6P4xTei64&sig=LmpArpzpqlZmBvkRB9A6F1DCG0Q#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20Y%20Cultura%20Organizacional%20en%20Empresas%20Chinas%20Y%20Japonesas&f=false>

Giraudier, M. (2019). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*. Manuel Giraudier.

https://books.google.es/books?id=rWJiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Giudice, M. (2023). *La claridad en roles y responsabilidades impulsa la motivación y los resultados*.

<https://martagiudice.com/2023/12/la-claridad-en-roles-y-responsabilidades-impulsa-la-motivacion-y-los-resultados/>

Gómez, E. (2023). *Liderazgo transformacional para la mejora del clima organizacional de los trabajadores de la compañía Quisvel E.I.R.L., distrito Ayacucho, 2023*.

[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/COMUNICACION_COMPROMISO_GOMEZ_CARDENAS_ERIKA_VANESSA%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/COMUNICACION_COMPROMISO_GOMEZ_CARDENAS_ERIKA_VANESSA%20(6).pdf)

Gonzáles, D. (2020). “*Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*”.

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ff3793f5-4784-46f7-aaed-547e29d891b6/content>

Gonzáles, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>

- Gonzáles, W., & Vilchez, R. (2021). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales*.
<https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>
- Harris, S. (2023). *¿Qué debemos pensar sobre el actual entorno empresarial en China?* Harris Sliwoski LLP. <https://harris-sliwoski.com/es/chinalawblog/how-should-we-be-thinking-about-todays-chinas-business-environment/>
- Hernández. (2020). *Metodología de la investigación*.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández. (2024). *Las 8 afectaciones de la salud mental más comunes por un mal clima laboral*. El Economista.
<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Las-8-afectaciones-de-la-salud-mental-mas-comunes-por-un-mal-clima-laboral-20240330-0028.html>
- Hernández, G. (2023). *“La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones” » UDEP Hoy*. UDEP Hoy.
<https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>
- Honores, G. (2023). *Comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Riobamba. Ecuador, 2023*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123656/Honores_GGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Honores, G. G. (2023). *Comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Riobamba. Ecuador, 2023*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123656/Honores_GGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Incappuiño, L. I., & Quispe, D. (2019). *La comunicación organizacional en el proceso de administración de recursos humanos en la empresa Cineplanet Cusco 2016—2017*.
https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4311/253T20190368_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Indeed. (2024). *Incentivos económicos: Definición, tipos y ejemplos*. Guía profesional de Indeed.
<https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/incentivos-esconomicos-definicion-tipos-ejemplos>

- Ivlev, G. (2024). *Qué es la comunicación corporativa y por qué es importante [2024]* • Asana.
Asana.
<https://asana.com/es/resources/corporate-communication>
- Jiménez. (2023). *¿Cómo fomentar la actitud positiva en el trabajo?* - Tickelia.
<https://tickelia.com/blog/rrhh/diccionario/actitud-positiva/>
- Jordan, S. (2020). *El impacto del clima laboral en la innovación y sostenibilidad empresarial en Pymes de la ciudad de San José de Cúcuta—Colombia.*
<https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/a0738955-d657-42b4-96ca-b8c5f60a35f8/content>
- Kadoch. (2022). *Claridad en la Comunicación.*
<https://www.leonkadoch.net/claridad-en-la-comunicacion-consultoria-panama/>
- Lama, B. (2021). *Comunicación organizacional y su impacto en el clima laboral del Policlínico Santa Cruz de ESSALUD en Miraflores, Lima—2021.*
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1855/1/LAMA%20SALAS%20BERTHA%20ROSARIO.pdf>
- Laoyan, S. (2024). *6 estrategias para tomar decisiones en grupo rápidamente.* Asana.
<https://asana.com/es/resources/group-decision-making>
- Lindo, R. (2021). *La comunicación organizacional como factor decisivo para el éxito de los equipos de trabajo y de la misma organización.*
<https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/aee677d7-dc8a-418e-bcc5-5d4bb9b7245a/content>
- Lisboa, R. (2019). 9 valores esenciales de una empresa y cómo cultivarlos. *Rock Content - ES.*
<https://rockcontent.com/es/blog/valores-de-una-empresa/>
- Llanque, J. (2021). *Clima organizacional y la calidad del trabajo Post Crisis Covid—19 en el personal de impuestos nacionales de la ciudad de La Paz caso: Gerencia distrital La Paz.*
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29482/T-3047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, A. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.*
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Macías, F., & Franco, Y. (2024). *Selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de Envamet S.A.*

file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-

SeleccionDelPersonalYElDesempenoLaboralDeLosTrabaj-9734641.pdf

- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Martin, C. (2023). Actitudes laborales: Cuáles son y diferencia con las aptitudes. *Sesame HR*.
<https://www.sesamehr.es/blog/actitud-aptitud-empleados/>
- Martínez, A., Cornelio, R., & Suárez, A. (2021). Comunicación Asertiva para Mejorar el Clima Laboral en las Organizaciones Públicas. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27(79), 276-293.
<https://doi.org/10.19136/hitos.a27n79.4694>
- Martínez, N. (2022). *Clima laboral: Beneficios, tipos y cómo mejorarlo*.
<https://www.grupocastilla.es/clima-laboral/>
- Matveyeva, A. (2024). *¿Qué es la comunicación descendente?* Chanty.
<https://www.chanty.com/blog/es/comunicacion-descendente/>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación* (1.^a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mejía, I. E. C., & Zubiarte, F. Y. S. (2021). Clima organizacional y satisfacción de los colaboradores de la UGEL - Chiclayo. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(2), Article 2.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2006>
- Mendoza, M., & Villafuerte, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: Modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3), Article 3.
<https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344>
- Mendoza, O., & Palacio, A. (2023). *Retención del personal: Estrategias para fomentar el compromiso y lealtad de los trabajadores a través de incentivos y oportunidades de desarrollo*.
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/6339/1/MENDOZA%20PILLAJO%20ODALIS%20MISHELL.pdf>
- Mercer. (2022). *Modelo de interacción dirigido de RR.HH*.
<https://www.mercer.com/es-pe/insights/people-strategy/hr-transformation/why-the-target-interaction-model-is-the-key-to-unlocking-the-employee-experience/>

- Montes, A. (2022). *Influencia de la remuneración total y cultura organizacional sobre la intención de rotación de millenials del área comercial y de marketing de supermercados líderes del sector retail*. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16760/Montes_Influencia-remuneracion-total-cultura%20organizacional.pdf?sequence=1
- Montes, I. F. E. (2020). Epistemología y metodología de investigación en administración en universidades de Lima y Junín. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), Article 19. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.593>
- Mora, A., Niño, L., & Quintero, A. (2023). *Clima laboral en las IPS del municipio de Granada-Meta*. <https://repositorio.cecar.edu.co/server/api/core/bitstreams/f9c7c5f6-a7b8-4f01-ba77-fbe7f98f2f95/content>
- Morán, S. (2019). Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa CRUZ Río Hondo del departamento de Zacapa. S. J. <http://186.151.197.48/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>
- Moseley, H. (2023). *El trabajo no es un lugar, sino una actividad humana*. Zoom. <https://www.zoom.com/es/blog/work-is-something-people-do-it-is-not-a-place/>
- Moyano, G., & Rodríguez, V. (2019). *La importancia de una buena motivación laboral*. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1195/1/TFPP%20EEYN%202019%20MG-RV.pdf>
- Núñez, J. (2021). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de restauración de Cajamarca, 2019*. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30479/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 2(2), Article 2. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Ojeda, N. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, distrito Ayacucho*. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33496/CLIMA_ORGANIZACIONAL_OJEDA_CARO_NELY_SALOME.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Olaz, Á., & Ortiz, P. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral: Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. ESIC Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=RyFhEAAQBAJ&pg=PA6&lpg=PP1&focus>

=viewport&dq=gesti%C3%B3n+del+clima+laboral&hl=es#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20del%20clima%20laboral&f=false

- Ordóñez, M. (2024). *Interacción social y dinámica de grupo: Pilares del éxito empresarial*. <https://blog.kellyservices.com.mx/interaccion-social-y-dinamica-de-grupo-pilares-del-exito-empresarial>
- Ortiz. (2023). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Milord S.A.C. Trujillo 2023*. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/AMBIENTE_DE_TRABAJO_CLIMA_ORGANIZACIONAL_ORTIZ_GARCIA_GUISELA_YULIANA%20(6).pdf
- Pacheco, M., & Alvarez, E. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. *INNOVA Research Journal*, 7(3.2), 51-71. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149>
- Pacheco, Y. (2021). *La comunicación efectiva como herramienta para alcanzar la meta y los objetivos de la organización*. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1533/TFG%20LIC%20ADM%200024%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Padilla, E. (2022). ¿Por qué el compromiso en el trabajo es clave para la empresa del s.XXI? *INTERIM GROUP*. <https://interimgrouphr.com/blog/compromiso-trabajo/>
- Palella, S., & Astudillo, F. (2022). *Comunicación organizacional: Perspectiva de las tecnologías exponenciales en organizaciones exponenciales en España*. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/VISUAL-M6-A8.pdf
- Paredes, A. (2021). *Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa F&P Constructora ENALTA S.A.C., periodo 2019*. <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4248/1/ADMINISTRACI%C3%93N%20-%20Adri%C3%A1n%20Paredes%20Valles%20%26%20Favio%20Sergio%20Santa%20Mar%C3%ADa%20Freitas.pdf>
- Pazmay, S., & Lima, D. (2020). *Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas fabricantes de Carrocerías: Caso Canfac*. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n37/2588-0969-podium-37-15.pdf>
- Peiró, R. (2021). *Comunicación ascendente*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-ascendente.html>
- Peiró, R. (2021). *Comunicación descendente*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-descendente.html>

- Peiró, R. (2021). *Comunicación horizontal*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-horizontal.html>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2023). *Satisfacción laboral—Definicion.de*. Definición.de. <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Pérez, L. (2024). *La Reciprocidad como Motor de Colaboración y Crecimiento*. <https://es.linkedin.com/pulse/la-reciprocidad-como-motor-de-colaboraci%C3%B3n-y-lucy-perez-ehyle>
- Pérez, L. (2024). *La Reciprocidad como Motor de Colaboración y Crecimiento*. <https://es.linkedin.com/pulse/la-reciprocidad-como-motor-de-colaboraci%C3%B3n-y-lucy-perez-ehyle>
- Piedra, M. (2020). *Comunicación organizacional y la motivación laboral en el docente de la facultad de ciencias de la comunicación de una universidad privada peruana*. <https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e1688e11-f5f1-4107-8613-b6867b0ca367/content>
- Pilligua, C., & Arteaga, M. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pinzón, M., Contreras, A., & Ramírez, R. (2021). Descripción de los niveles de comunicación organizacional. *Consensus - Santiago*, 5(1), Article 1. <https://pragmatikasolutions.com/consensus/index.php/consensus/article/view/73/73>
- Polo. (2022). *Propuesta de mejora de la motivación del personal y clima laboral en la pequeña empresa Corporación Jearger S.A.C., distrito de nuevo Chimbote, 2022*. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30934/CLIMA_LABORAL_POLO_%20CABREJOS_%20LOREN_%20JULEIZY.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Posadas, H. (2024). *Comunicacion Interpersonal Parcial 1 | PDF | Comunicación | Las emociones*. Scribd. <https://es.scribd.com/document/603812782/Comunicacion-Interpersonal-parcial-1>
- Quispe, L. (2020). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de viaje-caso empresa A&R Tours del distrito de Ayacucho 2019*. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21732/CLIMA_LABORAL_QUISPE_%20MORAN_LIZETH%20_OFELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rabouin, R. (2024). *¿Qué es el liderazgo? Cualidades más importantes de un líder*. ADEN International Business School.
<https://www.aden.org/business-magazine/que-es-el-liderazgo/>
- Reaño, R. (2019). *Relacion entre las condicioenes laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa* 2018.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c3980539-e72b-4484-b8e6-43a2420dee25/content>
- Remicio, P. (2020). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Café del Perú, Miraflores—2020*.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1367/Remicio%20Diaz%2c%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rincón, T. (2024). Constructos teóricos desde el proceso de comunicación organizacional en el subestima de educacion básica secundaria. *TESIS DOCTORALES*.
<http://espacio.digital.upel.edu.ve/index.php/TD/article/view/1177>
- Rivadero, M., & Vidal, M. (2023). *La Gestión del Desarrollo: Análisis de las principales causas que influyen negativamente en el indicador visualizo oportunidades de desarrollo y crecimiento en la empresa, de la encuesta anual de clima laboral de la empresa RIDAL S.A., en el periodo 2019-2022*.
<https://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/17643/TESIS%20FINAL%20VIDAL-RIVADERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robles, C., Alviter, L., & Martínez, E. (2020). Sentido de pertenencia, relaciones intraorganizacionales y participación activa: Empresas medianas de manufactura en México. *AD-minister*, 36, 31-44.
<https://doi.org/10.17230/Ad-minister.36.2>
- Rodrigues, N. (2024). *Objetivos de una empresa: Tipos, ejemplos y cómo definirlos*.
<https://blog.hubspot.es/sales/objetivos-empresa>
- Rodríguez, D. (2023). Resolución de conflictos laborales en Latinoamérica: El papel de los sindicatos en la mediación laboral. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 221-249.
<https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2023.167.18539>
- Romero, R., Mayta, D., Ancaya, M., Tasayco, S., & Berrio, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales* [Text.Chapter]. IDICAP PACÍFICO.
<https://idicap.com/omp/index.php/editorial/catalog/view/15/88/115>

- Ruiz, E. (2021). *Hablemos de comunicación: Funciones de la comunicación organizacional*.
<https://www.uho.edu.cu/2021/07/12/hablemos-de-comunicacion-funciones-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Ruiz, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M., & Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: Un caso de estudio. *Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169-182.
- Ruiz, J. (2020). *Comunicación organizacional y su efecto en la satisfacción laboral de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión* 2020.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62397/Ruiz_VJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, E. (2024). *El 80% de empresas en el Perú tuvo iguales o peores conflictos laborales que hace un año atrás, sobre todo por falta de pago*. infobae.
<https://www.infobae.com/peru/2024/11/27/el-80-de-empresas-en-el-peru-tuvo-iguales-o-peores-conflictos-laborales-que-hace-un-ano-atras-sobre-todo-por-falta-de-pago/>
- Salazar, L. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*.
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sernaque, L. (2019). *trabajadores de la empresa corporacion medica Pulso Salud S.A. San Borja—Lima*, 2019.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15626/CLIMA_LABORAL_ESTRES_SERNAQUE_FLORES_LOURDES_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serra, A. (2024). *La gran empresa Francesa Pantouflards, comulards y otras especies galas*.
https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2024/287729/graempfra_a2023.pdf
- Silva, D. (2021). *17 tipos de incentivos laborales para retener talentos*. Zendesk.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-incentivos-laborales/>
- Soto, J., & Hernández, M. (2023). *Clima laboral en las organizaciones*.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ae3ea6b5-d5d7-4a57-81b1-c9c5a7b26551/content>
- Stetter, T. (2024). *Desarrollo profesional: Todas las claves que debes conocer*. Personio.
<https://www.personio.es/glosario/desarrollo-profesional/>
- Stryker, C. (2024). *Qué es la productividad del empleado*.
<https://www.ibm.com/mx-es/topics/employee-productivity>

- Suasnabar, M. (2020). *El clima laboral y su incidencia con la productividad en la Mype La Piazzetta Pizza y Pastas E.I.R.L. en la provincia de Huánuco—2020*.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20423/CLIMA_LABORAL_INFLUENCIA_SUASNABAR_ROJAS_MOISES_AUGUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suconota, D., & Montalván, J. (2023). *La comunicación organizacional y su impacto en el desempeño laboral en las empresas del sector comercial, caso Salvador Pacheco Mora Cuenca-Ecuador*.
<https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3e004b0d-7f82-4ed9-8d16-9d6d654b578b/content>
- Syntepro. (2024). *¿Cuál es la importancia de la estabilidad laboral y los beneficios de permanecer en una empresa?* <https://es.linkedin.com/pulse/cu%C3%A1l-es-la-importancia-de-estabilidad-laboral-y-los-beneficios-sxhie>
- Talledo, K. (2019). *Estrategias de liderazgo y su influencia en la comunicación organizacional interna de una empresa privada de servicios de Lima*.
<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/643499d5-f1fb-4935-975c-d6550d79fb27/content>
- Team, C. (2023). *Por qué es importante la integración laboral y cómo promoverla*. Cobee.
<https://cobee.io/mx/blog/por-que-es-importante-la-integracion-laboral-y-como-promoverla/>
- Teran, P., & Pérez, R. (2024). *Propuesta de mejora para la implementación de estrategias de comunicación organizacional para la empresa Gnecco & Cia S.A.C. de la ciudad de Tacna*, 2024.
<https://repositorioapi.neumann.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1e639c95-3c43-4e1b-8be3-969aeab2613e/content>
- Torres, A. (2023). *Propuesta de mejora del clima laboral para la gestión de calidad en la Microempresa distribuidora de abarrotes inversiones Hermanos Flores E.I.R.L. distrito de Ayacucho*, 2023.
[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/CALIDAD_CLIENTE_TORRES_MEDINA_ARIANA%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/CALIDAD_CLIENTE_TORRES_MEDINA_ARIANA%20(2).pdf)
- Ulloa, W. L. O., Masacon, N. H. H., & Rodríguez, A. F. C. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), Article 4.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)

- Urpay, Y. (2024). *Clima laboral y desempeño del personal administrativo en la escuela de Posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024*.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37902/AUTORREALIZACION_CLIMA_LABORAL_URPAY_ZAMORA_YESSICA_JANETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valencia, E., & Castaño, E. (2022). Comunicación organizacional y felicidad en el trabajo. *Investigación & Desarrollo*, 30(02), 191-218.
<https://doi.org/10.14482/indes.30.2.658.45>
- Valenzuela, N. L., Martínez, C., Sánchez, V., & Briones, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 129-141.
<https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Valle, M. (2024). *Importancia del registro de actividades laborales en una empresa*.
<https://www.buk.pe/blog/importancia-del-registro-de-actividades-laborales-en-una-empresa>
- Velarde, J. (2022). *Comunicación Organizacional en Inversiones Antoley E.I.R.L, Cercado de Lima*, 2022.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105960/Velarde_CJS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ventura, S. (2020). *Comunicación organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro institutos: Caso empresa Cuna de la Libertad América E.I.R.L., distrito Ayacucho 2019*.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28938/COMUNICACION_ASCENDENTE_COMUNICACION_DESCENDENTE_VENTURA_LOAYZA_SEYLA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vicente, E. (2023). *Cómo mejorar la comunicación interna en la empresa (2024)*.
<https://www.endalia.com/news/claves-mejorar-comunicacion-interna-empresa/>
- Villa, A. (2020). Aprendizaje Basado en Competencias: Desarrollo e implantación en el ámbito universitario. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 18(1), Article 1.
<https://doi.org/10.4995/redu.2020.13015>
- Villegas, D. (2021). *Diseño de un plan de comunicación organizacional participativo que fortalezca la confianza entre docentes y directivos de dos Liceos Politécnicos de la comuna de Ñuñoa*.

- <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/196098/Dise%c3%b1o-de-un-plan-de-comunicacion-organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Waisberg, V. (2024). *Estándares de control: Estos son los tipos principales*.
<https://espacioerp.com/estandares-de-control/>
- Westreicher, G. (2020). *Estándar: Qué es y por qué es importante*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/estandar.html>
- Yopan, J., Palmero, N., & Santos, J. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 263-289.
- Yugsi, M., & Pinos, C. (2021). *Análisis del estado actual de la estabilidad laboral reforzada en el sector público ecuatoriano*. 7.
<file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-AnalisisDelEstadoActualDeLaEstabilidadLaboralRefor-8229672.pdf>
- Zamora, E. (2024). Tipos de retribución: Cómo benefician a tu equipo. *Factorial*.
<https://factorialhr.es/blog/tipos-retribucion-variable-flexible-fija/>
- Zendesk. (2024). *Comunicación organizacional: Qué es y 7 tips para mejorarla*. Zendesk.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/>

Anexos

Anexo 1: carta de recojo de datos



Chimbote, 06 de noviembre del 2024

CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

JUAN CARLOS GUERRA BEDRIÑANA
MACHU PICCHU FOODS S.A.C.

Presente.-

MACHU PICCHU FOODS S.A.C.
RECIBIDO
11 NOV/2024
LA RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO
NO SIGNIFICA CONFORMIDAD

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024, que involucra la recolección de información/datos en 12, a cargo de DAVID REY SILVA RODAS, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 71935029, durante el período de 17-09-2024 al 12-12-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

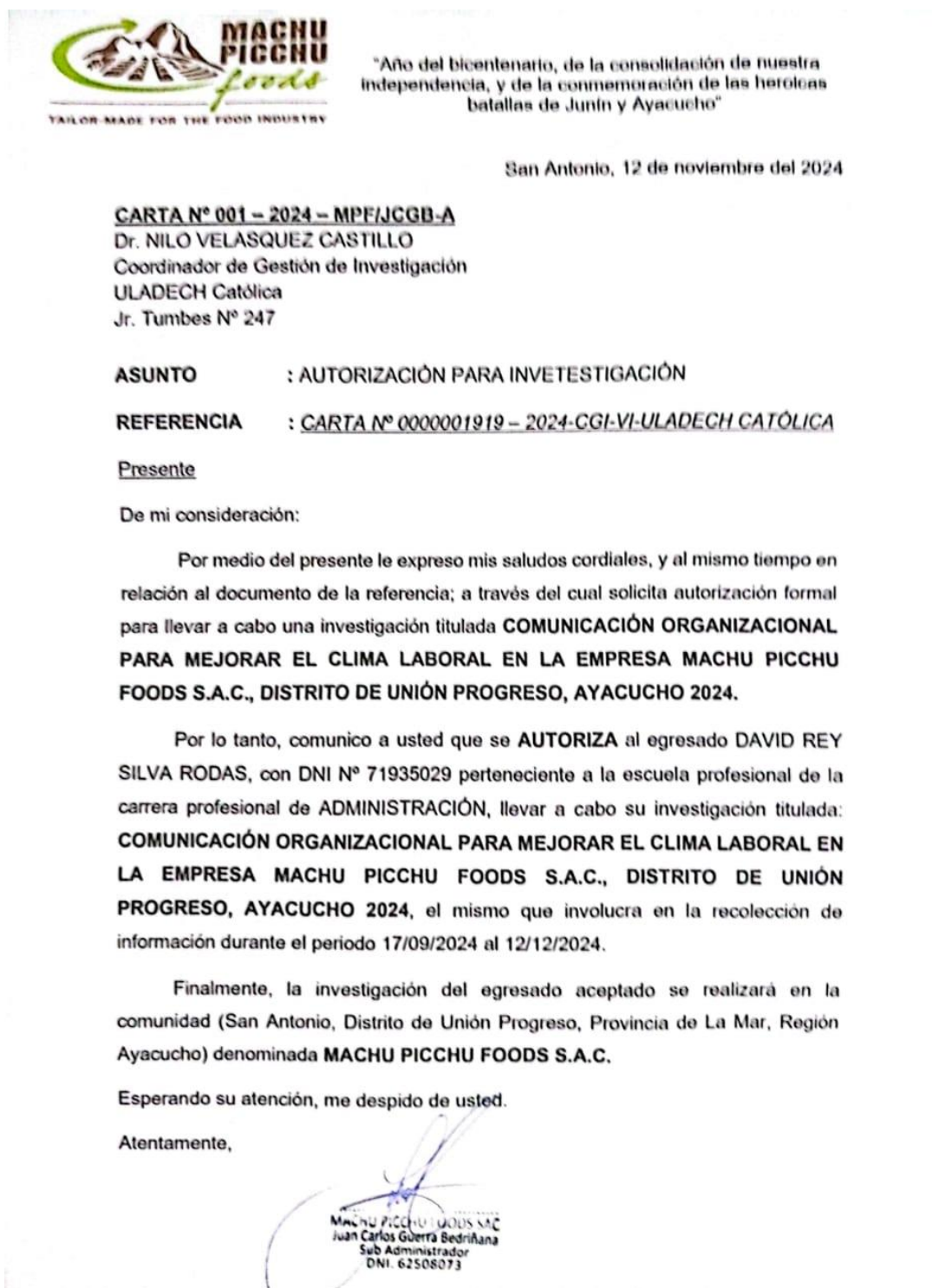

Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación



www.uladech.edu.pe/

email: cooperacion@uladech.edu.pe
Tel.: (043) 343444 Cel: 948560463

Anexo 2: documento de autorización



Anexo 3: matriz de consistencia

Título: comunicación organizacional para mejorar el clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general: ¿Cuáles son las características de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de unión progreso, Ayacucho 2024? Problemas específicos: - ¿Cuáles son las características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024? - ¿Cuáles son las características de la comunicación ascendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? - ¿Cuáles son las características de la comunicación	Objetivo general: Determinar las características de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral de la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. Objetivos específicos: - Identificar las características de la comunicación descendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024. - Determinar las características de la comunicación ascendente en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. - Definir las características de la comunicación horizontal en la empresa Machu Picchu Foods	El siguiente estudio no incluye una hipótesis por ser de nivel descriptivo. (Ochoa, 2020) señala que los análisis descriptivos no incluyen hipótesis porque sólo informan y recogen datos, no intentan explicar las posibles causas.	Comunicación organizacional Dimensiones • Descendente • Ascendente • Horizontal Clima laboral Dimensiones • Interacción • Condiciones laborales • Satisfacción laboral	Tipo de investigación: Cuantitativo Nivel de la investigación Descriptivo – de propuesta Diseño de la investigación: No experimental – transversal

horizontal en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? - ¿Cuáles son las características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? - ¿Cuáles son las características de las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? - ¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024? - ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024?	S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. - Identificar las características de la interacción de clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. - Determinar las características de las condiciones laborales en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024 - Determinar las características de la satisfacción laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024. - Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., en el distrito de Unión Progreso, Ayacucho, 2024.			Población y muestra Población: 12 trabajadores Muestra: 12 trabajadores
--	--	--	--	---

Anexo 4: instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO

Cuestionario de proyecto de investigación

Comunicación Organizacional para mejorar el Clima Laboral en la empresa Machu Picchu Foods S.A.C., Distrito de Unión Progreso, Ayacucho 2024.

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR/DUEÑO Y TRABAJADORES

INTRUCCIONES

En el siguiente cuestionario que contiene 18 preguntas, lee y marque (X) según su criterio.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN				
VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL						
D1: Descendente (desempeño, eficiencia, metas)						
1	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral?	1	2	3	4	5
2	¿Recibe la información necesaria sobre sus funciones para realizar un trabajo eficiente?	1	2	3	4	5
3	¿El propietario comunica las metas que la empresa debe alcanzar en un periodo de tiempo?	1	2	3	4	5
D2: Ascendente (sugerencia, confianza, información de trabajo)						
4	¿Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	1	2	3	4	5
5	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Con que frecuencia existe reuniones de trabajo para informar sobre su trabajo?	1	2	3	4	5
D3: Horizontal (estándares, integración, comunicación y claridad)						
7	¿Los compañeros están comprometidos y son responsables de hacer bien su trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas?	1	2	3	4	5
9	¿La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta?	1	2	3	4	5
10	¿Se oculta cierta información entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

VARIABLE 2: CLIMA LABORAL						
D1: Interacción (reciprocidad, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, comportamiento)						
11	¿Es reciproco la atención entre trabajadores de la empresa?	1	2	3	4	5
12	¿Intercambia experiencias y conocimientos con sus compañeros?	1	2	3	4	5
13	¿Se identifica con la empresa en la que trabaja?	1	2	3	4	5
14	¿Se comporta positivamente con sus compañeros?	1	2	3	4	5
D 2: Condiciones laborales (retribución, estabilidad laboral)						
15	¿la remuneración que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas?	1	2	3	4	5
16	¿los incentivos que percibe son los adecuados?	1	2	3	4	5
17	¿se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
18	¿considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales?	1	2	3	4	5
D3: satisfacción laboral (ambiente laboral adecuado, crecimiento personal, incentivos económicos)						
19	¿Es adecuado el ambiente laboral dentro de la organización?	1	2	3	4	5
20	¿La empresa promueve tu crecimiento personal a través de la formación laboral?	1	2	3	4	5
21	¿Ofrece la empresa incentivos económicos por cumplir las metas asignadas?	1	2	3	4	5

GRACIAS...

Anexo 5: Ficha de los instrumentos

Validación del instrumento

Ficha de identificación del experto para proceso de validación

Nombres y apellidos: ...Robert Rubio Castillo.....

Nº DNI / CE: ...32888279..... Edad: ...52 años.....

Teléfono / celular: ...985964848..... Email: ...Robert.rubio.castillo@hotmail.com.

Título profesional:

.....Licenciado en Administración.....

Grado académico: Maestría _____x_____ Doctorado: _____

Especialidad: Administración.....

Institución que labora: ...ESSALUD.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Titulo:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024.

Autor:

David Rey Silva Rodas

Programa académico:

Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración




Firma



Huella digital

Formato de carta de presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: ROBERT RUBIO CASTILLO

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

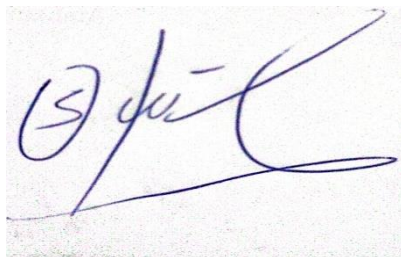
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: DAVID REY SILVA RODAS egresado del programa académico Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “OMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Silva Rodas, David Rey

DNI: 71935029

Formato de ficha de validación								
FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: OMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024								
	Variable 1: Comunicación Organizacional	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Descendente (Desempeño, Eficiencia, Metas)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral?	X		X		X		
2	¿Recibe toda la información de su jefe que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
3	¿El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar las metas?	X		X		X		
	Dimensión 2: Ascendente (Subgerencia, Confianza Información de trabajo)							
1	¿Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
2	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		
3	¿Su jefe le da a conocer apropiadamente actividades a desarrollar en su puesto de trabajo?	X		X		X		
	Dimensión 3: Horizontal (Estándares, Integración, Comunicación, Claridad)							
1	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	X		X		X		
2	¿Existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas?	X		X		X		
3	¿La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta?	X		X		X		
4	¿Se oculta cierta información entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
	Variable 2: Clima Laboral							
	Dimensión 1: Interacción (Reciprocidad, Relaciones, interpersonales, Sentido de pertenencia, Comportamiento)							

1	¿Hay reciprocidad entre usted y sus compañeros?	X		X		X		
2	¿Intercambia experiencias y conocimientos con sus compañeros?	X		X		X		
3	¿Se identifica con la empresa en la que trabaja?	X		X		X		
4	¿Se comporta positivamente con sus compañeros?	X		X		X		
	Dimensión 2: Condiciones laborales (Retribución, Estabilidad laboral)							
1	¿la remuneración que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas?	X		X		X		
2	¿los incentivos que percibe son los adecuados?	X		X		X		
3	¿se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo?	X		X		X		
4	¿considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales?	X		X		X		

Recomendaciones: ...Instrumento aplicable.....

Opinión del experto: **Aplicable (X)** **Aplicable después de modificar ()** **No aplicable ()**

Nombres y Apellidos del experto: ...Robert Rubio Castillo..... **DNI: 32888279**


MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

FIRMA



HUELLA DIGITAL

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister:

Yuly Yolanda Morillo Campos.....

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

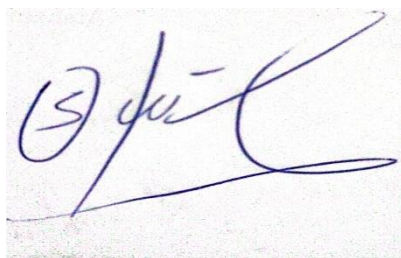
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: DAVID REY SILVA RODAS egresado del programa académico Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “OMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Silva Rodas, David Rey

DNI: 71935029

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y apellidos: ...Yuly Yolanda Morillo Campos.....

Nº DNI / CE: ...33263862..... Edad: ...51 años.....

Teléfono / celular: ...985967896..... Email: ...yymorillo@gmail.com.....

Título profesional:

.....Licenciada en Administración.....

Grado académico: Maestría_____x_____ Doctorado: _____

Especialidad: Gestión Pública.....

Institución que labora: ...Asesora académica independiente.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Titulo:

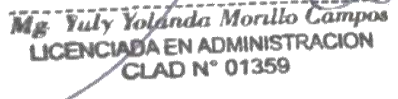
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024.

Autor:

David Rey Silva Rodas

Programa académico:

Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración

Firma



Huella digital

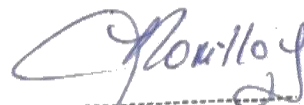
FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: OMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024								
	Variable 1: Comunicación Organizacional	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Descendente (Desempeño, Eficiencia, Metas)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral?	X		X		X		
2	¿Recibe la información necesaria sobre sus funciones para realizar un trabajo eficiente?	X		X		X		
3	¿El propietario comunica las metas que la empresa debe alcanzar en un periodo de tiempo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Ascendente (Subgerencia, Confianza Información de trabajo)							
1	¿Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
2	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		
3	¿Con que frecuencia existe reuniones de trabajo para informar sobre su trabajo?	X		X		X		
	Dimensión 3: Horizontal (Estándares, Integración, Comunicación, Claridad)							
1	¿Los compañeros están comprometidos y son responsables de hacer bien su trabajo?	X			X	X		
2	¿Existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas?	X		X		X		
3	¿La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta?	X		X		X		
4	¿Se oculta cierta información entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
	Variable 2: Clima Laboral							
	Dimensión 1: Interacción (Reciprocidad, Relaciones, interpersonales, Sentido de pertenencia, Comportamiento)							

1	¿Es reciproco la atención entre trabajadores de la empresa?	X		X		X		
2	¿Intercambia experiencias y conocimientos con sus compañeros?	X		X		X		
3	¿Se identifica con la empresa en la que trabaja?	X		X		X		
4	¿Se comporta positivamente con sus compañeros?	X		X		X		
	Dimensión 2: Condiciones laborales (Retribución, Estabilidad laboral)							
1	¿la remuneración que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas?	X		X		X		
2	¿los incentivos que percibe son los adecuados?	X		X		X		
3	¿se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo?	X		X		X		
4	¿considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales?	X		X		X		

Recomendaciones: ...Reformula las preguntas observadas.....

Opinión del experto: **Aplicable ()** **Aplicable después de modificar (X)** **No aplicable ()**

Nombres y Apellidos del experto: ...Yuly Yolanda Morillo Campos..... **DNI:** ...33263862.....


 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359

FIRMA



HUELLA DIGITAL

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor:

Miguel Ángel Limo Vásquez

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

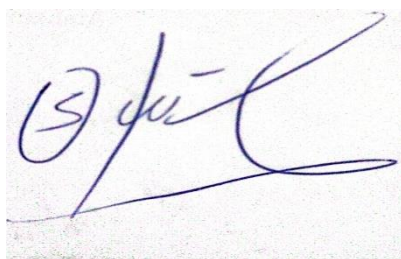
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: DAVID REY SILVA RODAS egresado del programa académico Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “OMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Silva Rodas, David Rey

DNI: 71935029

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y apellidos: ...Miguel Ángel Limo Vásquez.....
Nº DNI / CE: ...18215927..... Edad: ...46 años.....
Teléfono / celular: ...949853330..... Email: ... mlimov@uladech.edu.pe
.....

Título profesional:

.....Licenciado en Administración.....

Grado académico: Maestría_____ Doctorado: ____X_____

Especialidad: Administración.....

Institución que labora: ...ULADECH.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Titulo:

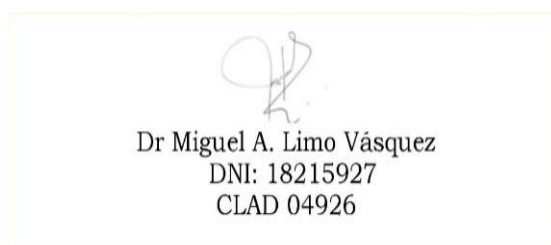
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024.

Autor:

David Rey Silva Rodas

Programa académico:

Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración



Firma



Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: OMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024								
	Variable 1: Comunicación Organizacional	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Descendente (Desempeño, Eficiencia, Metas)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral?	X		X		X		
2	¿Recibe toda la información de su jefe que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	X		X		X		
3	¿El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar las metas?	X		X		X		
	Dimensión 2: Ascendente (Subgerencia, Confianza Información de trabajo)							
1	¿Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	X		X		X		
2	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	X		X		X		
3	¿Su jefe le da a conocer apropiadamente actividades a desarrollar en su puesto de trabajo?	X		X		X		
	Dimensión 3: Horizontal (Estándares, Integración, Comunicación, Claridad)							
1	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	X		X		X		
2	¿Existe integración entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas?	X		X		X		
3	¿La comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta?	X		X		X		
4	¿Se oculta cierta información entre compañeros de trabajo?	X		X		X		
	Variable 2: Clima Laboral							
	Dimensión 1: Interacción (Reciprocidad, Relaciones, interpersonales, Sentido de pertenencia, Comportamiento)							

1	¿Hay reciprocidad entre usted y sus compañeros?	X		X		X		
2	¿Intercambia experiencias y conocimientos con sus compañeros?	X		X		X		
3	¿Se identifica con la empresa en la que trabaja?	X		X		X		
4	¿Se comporta positivamente con sus compañeros?	X		X		X		
Dimensión 2: Condiciones laborales (Retribución, Estabilidad laboral)								
1	¿la remuneración que percibe le permite cubrir sus expectativas económicas?	X		X		X		
2	¿los incentivos que percibe son los adecuados?	X		X		X		
3	¿se siente seguro/ estable en su puesto de trabajo?	X		X		X		
4	¿considera que su contrato laboral es acorde con sus expectativas laborales?	X		X		X		

Recomendaciones: ...Aplicable.....

Opinión del experto: **Aplicable (X)** **Aplicable después de modificar ()** **No aplicable ()**

Nombres y Apellidos del experto: ... Miguel Ángel Limo Vásquez **DNI:** ...18215927.....


Dr Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

FIRMA



HUELLA DIGITAL

Confiabilidad de instrumento

VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
Encuestado 1	1	4	5	3	1	4	5	2	4	2	31
Encuestado 2	3	5	5	4	2	3	5	4	4	3	38
Encuestado 3	3	4	4	5	2	4	4	3	3	1	33
Encuestado 4	3	5	5	4	2	3	4	1	5	1	33
Encuestado 5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	45
Encuestado 6	3	5	4	4	1	3	4	2	5	3	34
Encuestado 7	4	4	5	4	4	3	5	4	4	2	39
Encuestado 8	2	4	4	5	2	4	4	2	3	2	32
Encuestado 9	3	5	4	3	3	3	4	1	4	2	32
Encuestado 10	4	4	4	4	2	3	4	2	3	1	31
Encuestado 11	3	4	5	3	3	4	4	3	3	1	33
Encuestado 12	2	5	4	4	3	4	4	2	4	2	34
VARIANZA	1	0.24305556	0.25	0.5	0.90972222	0.40972222	0.22222222	1.40972222	0.57638889	0.47222222	

Σ (símbolo sumatoria)		
α (Alfa) =		0.68360826
K (Número de Items) =		10
Vi (Varianza de cada Items) =		5.99305556
Vt (Varianza Total) =		15.5763889

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	confiabilidad nula
4.54 a 0.59	confiabilidad baja
0.60 a 0.65	confiable
0.66 a 0.71	muy confiable
0.72 a 0.99	excelente confiable
1	confiable perfecta

Conclusión

En la variable "Comunicación organizacional" se encuestó a 12 trabajadores de la empresa "Machu Picchu Foods S.A.C." de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.68360826, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

VARIABLE: CLIMA LABORAL

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	SUMA
Encuestado 1	1	4	4	4	2	3	1	1	3	3	3	29
Encuestado 2	2	4	5	4	3	4	4	2	3	2	2	35
Encuestado 3	2	3	5	4	1	4	3	3	2	3	1	31
Encuestado 4	5	5	5	5	4	4	5	2	3	4	2	44
Encuestado 5	3	5	5	5	2	2	3	3	2	4	3	37
Encuestado 6	2	4	5	5	1	4	3	2	3	3	5	37
Encuestado 7	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	34
Encuestado 8	2	3	4	5	2	3	2	1	2	3	4	31
Encuestado 9	4	5	3	5	4	3	5	4	3	3	5	44
Encuestado 10	3	3	3	5	2	4	2	3	3	4	4	36
Encuestado 11	2	4	4	5	2	3	3	2	1	3	5	34
Encuestado 12	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	3	32
VARIANZA	1.05555556	0.57638889	0.52083333	0.41666667	0.88888889	0.40972222	1.33333333	0.72222222	0.57638889	0.5	1.55555556	

Σ (símbolo sumatoria)		
α (Alfa) =		0.6458445
K (Número de Items) =		11
V_i (Varianza de cada Items) =		8.55555556
V_t (Varianza Total) =		20.7222222

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	confiabilidad nula
4.54 a 0.59	confiabilidad baja
0.60 a 0.65	confiable
0.66 a 0.71	muy confiable
0.72 a 0.99	excelente confiable
1	confiable perfecta

Conclusión

En la variable "clima laboral" se encuestó a 12 trabajadores de la empresa "Machu Picchu Foods S.A.C." de la cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.6458445, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es alta la confiabilidad del instrumento.

Anexo 6: Formato de consentimiento informado u otros

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula:

_____ y es dirigido
por _____, investigador de la Universidad
Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara _____ minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

DECLARACIÓN JURADA

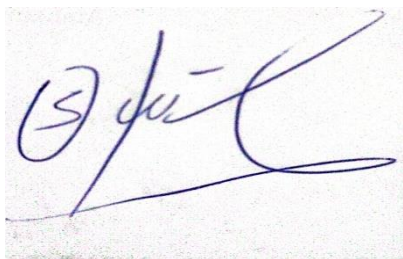
Yo, David Rey Silva Rodas, identificado (a) con DNI, 71935029 con domicilio real Jr. Apurímac S/N comunidad San Antonio, Distrito de Unión Progreso, Provincia de La Mar, Departamento de Ayacucho.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de bachiller con código de estudiante 3111171419 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-02:

Que los datos consignados en la tesis titulada COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL EN LA EMPRESA MACHU PICCHU FOODS S.A.C., DISTRITO DE UNIÓN PROGRESO, AYACUCHO 2024 Son reales. Son reales, no hubo manipulación ni fabricación de resultados, todo lo que se presenta es real y verídico.

San Antonio, 12 de diciembre del 2024



David Rey Silva Rodas

DNI: 71935029



Huella digital