

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



Grupos informales y clima organizacional en organizaciones
comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2024

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Planificación
Pública y Privada

Autor: Richard Augusto Garavito Criollo

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



Grupos informales y clima organizacional en organizaciones
comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, Perú 2024

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina (presidente)
Código Orcid: 0000-0002-3017-7945

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (secretario)
Código Orcid: 0000-0003-3937-2613

Dr. Luis Edilberto Cedillo Peña (vocal)
Código Orcid: 0000-0001-5035-2088

Dr. John Piero Dios Valladolid (vocal)
Código Orcid: 0000-0003-4624-9154

Dr. José Viterbo Álamo Barreto (vocal y asesor)
Código Orcid: 0000-0003-4459-1765

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



Grupos informales y clima organizacional en organizaciones
comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, Perú 2024

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma

Mg. Garavito Criollo, Richard Augusto (Autor)

ORCID: 0000-0002-2371-2014

Dr. Alamo Barreto, José Viterbo (Asesor)

ORCID: 0000-0003-4459-1765

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los dieciséis días del mes de febrero del dos mil veintiséis, siendo las nueve horas cero minutos en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador constituidos con la Resolución No 0007-2025/UNTUMBES-EPG-D, nueve de enero del dos mil veinticinco, presidido por el **Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina** e integrado por el **Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández** (secretario), **Dr. Luis Edilberto Cedillo Peña** (vocal), **Dr. John Piero Dios Valladolid** (vocal) y el **Dr. José Viterbo Álamo Barreto** (vocal y asesor).


Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis intitulada: "**Grupos informales y clima organizacional en organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2024**", presentada por el doctorando: **Mg. Richard Augusto Garavito Criollo**, del programa de Doctorado en Planificación Pública y Privada.


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al egresado **APROBADO** con el calificativo de **BUENO**

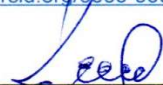
Por lo anterior, el sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Doctor en Planificación Pública y Privada**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diez horas y treinta minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 16 de febrero 2026


Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina
Presidente
DNI N° 00227131
<https://orcid.org/0000-0002-3017-7945>


Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Secretario
DNI N° 07700664
<https://orcid.org/0000-0003-3937-2613>


Dr. Luis Edilberto Cedillo Peña
Vocal
DNI N° 00208977
<https://orcid.org/0000-0001-5035-2088>


Dr. John Piero Dios Valladolid
Vocal
DNI N° 00227337
<https://orcid.org/0000-0003-4624-9154>


Dr. José Viterbo Álamo Barreto
Vocal
DNI 41057014
<https://orcid.org/0000-0003-4459-1765>

C.c.
Jurado de Tesis
Interesado
Archivo (Director EPG).

REPORTE TURNITIN

Richard Augusto Garavito Criollo

Grupos informales y clima organizacional en organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2024

 Grupos Informales y clima organizacional en organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn.sid::311750065721

Fecha de entrega
30 ene 2024, 9:53 GMT-5

Fecha de descarga
30 ene 2024, 9:56 GMT-5

Nombre del archivo
Grupos Informales y clima organizacional en organizaciones comerciales del distrito de Aguas ...docx

Tamaño del archivo
776.4 KB

78 páginas

13.590 palabras

195.566 caracteres



Dr. Álamo Barreto, José Viterbo
(Asesor)
Código ORCID: 0000-0003-4459-1765




9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- » Bibliografía
- » Texto citado
- » Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

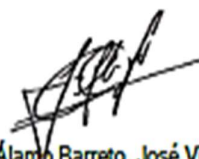
- 0%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarse.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Dr. Álamp Barreto, José Viterbo
(Asesor)
Código ORCID: 0000-0003-4459-1765

Fuentes principales

- 0% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1 Trabajos del estudiante		
Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-15		2%
2 Trabajos del estudiante		
Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-27		<1%
3 Internet		
repositorio.ucv.edu.pe		<1%
4 Internet		
repositorio.untumbes.edu.pe		<1%
5 Trabajos del estudiante		
Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-22		<1%
6 Internet		
docplayer.es		
7 Internet		
www.f.m.growing-science.com		
8 Internet		
dialnet.unirioja.es		<1%
9 Trabajos del estudiante		
Southern New Hampshire University - Continuing Education on 2025-01-27		<1%
10 Trabajos del estudiante		
Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-05		<1%
11 Internet		
libros.unjbg.edu.pe		<1%

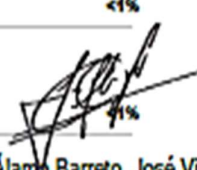
Dr. Álamo Barreto, José Viterbo
(Asesor)

Código ORCID: 0000-0003-4459-1765

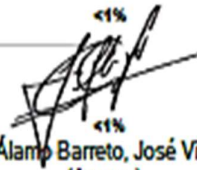
12	Publicación	Carcasato Carpio, Jose Luis. "Dosis optima de producto enriquecido con calihua (...)	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2018-09-11	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Autónoma de Chiriquí on 2025-12-18	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador on 2023-07-09	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-06-18	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2023-09-19	<1%
18	Trabajos del estudiante	PREGORADO on 2025-10-27	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-19	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-31	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-02	<1%
22	Trabajos del estudiante	Corporación Universitaria del Caribe on 2025-05-08	<1%
23	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
24	Internet	repositorio.ucl.edu.pe	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Néstor Cerón Velásquez on 2025-12-30	<1%

Dr. Alvaro Barreto, José Viterbo
(Asesor)
Código ORCID: 0000-0003-4459-1765

26	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-20	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-23	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de los Andes on 2025-12-22	<1%
29	Internet	es.scribd.com	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Adina Nestor Caceres Velasquez on 2025-12-02	<1%
31	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-16	<1%
32	Trabajos del estudiante	Universidad San Francisco de Quito on 2018-04-24	<1%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Peru on 2025-07-18	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad de Burgos UBUCV on 2022-04-04	<1%
35	Trabajos del estudiante	esach on 2025-01-18	<1%
36	Trabajos del estudiante	Universidad Adina Nestor Caceres Velasquez on 2026-01-15	<1%
37	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-22	<1%
38	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-08-15	<1%
39	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-01	<1%


Dr. Álamo Barreto, José Viterbo
(Asesor)
Código ORCID: 0000-0003-4459-1765

40	Trabajos del estudiante	
	Universidad Politécnica del Perú on 2025-02-25	<1%
41	Internet	
	documentos.uru.edu	<1%
42	Internet	
	doczz.net	<1%
43	Internet	
	encolombia.com	<1%
44	Internet	
	librosaccesoaabierto.upte.edu.co	<1%


Dr. Álamo Barreto, José Viterbo
(Asesor)
Código ORCID: 0000-0003-4459-1765

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso, por sostenerme en el silencio y renovar mi fe cuando las fuerzas flaqueaban. A mis padres, por su amor incondicional, su ejemplo de lucha y por enseñarme que nunca hay que rendirse. A mi esposa, por caminar conmigo incluso en los días más difíciles, por creer, por abrazarme en el silencio. A mis hijas, mi mayor inspiración. Su amor y sonrisas fueron el motor que impulsó cada esfuerzo. A mis hermanos, por su cercanía y respaldo constante. Nunca caminé solo gracias a ustedes. A mi familia, tíos, primos, sobrinos, por su apoyo y palabras de aliento que me sostuvieron a la distancia. A mis colegas y compañeros doctorandos, por compartir el esfuerzo, las dudas, las risas y la esperanza. Gracias por inspirarme a seguir; Este logro no es solo mío, Es de todos ustedes, que dejaron una huella imborrable en mi camino.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento a los docentes del programa de Doctorado en Planificación y Pública y Privada, por su compromiso con la formación rigurosa, su acompañamiento constante y por compartir con generosidad sus conocimientos y experiencias, que han sido fundamentales en mi crecimiento académico y personal. A la Universidad Nacional de Tumbes, por brindarme la oportunidad de formarme en un espacio de excelencia, por facilitar los medios necesarios para el desarrollo de esta investigación y por promover una visión transformadora desde la academia. A mis colegas de la Universidad Nacional de Tumbes, por su apoyo institucional, sus valiosos aportes y por motivarme siempre a seguir adelante con responsabilidad y compromiso. A mis compañeros doctorandos, con quienes compartí largas jornadas de estudio, desafíos, reflexiones y aprendizajes, agradezco profundamente la camaradería, el intercambio constante de ideas y el espíritu de superación colectiva que enriqueció este proceso. A cada uno de ustedes, gracias por ser parte de este camino que hoy culmina con gratitud y satisfacción.

INDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	iv
REPORTE TURNITIN	v
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO	xii
INDICE	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRAC	xviii
TITULO	xix
I INTRODUCCIÓN	20
II REVISIÓN DE LA LITERATURA	25
2.1. Bases teóricos – científicas.....	25
2.2. Antecedentes	33
2.3. Definición de términos básicos	39
III. MATERIALES Y METODOS	41
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	41
3.2. Población, muestra y muestreo.....	43
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos.....	45
3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	47
3.5. Análisis de confiabilidad.....	49
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1. Resultados	53
4.2. Discusión	61
V. CONCLUSIONES	71
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	75
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Coefficiente de Cronbach y ω de McDonald para datos de variable independiente Grupos informales.....	51
Tabla 2	Coefficiente de Cronbach y ω de McDonald para datos de variable dependiente Clima organizacional.....	52
Tabla 3	Coefficiente de Cronbach y ω de McDonald para ambas variables de la investigación.....	52
Tabla 4	Coefficiente Rho de Spearman grupos informales y clima organizacional.....	53
Tabla 5	Tabla cruzada grupos informales y clima organizacional.....	54
Tabla 6	Rho de Spearman Cohesión grupal y Clima organizacional.....	55
Tabla 7	Tabla cruzada cohesión grupal y clima organizacional.....	56
Tabla 8	Rho de Spearman Comunicación interna y Clima organizacional.....	57
Tabla 9	Tabla cruzada comunicación interna y clima organizacional.....	58
Tabla 10	Rho de Spearman Liderazgo informal y Clima organizacional.....	59
Tabla 11	Tabla cruzada liderazgo informal y clima organizacional.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Diseño de investigación.....	42

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1	Matriz de consistencia..... 81
Anexo 2	Cuestionario de la investigación..... 82
Anexo 3	Fuerza de la correlación..... 85
Anexo 4	Alfa de Cronbach y Omega de McDonald variable independiente grupos informales..... 86
Anexo 5	Alfa de Cronbach y Omega de McDonald variable dependiente clima organizacional..... 87
Anexo 6	Alfa de Cronbach y Omega de McDonald variable independiente grupos informales y variable dependiente clima organizacional..... 88
Anexo 7	Confiabilidad y validez de los constructos (validez convergente modelo anterior)..... 90
Anexo 8	Validez discriminante (modelo anterior)..... 90
Anexo 9	Confiabilidad y validez de los constructos actualizada (validez convergente)..... 91
Anexo 10	Validez discriminante actualizada..... 92
Anexo 11	Modelo de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales anterior (PLS-SEM)..... 93
Anexo 12	Modelo de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales actualizado (PLS-SEM)..... 94
Anexo 13	Propuesta para el fortalecimiento del clima organizacional y los grupos informales en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes..... 95
Anexo 14	Prueba Kruskal-Wallis 100
Anexo 15	Operacionalización de la variable..... 102
Anexo 16	Certificado de originalidad..... 110

RESUMEN

La presente investigación se propuso analizar la relación existente entre los grupos informales y el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes. El problema central identificado fue la limitada comprensión de cómo las interacciones sociales espontáneas entre trabajadores se relacionan en la percepción del ambiente laboral, particularmente en contextos donde las estructuras formales son flexibles o poco definidas. El objetivo general consistió en determinar dicha relación, y se planteó como hipótesis principal que existe una correlación positiva y significativa entre la participación en grupos informales y la percepción de un clima organizacional favorable. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado y validado a una muestra de 378 trabajadores. El análisis estadístico se realizó utilizando el coeficiente de correlación de Spearman y tablas cruzadas para contrastar las variables. Los resultados indicaron una correlación positiva moderada ($\rho = 0.543$; $p < 0.001$) entre los grupos informales y el clima organizacional, confirmando la hipótesis inicial. Las dimensiones de cohesión grupal, comunicación interna, liderazgo informal y confianza interpersonal mostraron correlaciones positivas significativas con el clima organizacional. Los análisis de tablas cruzadas revelaron que, a mayores niveles de participación en dinámicas informales, correspondieron percepciones más altas de un clima organizacional positivo. Se concluyó que los grupos informales desempeñan un rol estratégico en la configuración de ambientes laborales más colaborativos, confiables y satisfactorios, lo que sugiere la necesidad de incorporar el reconocimiento y fortalecimiento de estos grupos en las estrategias de gestión organizacional, particularmente en realidades locales como la de Aguas Verdes, donde la interacción social desempeña un papel fundamental en la dinámica interna de las empresas.

Palabras clave: Grupos informales; Clima organizacional; Cohesión grupal; Liderazgo informal; Confianza interpersonal.

ABSTRAC

The present study aimed to analyze the relationship between informal groups and organizational climate in commercial organizations in the district of Aguas Verdes, Tumbes. The central problem identified was the limited understanding of how spontaneous social interactions among employees are associated with perceptions of the work environment, particularly in contexts where formal structures are flexible or weakly defined. The general objective was to determine this relationship, and the main hypothesis proposed that there is a positive and significant correlation between participation in informal groups and the perception of a favorable organizational climate. The study adopted a quantitative, correlational, non-experimental, and cross-sectional design. Data were collected through a structured and validated questionnaire administered to a sample of 378 employees. Statistical analysis was conducted using Spearman's correlation coefficient and cross-tabulation techniques to examine the variables. The results indicated a moderate positive correlation ($\rho = 0.543$; $p < 0.001$) between informal groups and organizational climate, confirming the initial hypothesis. The dimensions of group cohesion, internal communication, informal leadership, and interpersonal trust showed significant positive correlations with organizational climate. Cross-tabulation analyses revealed that higher levels of participation in informal dynamics were associated with higher perceptions of a positive organizational climate. It was concluded that informal groups play a strategic role in shaping more collaborative, trusting, and satisfying work environments, suggesting the need to recognize and strengthen these groups within organizational management strategies, particularly in local contexts such as Aguas Verdes, where social interaction plays a fundamental role in organizational dynamics.

Keywords: Informal groups; Organizational climate; Group cohesion; Informal leadership; Interpersonal trust.

TITULO

Grupos informales y clima organizacional en organizaciones comerciales del
distrito de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2024

I INTRODUCCIÓN

Las organizaciones modernas enfrentan desafíos complejos derivados no solo de su estructura formal, sino también de las interacciones sociales que se dan al margen de sus jerarquías. En este contexto, los grupos informales se han consolidado como una fuerza dinámica que influye profundamente en el funcionamiento de las entidades laborales. Molero (2016) sostiene que estos grupos emergen de manera espontánea, sin planificación previa, pero ejercen un peso considerable sobre las actitudes, la moral y la conducta de los trabajadores. Su existencia no está regulada por manuales ni estructuras formales, pero su impacto puede potenciar o debilitar el clima organizacional, entendido como la percepción compartida del entorno laboral.

El estudio de los grupos informales no es nuevo, pero ha cobrado relevancia ante la creciente necesidad de las organizaciones por comprender el comportamiento real de sus colaboradores. En espacios donde la informalidad estructural es dominante como ocurre en muchas organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, los grupos informales pueden suplir o alterar la funcionalidad organizacional. Hernández (2019) remarca que estos grupos generan canales alternativos de comunicación, producen liderazgos espontáneos y refuerzan la identidad grupal, aspectos clave para el rendimiento colectivo. En organizaciones donde las estructuras jerárquicas son rígidas o poco efectivas, el papel de estas redes se vuelve aún más determinante.

La investigación realizada tiene como objetivo principal analizar la relación entre los grupos informales (variable independiente) y el clima organizacional (variable dependiente), enfocándose en el sector comercial del distrito de Aguas Verdes durante el año 2024. La variable grupos informales se ha operacionalizado en tres dimensiones claves: cohesión grupal, comunicación interna y liderazgo informal. Por su parte, el clima organizacional se aborda desde cuatro dimensiones:

ambiente físico, relaciones laborales, reconocimiento y motivación, y satisfacción laboral. Esta conceptualización integral permite abordar con profundidad la dinámica de interacción entre variables sociales informales y percepciones colectivas del entorno laboral.

La cohesión grupal es uno de los componentes centrales para entender la fuerza de los grupos informales. Molero (2016) señala que el grado de conexión y responsabilidad compartida que manifiestan los miembros de un grupo entre ellos constituye un elemento clave para su funcionamiento colectivo. Esta cohesión puede traducirse en relaciones solidarias, apoyo mutuo y disposición para colaborar, elementos que, si bien son informales, tienen un profundo efecto en la calidad de vida laboral. A nivel nacional, Mendoza y Torres (2023) comprobaron que los empleados que formaban parte de redes informales cohesionadas presentaban mayores niveles de identificación con sus centros de trabajo. Localmente, Izquierdo (2024) encontró que, en hoteles de Zorritos, la cohesión entre compañeros no solo facilitaba la cooperación, sino que incrementaba la percepción de pertenencia institucional.

En cuanto a la comunicación interna, Fernández (2006) la considera como el proceso mediante el cual fluye la información entre los miembros de una organización, fuera de los canales oficiales. En los grupos informales, esta comunicación es rápida, flexible y suele estar cargada de elementos afectivos, lo que fortalece el intercambio de saberes, experiencias y soluciones a conflictos cotidianos. Neill, Men, & Yue (2019), demostraron en un estudio aplicado en organizaciones norteamericanas que la comunicación informal mejora el clima organizacional, ya que permite una mayor expresión de opiniones y sentimientos, lo que se traduce en compromiso. A nivel nacional, Calderón (2021) reveló que en una empresa agroexportadora de Ica, la comunicación interna explicaba de forma significativa los niveles de productividad y percepción del ambiente laboral ($r = 0.330$, $p = 0.000$). En el distrito de Zorritos, Mendoza (2024) evidenció que la comunicación fluida entre colaboradores de hoteles contribuía a resolver tensiones y mejorar el reconocimiento interpersonal.

El liderazgo informal, se refiere a aquella figura que ejerce autoridad moral y capacidad de influencia sin un nombramiento formal. Hernández (2019) explica que estos líderes son claves para la cohesión, el clima emocional y la orientación del grupo hacia metas compartidas. Peng, Wu y Zhang (2023), en una investigación aplicada en empresas asiáticas, concluyeron que los líderes informales inciden directamente en la creación de confianza organizacional ($\beta = 0.844$), así como en la estabilidad de los equipos de trabajo. A nivel nacional, Rey de Castro, Uribe y Pereyra (2021) estudiaron el impacto del liderazgo informal en empresas manufactureras de Lima y hallaron que su presencia se relaciona con un clima organizacional favorable ($r = 0.812$, $p < 0.01$). Localmente, Mendoza Aponte (2024) encontró que los líderes espontáneos facilitaban el trato colaborativo y eran clave en la motivación de sus compañeros.

Por su parte, el clima organizacional ha sido un objeto de estudio transversal en las ciencias del comportamiento organizacional. Schneider et al. (2013) lo definen como el conjunto de percepciones compartidas que los trabajadores tienen sobre las políticas, prácticas y procedimientos que caracterizan su lugar de trabajo. Este clima no es una entidad abstracta, sino una construcción colectiva que refleja la calidad de las relaciones humanas, el trato recibido, el reconocimiento obtenido y las condiciones del entorno físico y emocional. Las cinco dimensiones con las que se aborda en esta investigación ambiente físico, relaciones laborales, reconocimiento y motivación, y satisfacción; permiten una mirada holística al fenómeno.

En cuanto al ambiente físico, Calderón (2021) encontró que condiciones físicas adecuadas, como iluminación, ventilación, equipamiento y limpieza, influyen positivamente en el bienestar y percepción del entorno laboral. El reconocimiento ha sido vinculado con la permanencia laboral y el compromiso organizacional. González (2018) halló que, en empresas constructoras de México, los empleados que sentían que su esfuerzo era valorado mostraban mejores niveles de desempeño.

En cuanto a la motivación, Schneider et al. (2013) señalaron que esta dimensión está íntimamente ligada al clima, ya que representa el motor que lleva al trabajador

a asumir sus tareas con entusiasmo y sentido de pertenencia. Respecto a la satisfacción laboral, Mendoza (2024) encontró que más del 70% de los colaboradores en hoteles de Zorritos se sentían satisfechos con su ambiente de trabajo cuando existía buena comunicación y liderazgo solidario.

Estas relaciones empíricas sustentan el planteamiento del problema general: ¿Cómo se relacionan los grupos informales con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, durante el año 2024? Asimismo, se plantean los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la cohesión grupal con el clima organizacional?, ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el clima organizacional? y ¿Cómo se relaciona el liderazgo informal y la percepción del clima organizacional?

En función de estos problemas, el objetivo general es Determinar cómo se relaciona los grupos informales con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes durante el año 2024. Los objetivos específicos son: Determinar cómo la cohesión grupal se relaciona con el clima organizacional; Identificar cómo la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional; y Establecer cómo el liderazgo informal se relaciona con el clima organizacional.

A partir de los objetivos, se plantea la hipótesis general: Existe una relación positiva y significativa entre los grupos informales y el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, durante el año 2024. Las hipótesis específicas son: Existe una relación positiva y significativa entre la cohesión grupal y el clima organizacional; Existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional; y Existe una relación positiva y significativa entre el liderazgo informal y el clima organizacional.

La relevancia de esta investigación se sustenta en varias dimensiones. Desde el plano académico, ofrece un aporte original al integrar el análisis de las redes informales con el estudio del clima organizacional, utilizando una perspectiva multidimensional. Desde la práctica, sus resultados permitirán a empresarios y directivos del sector comercial fronterizo adoptar decisiones informadas,

incorporando las dinámicas sociales informales en sus estrategias de gestión del talento humano. La evidencia empírica obtenida a partir de una muestra de 378 trabajadores, analizada mediante el coeficiente Rho de Spearman ($R_s = 0.543$, $p < 0.001$), confirma que la relación entre las variables estudiadas es estadísticamente significativa y relevante en el contexto local.

La delimitación del estudio se centra en organizaciones comerciales formales e informales del distrito de Aguas Verdes, en el año 2024. El enfoque metodológico es cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La recolección de datos se realizó mediante cuestionarios estructurados validados, y el procesamiento se efectuó con herramientas estadísticas que permiten establecer correlaciones e inferencias sólidas.

El presente informe está estructurado en cinco capítulos. El capítulo I corresponde a la presente introducción, donde se contextualiza el problema, se exponen las variables, objetivos, hipótesis, justificación, delimitación y estructura del estudio. El capítulo II aborda el marco teórico, donde se desarrollan los fundamentos conceptuales de las variables y dimensiones, así como los antecedentes internacionales, nacionales y locales. El capítulo III describe la metodología, incluyendo el diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos. El capítulo IV presenta los resultados y análisis estadístico de los datos. Por último, el capítulo V expone las conclusiones, recomendaciones y propuestas de mejora basadas en los hallazgos obtenidos.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICOS – CIENTÍFICAS

2.1.1. Los grupos informales

Los grupos informales en las organizaciones tienen un papel importante en el dinamismo y la eficiencia de las mismas. Estos grupos, aunque no están oficialmente reconocidos por la estructura organizacional de la empresa, tienen un impacto significativo en la cultura organizacional; A continuación, se define el concepto de grupos informales:

Los grupos informales en una organización son agrupaciones de individuos en las empresas, que surgen de manera espontánea entre los trabajadores, teniendo como base intereses mutuos, amistades o relaciones personales, en lugar de ser establecidos formalmente por la organización (Roberts, 2018).

Un grupo informal se considera un conjunto de individuos que, dentro de una organización, establecen vínculos espontáneos basados en afinidades personales, intereses comunes o relaciones sociales, al margen de la estructura formal establecida, que se agrupan para satisfacer necesidades sociales y emocionales, creando una estructura propia con sus respectivas normas, las cuales pueden diferir de las oficiales establecidas por la organización (Smith, 2019).

Los grupos informales son colectivos de trabajadores que se crean de manera no oficial y que influyen en la interacción laboral a través de relaciones interpersonales y comunicación, que no están normadas por la estructura organizacional formal (Johnson, 2020).

Cohesión grupal

La cohesión grupal en los grupos informales Se refiere a la alianza y compromiso que sienten los miembros hacia el grupo, lo que incide directamente en el desempeño del grupo. Según Festinger, Schachter y Back (1950), Puede entenderse como un conjunto de fortalezas que hacen que los miembros del grupo, quieran permanecer activamente en el grupo. (citado en Molero, 2016, p. 251). Este fenómeno se debe a varios factores, como la atracción entre los miembros basada en intereses y objetivos comunes, así como al hecho de que los grupos más pequeños tienden a ser más cohesivos debido a la facilidad de interacción entre los miembros del grupo. También; situaciones que suceden fuera del grupo o de la organización, como amenazas o desafíos, pueden hacer que los miembros del grupo estrechen aún más sus relaciones para enfrentar juntos esos problemas. Diversas teorías explican cómo se crea este vínculo, como el modelo de atracción interpersonal, que enfatiza que tan importante son las relaciones entre los miembros del grupo, y el modelo de identidad social, que se centra en cómo las personas adoptan los valores y normas de un grupo. Además, el modelo de interdependencia sugiere que trabajar de manera conjunta para lograr los objetivos del grupo o de la organización, fortalece la alianza.

López -Yarto (2002) destaca que, En un entorno de terapia, el vínculo entre los participantes promueve la confianza y la comunicación, lo que hace que las sesiones de terapia de grupo sean exitosas.

Comunicación interna

La comunicación interna es clave en las organizaciones, ya que La comunicación interna juega un papel importante en las organizaciones porque facilita el flujo de información y promueve la coordinación entre los miembros (Fernández Beltrán, 2006, p. 145). Según este autor, se refiere al proceso de intercambio de información y entendimiento mutuo entre los miembros de una organización (Fernández Beltrán, 2006, p. 145). Dependiendo de cómo se transmite la información, se puede clasificar en ascendente, cuando fluye de empleado a gerente, descendente,

cuando la información fluye de gerente a empleado, u horizontal, cuando ocurre entre compañeros del mismo nivel de trabajo (Fernández Beltrán, 2006, p. 148).

“Un sistema de comunicaciones internas optimo, contribuye significativamente al éxito de una organización, porque ayuda a alinear a los empleados con los objetivos estratégicos, mejorar el entorno laboral y aumentar la productividad” (López, 2018, p. 32). Además, Permite detectar y solucionar problemas internos antes de que escalen y consolida la cultura corporativa mediante la difusión de valores y objetivos compartidos (López, 2018, p. 34). Entre las herramientas más habituales para una buena comunicación interna, se encuentran las newsletters, las reuniones periódicas y las plataformas digitales que facilitan el intercambio de información y garantizan que ésta sea compartida (Martínez, 2019, p. 27).

La comunicación dentro de cualquier organización es importante como forma de mejorar la interacción entre los empleados que trabajan en pos de objetivos estratégicos. La coordinación y los propósitos comunes de todos los empleados solo son posibles cuando todos sus objetivos están coordinados con un único propósito. (Martínez, 2019, p. 30).

Liderazgo informal

El liderazgo informal es la capacidad de un individuo para guiar el comportamiento de un grupo sin tener un título organizacional específico con poderes asociados. Como sostiene Hernández (2019), los líderes informales emergen naturalmente en los grupos por su carisma, experiencia y habilidades interpersonales (p. 34). Su liderazgo emana de la experiencia, no porque sean líderes sin rasgos. Los títulos y niveles nunca han definido estas posiciones, sino que se basan en la confianza y el respeto construidos dentro del individuo. Según Martínez y Gómez (2020), estos emergen cuando la mayoría de las veces fomentan la colaboración y motivan al grupo a lograr objetivos comunes, muchas veces resolviendo problemas o tomando decisiones consultando a sus pares (p. 27).

Cabe resaltar que el papel de los líderes informales es fundamental en las organizaciones, ya que estos permiten fortalecer la cohesión del equipo y realizar

cambios. En palabras de López (2021), estos líderes son quienes ayudan a que haya una comunicación a través de las distintas jerarquías y el desarrollo de un clima laboral ameno y cooperativo (p. 15). Por otra parte, su liderazgo permite edificar un tipo de cultura organizacional donde la inclusión y la eficiencia son valores predominantes, al fomentar la resolución de conflictos y el enfoque grupal hacia los objetivos.

El liderazgo informal también se considera una complementación al liderazgo formal ya que cubre los vacíos que se pueden presentar en una organización tradicional. Por ejemplo, en caso de que la jerarquía no ofrezca una solución inmediata a algún problema, los líderes informales son los que previenen la desestabilización del equipo (Hernández, 2019, p. 36). Asimismo, su competencia de dar la cercanía y pertenencia al grupo aumenta el compromiso del grupo, lo cual es crítico para garantizar el éxito en la organización.

Confianza interpersonal

La confianza entre las personas es muy importante, porque afecta directamente cómo nos llevamos con los demás y cómo trabajamos juntos. Se puede decir que es como creer que alguien va a actuar de manera buena o, al menos, no nos hará daño (Gómez & Martínez, 2020, p. 34). Pero esta confianza no aparece de un día para otro; se construye con el tiempo gracias a varias cosas, como hablar claro y con sinceridad, sin miedo a que nos juzguen por lo que pensamos o sentimos (López, 2019, p. 28). Además, ser constante y cumplir lo que decimos que haremos hace que las personas nos vean como alguien en quien pueden confiar (Hernández y Ramos, 2021, p. 45).

También es importante ser empáticos, porque eso nos ayuda a entender mejor a los demás y a conectar emocionalmente con ellos (Martínez & Pérez, 2022, p. 15).

En el trabajo, confiar en nuestros compañeros o jefes es clave para que el equipo funcione bien, para sentirnos más cómodos y para que a todos nos vaya mejor (López, 2019, p. 30). Por el contrario, si no hay confianza, pueden surgir problemas, bajará la productividad y el ambiente laboral se volverá incómodo (Gómez &

Martínez, 2020, p. 37). Es importante entender que la confianza funciona en las dos direcciones: no solo es confiar en otros, sino también demostrar que nosotros somos de fiar. Esto significa cumplir nuestras promesas, ser coherentes entre lo que decimos y hacemos, y respetar a los demás (Hernández y Ramos, 2021, p. 48). Además, cosas como nuestras experiencias pasadas, las diferencias culturales y cómo vemos a las personas pueden afectar cómo construimos esa confianza (Martínez & Pérez, 2022, p. 18).

2.1.2. El clima organizacional

El clima organizacional es lo que las personas dentro de una empresa o institución sienten y piensan sobre cómo se hacen las cosas ahí, como las reglas, las formas de trabajar y el trato entre compañeros y jefes. Según Schneider y otros (2013), el clima organizacional es la percepción compartida de las políticas, prácticas y procedimientos que los empleados experimentan y el comportamiento que estos perciben como recompensado, apoyado y esperado (p. 362). Esto significa que no es solo lo que una persona piensa, sino cómo lo perciben en general todos los que trabajan ahí.

Este tema es muy importante porque lo que los empleados sienten sobre su entorno laboral afecta mucho su manera de trabajar. Por ejemplo, si hay un buen ambiente, las personas están más contentas, trabajan mejor y se comprometen más con su trabajo. Pero si el clima es malo, puede haber insatisfacción, conflictos y hasta renuncias. Además, no siempre es igual en toda la empresa; a veces un departamento puede tener un ambiente diferente al de otro, por eso es importante analizarlo por áreas para saber qué mejorar.

Para saber cómo está el clima organizacional, se suelen usar encuestas donde se evalúan cosas como la comunicación entre los empleados, el liderazgo de los jefes, la participación en decisiones y si el esfuerzo de las personas es reconocido. Entender y mejorar el clima organizacional ayuda a que el lugar de trabajo sea más saludable y productivo para todos.

Ambiente físico

El ambiente físico es todo lo que nos rodea y podemos ver o tocar, como el clima, las montañas, las plantas, los edificios, las calles y los parques. Incluye tanto lo natural, como los bosques o ríos, como lo que los humanos han construido, como casas, carreteras o ciudades. Según García y López (2019), el ambiente físico engloba todos los componentes materiales que rodean a los individuos y que influyen en su desarrollo y bienestar (p. 45). Esto significa que el lugar donde vivimos tiene un impacto grande en cómo nos sentimos y en nuestra calidad de vida.

Por ejemplo, estar cerca de áreas verdes o naturaleza nos puede ayudar a relajarnos, a mejorar nuestra salud mental y a sentirnos más tranquilos. En cambio, vivir en ciudades con mucha contaminación puede afectar nuestra salud, especialmente la respiratoria (Martínez y Gómez. et al., 2020, p. 102). También, cómo están diseñados los espacios influye en cómo nos movemos, en qué tanto socializamos con los demás y en qué tan fácil es acceder a servicios básicos como agua, luz o transporte. Esto tiene un efecto directo en cómo nos llevamos como comunidad.

Es muy importante cuidar el ambiente físico para que sea sostenible y pueda adaptarse al cambio climático. Por ejemplo, se pueden integrar más parques en las ciudades, usar energía de forma eficiente y manejar mejor los recursos naturales. Estas acciones no solo ayudan al medio ambiente, sino que también mejoran nuestra vida diaria y el bienestar de las personas (Rodríguez & Pérez, 2018, p. 78).

Relaciones laborales

Las relaciones laborales son muy importantes dentro de las empresas, porque están relacionadas con cómo se llevan los jefes y los trabajadores en la labor diaria dentro de las organizaciones. Según García (2019), incluyen cosas como llegar a acuerdos, resolver problemas y dejar que los trabajadores participen en algunas decisiones (p. 45). Si se gestionan eficientemente, pueden hacer que el ambiente de trabajo sea más tranquilo y productivo. También, tener reglas justas sobre

salarios, beneficios y condiciones de trabajo ayuda a que los empleados estén contentos y motivados, lo que provoca que los trabajadores no se vayan tan rápido de la empresa y que todo funcione mejor (Rodríguez & Pérez, 2018, p. 78). Además, no solo se trata de cómo interactúan los jefes y los empleados directamente, sino también de la influencia de los sindicatos, asociaciones y el gobierno, que se encargan de que se cumplan las leyes laborales (Sepúlveda, 2017).

Reconocimiento y motivación

El reconocimiento y la motivación son muy importantes en el trabajo, ya que afectan directamente cómo las personas se sienten y qué tan bien hacen sus tareas. Según Deci y Ryan (2000), cuando hacemos algo que realmente nos gusta y sentimos que somos buenos en eso, que tenemos control sobre lo que hacemos y que nos llevamos bien con los demás, nuestra motivación crece mucho (p. 68). Aquí es donde entra el reconocimiento, porque cuando alguien reconoce nuestro esfuerzo o nuestros logros, sentimos que somos competentes y valiosos.

La teoría de las necesidades de McClelland (1961) nos dice que las personas tienen tres grandes motivaciones: el logro, la afiliación y el poder. Cuando nos reconocen en el trabajo, nuestra necesidad de logro se satisface, porque nos da confianza y nos motiva a seguir mejorando. Además, no solo nos motiva porque nos gusta lo que hacemos (motivación intrínseca), sino que también puede motivarnos porque vemos que nuestros objetivos personales coinciden con los de la organización (motivación extrínseca) (Gagné & Deci, 2005, p. 334).

Es importante que este reconocimiento sea genuino y específico. Si es algo general o falso, no tiene el mismo efecto. Por eso, las empresas deberían tener sistemas de reconocimiento claros y justos, para que todos los empleados tengan la oportunidad de ser valorados por su trabajo. Esto no solo mejora la motivación, sino que también hace que las personas se sientan más felices y comprometidas con lo que hacen.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es lo que siente una persona respecto a su trabajo y si se siente contenta o realizada con lo que hace. Según Locke (1976), es un estado emocional positivo o placentero resultante de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales (p. 1300). Esto significa que la satisfacción laboral depende de cómo cada persona ve y siente su trabajo, y afecta cosas como la productividad, si alguien quiere quedarse en su trabajo o cambiarse, y su bienestar en general.

Hay varias teorías que explican qué puede hacer que una persona se sienta satisfecha con su trabajo. Por ejemplo, la teoría de los dos factores de Herzberg (1959) dice que hay dos tipos de factores: los motivacionales, como el reconocimiento y los logros, que aumentan la satisfacción; y los higiénicos, como el salario y las condiciones laborales, que si no están bien pueden causar insatisfacción. Otra teoría, la de la equidad de Adams (1965), dice que las personas comparan lo que hacen y lo que reciben con lo que obtienen otros, y si sienten que hay injusticias, su satisfacción puede bajar.

También se ha encontrado que el ambiente laboral y el liderazgo son súper importantes. Un buen clima organizacional, donde el trabajo sea agradable, y un jefe que sea buen líder pueden hacer que las personas estén más contentas en su trabajo (Judge & Kammeyer-Mueller, 2012). Además, si los valores de la persona coinciden con los de la empresa, esto también mejora la satisfacción (Kristof-Brown et al., 2005).

Es importante saber que la satisfacción laboral no siempre es la misma; puede cambiar con el tiempo dependiendo de las experiencias, las condiciones laborales y las expectativas de la persona. Por eso, las empresas deberían estar atentas a cómo se sienten sus empleados, ofreciendo oportunidades de crecer, reconociendo sus logros y creando un buen ambiente de trabajo para que todos se sientan a gusto.

2.2. ANTECEDENTES

Internacionales

El Rol de los grupos informales en el clima organizacional de las empresas manufactureras: En un estudio realizado en Monterrey, México, se analizó cómo los grupos informales influyen en el ambiente de trabajo y en la productividad de los empleados en empresas manufactureras. La hipótesis planteada fue que estos grupos ayudan a mejorar el clima laboral y, como resultado, también aumentan la productividad de los trabajadores. El problema principal era que muchas empresas enfrentan baja moral entre los empleados y un alto nivel de renuncias debido a un ambiente laboral negativo. Para investigar esto, se usaron encuestas y entrevistas. Las encuestas se aplicaron a 200 empleados de tres empresas, evaluando cómo percibían el clima laboral y si participaban en grupos informales. Las entrevistas, por otro lado, buscaban entender más a fondo sus experiencias con estos grupos. Los resultados mostraron que los grupos informales son muy importantes para mejorar el ambiente de trabajo. Los empleados que participaban en estos grupos se sentían más satisfechos y con una mejor opinión sobre su lugar de trabajo. También se vio que en las áreas donde estos grupos eran más activos, la productividad era mayor gracias a una mejor comunicación y trabajo en equipo (Hernández & Ramos, 2021). Esto demuestra que los grupos informales pueden ser una herramienta clave para que las empresas tengan un ambiente laboral más positivo y productivo.

La tesis desarrollada por Altinay Alejandra González Díaz analiza la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en medianas empresas del sector construcción. El propósito fue identificar cómo factores internos como la comunicación, el liderazgo y el reconocimiento afectan el bienestar de los empleados. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo y correlacional, utilizando un cuestionario aplicado a trabajadores de diferentes empresas constructoras medianas. El cuestionario evaluó dos dimensiones: el clima organizacional y la satisfacción laboral. En el clima se consideran aspectos como la motivación, la comunicación y las relaciones laborales; en la satisfacción, se evaluaron el reconocimiento, las condiciones de trabajo y las posibilidades de

desarrollo. Los resultados arrojaron una relación directa y significativa entre ambas variables. Los promedios de satisfacción laboral estuvieron entre 2.96 y 3.34, mientras que los del clima organizacional oscilaron entre 2.91 y 3.31, en una escala de 1 a 4 puntos. A través del análisis estadístico, se concluye que un buen clima organizacional incrementa notablemente la probabilidad de que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo diario. El estudio señala que los elementos más influyentes fueron la calidad de la comunicación interna, el tipo de liderazgo y el reconocimiento al esfuerzo del personal. En ese sentido, se recomienda a las empresas implementar estrategias que fortalezcan estas dimensiones, ya que un entorno organizacional saludable no solo mejora el clima laboral, sino también la productividad y la retención de talento. Como afirma la autora, un ambiente de trabajo favorable mejora directamente la percepción que el trabajador tiene de su experiencia laboral (González, 2018, p. 89).

En un estudio realizado por Peng, Liu y Lv (2023), La influencia del liderazgo informal en la confianza interpersonal en los equipos de trabajo, realizado en 32 empresas privadas del sector industrial en China, se planteó como problema la debilidad en la cohesión de equipos laborales donde no existía una estructura formal de liderazgo claramente definida. El objetivo principal fue determinar si el liderazgo informal, ejercido por miembros sin cargo jerárquico, pero con influencia real en sus equipos, puede fortalecer los niveles de confianza interpersonal entre los trabajadores. Para ello, se propuso la hipótesis de que el liderazgo no formal tiene un efecto positivo y significativo sobre la confianza entre compañeros. La metodología fue de tipo cuantitativo correlacional, aplicando encuestas estructuradas a una muestra de 443 empleados, con análisis de datos mediante regresión lineal y correlación de Pearson. Los resultados confirmaron la hipótesis planteada, revelando una correlación significativa entre liderazgo informal y confianza interpersonal ($r = 0.705$, $p < 0.01$), así como un elevado poder predictivo del liderazgo informal sobre la confianza ($\beta = 0.844$, $p < 0.001$), lo cual sugiere que dicho liderazgo es un componente esencial para consolidar la cohesión grupal y fortalecer el clima organizacional desde una dinámica no jerárquica.

Neill, Men y Yue (2019) analizaron cómo el clima de comunicación y la identificación organizacional impactan el cambio organizacional, Este estudio, desarrollado en

empresas privadas de distintos sectores en Estados Unidos, abordó como problema la escasa identificación de los empleados con sus organizaciones durante procesos de cambio, situación atribuida a entornos comunicacionales verticales, poco participativos y limitados en retroalimentación. El objetivo fue examinar cómo un clima de comunicación organizacional abierto y horizontal influye en el compromiso afectivo hacia el cambio y en la disposición conductual de los trabajadores para apoyar dicho proceso. Se formuló la hipótesis de que un mejor clima de comunicación promovería una mayor identificación organizacional, la cual, a su vez, facilitaría tanto el compromiso emocional como las conductas de apoyo al cambio. El diseño metodológico fue cuantitativo, aplicado a través de una encuesta estructurada a una muestra de 1 034 empleados, y los datos fueron procesados mediante modelos de ecuaciones estructurales (SEM) utilizando AMOS. Los resultados estadísticos mostraron que el clima comunicacional se relaciona positivamente con la identificación organizacional ($\beta = 0.59$, $p < 0.001$), y esta, a su vez, tuvo efectos significativos sobre el compromiso afectivo al cambio ($\beta = 0.65$, $p < 0.001$) y sobre las conductas de apoyo al cambio ($\beta = 0.49$, $p < 0.001$), confirmando que un entorno comunicacional positivo fortalece el clima organizacional y facilita procesos de transformación institucional sostenibles.

Nacionales

El Impacto de los grupos informales en el clima organizacional en empresas de tecnología en Perú: Estudio realizado en Lima, Perú, analizó cómo los grupos informales dentro de las empresas de tecnología influyen en el clima organizacional y en la satisfacción laboral de los empleados. La hipótesis planteada es que los grupos informales tienen un efecto directo en el clima organizacional al promover un entorno de apoyo y colaboración entre los empleados. El problema identificado es que la falta de cohesión y comunicación formal en algunas empresas tecnológicas puede generar un ambiente laboral tenso y poco productivo. Se investigó cómo los grupos informales influyen en el ambiente de trabajo de cinco empresas de tecnología. Para esto, se usó un diseño de investigación descriptivo-correlacional, donde se aplicaron encuestas a 120 empleados. Las preguntas buscaban saber cómo estos grupos afectan el clima organizacional y cómo los empleados se sienten en su ambiente laboral. Los resultados mostraron que los

grupos informales tienen un papel muy importante para mejorar el ambiente de trabajo. Las personas que participaban activamente en estos grupos dijeron sentirse más satisfechas y con una mejor percepción del lugar donde trabajan. También se encontró que estos grupos ayudan a que haya mejor comunicación entre los compañeros y facilitan resolver problemas, lo que hace que el ambiente laboral sea más tranquilo y colaborativo (Castro & Ramírez, 2022). Esto demuestra que los grupos informales son clave para tener un lugar de trabajo más armonioso.

Calderón Ingunza (2021) llevó a cabo un estudio cuyo propósito fue analizar la relación existente entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores en una empresa agroexportadora ubicada en la ciudad de Ica. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo aplicativo, con diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 270 colaboradores, a quienes se aplicaron dos cuestionarios estructurados: uno para medir el clima laboral y otro para evaluar la productividad en el trabajo. Los datos demográficos revelaron que casi la mitad de los encuestados (46%) tenía entre 20 y 34 años, y un 53,7% eran hombres. Además, un 41,1% de los trabajadores contaba con una experiencia laboral entre tres y cinco años dentro de la empresa. En cuanto a la percepción del clima organizacional, el 84.8% lo pareció alto, mientras que el 15.2% lo calificó como medio. Respecto a la productividad, el 85.9% de los encuestados se ubicó en un nivel alto de rendimiento. El análisis estadístico, mediante la prueba de clasificación de Pearson, mostró una relación positiva baja pero estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la productividad ($r = 0.304$, $p = 0.000$), lo que indica que, a pesar de que el vínculo no es fuerte, sí existe una influencia positiva entre ambas variables. También se evidencia una valoración débil entre la motivación y la productividad ($r = 0.157$, $p = 0.004$), y una relación positiva baja entre la comunicación interna y la productividad laboral ($r = 0.330$, $p = 0.000$). En cambio, no se encontró relación significativa entre las condiciones de trabajo y la productividad ($r = -0.024$, $p = 0.694$). La investigación concluye que un entorno laboral adecuado, con canales efectivos de comunicación y mecanismos que fomentan la motivación, puede contribuir al aumento del desempeño en el contexto agroexportador, resaltando la importancia de invertir en un buen clima organizacional para lograr resultados más eficientes (Calderón Ingunza, 2021).

Influencia de los grupos informales en el clima organizacional de empresas de servicios financieros en Perú: Estudio realizado en Lima, Perú, se estableció el impacto de los grupos informales en el clima organizacional de empresas de servicios financieros y su vínculo con la satisfacción y el desempeño laboral. La hipótesis fue que los grupos informales tienen un efecto positivo en el clima organizacional y están asociados con una mayor satisfacción y mejor desempeño laboral. El problema identificado fue que, en las empresas de servicios financieros, el estrés y la alta presión laboral pueden deteriorar el clima organizacional, afectando la satisfacción y el desempeño de los empleados. La metodología empleada fue cuantitativa mediante encuestas distribuidas a 200 empleados de cuatro empresas de servicios financieros en Lima. Las encuestas incluían preguntas sobre la existencia y actividad de grupos informales, el clima organizacional, y la satisfacción y desempeño laboral. Los resultados mostraron una correlación positiva entre la presencia de grupos informales y un clima organizacional favorable. Los empleados que participaban en estos grupos reportaron mayores niveles de satisfacción y mejor desempeño laboral. Se concluyó que los grupos informales ayudan a aliviar el estrés y fomentar un ambiente de apoyo mutuo, lo que es crucial para mantener un clima organizacional saludable en un sector tan demandante como el financiero (Mendoza & Torres, 2023).

En la investigación titulada Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima (Rey de Castro, Uribe & Pereyra, 2021). Este estudio parte del problema de que, en empresas manufactureras modulares del sector industrial, la presencia de líderes informales, aquellos sin cargos formales, pero con influencia real, podría apropiarse o deteriorar el clima laboral. El objetivo fue evaluar cómo las dimensiones del liderazgo informal liderazgo personal, relacional y organizacional-estratégico, se asocian con la percepción del clima organizacional. Se planteó la hipótesis de que todas estas dimensiones se relacionan positivamente con un clima favorable. Se aplicó un diseño cuantitativo descriptivo correlacional mediante encuestas Likert a 108 trabajadores de una empresa peruana, y se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para el análisis. Los resultados mostraron correlaciones altas y significativas entre el liderazgo de alto desempeño y el clima organizacional

($r = 0.812$, $p < 0.01$), con valores reputados por dimensiones: liderazgo personal ($r = 0.680$, $p < 0.01$), relacional ($r = 0.795$, $p < 0.01$) y organizacional-estratégico ($r = 0.425$, $p < 0.01$). Esto confirma que los líderes informales, en especial los relacionales y personales, juegan un papel crucial para fortalecer el ambiente laboral en empresas privadas del sector industrial limeño.

Locales

La tesis desarrollada por Leyla Vanesa Mendoza Aponte tuvo como objetivo analizar la relación entre el liderazgo y el clima laboral en hoteles de tres estrellas ubicados en el distrito de Zorritos, región Tumbes, durante el año 2021. La investigación se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo transversal y nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 43 colaboradores de distintos hoteles, a quienes se les aplicó un cuestionario dividido en dos partes: 24 ítems para la variable liderazgo y 28 ítems para la variable clima laboral. La confiabilidad de los instrumentos fue determinada a través del coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0.435 para liderazgo y 0.616 para clima laboral. El procesamiento de los datos se realizó utilizando el software estadístico SPSS, y se aplicó el coeficiente de evaluación de Pearson para evaluar la relación entre las variables. Entre los resultados más relevantes, se asume que entre el liderazgo y la dimensión "responsabilidad" existe una clasificación negativa muy baja ($r = -0.084$). En cambio, entre liderazgo y la dimensión "relaciones" se logrará una calificación positiva alta ($r = 0,722$). Asimismo, la relación entre el liderazgo autocrático y la dimensión "responsabilidad" fue positiva baja ($r = 0.275$), mientras que el liderazgo democrático presentó una clasificación positiva moderada con la dimensión "relaciones" ($r = 0.697$). La calificación más fuerte se dio entre el liderazgo democrático y la dimensión "cooperación", con un valor de $r = 0,786$, indicando una relación positiva alta. Finalmente, la evaluación global entre liderazgo y clima laboral fue positiva baja ($r = 0,360$). Estos resultados permiten concluir que, si bien la relación general entre ambas variables no es fuerte, ciertos estilos de liderazgo, especialmente el democrático, pueden influir positivamente en aspectos clave del clima laboral como la cooperación y las relaciones interpersonales, lo cual tiene implicancias directas para la gestión del talento humano en el sector hotelero (Mendoza Aponte, 2024).

La tesis realizada por Nilda Izquierdo Vincés en el año 2024 tuvo como finalidad analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, ubicado en el distrito de Zorritos, Tumbes. El estudio se desarrolló con un enfoque mixto y un diseño descriptivo, no experimental, de tipo transversal. La población estuvo conformada por 15 trabajadores, a quienes se les aplicaron encuestas estructuradas que incluyeron 25 preguntas sobre clima organizacional y 27 sobre satisfacción laboral, ambas con una escala tipo Likert. Los resultados obtenidos indicaron que el 53.3% de los trabajadores percibía un buen clima organizacional, mientras que el 46.7% lo consideraba regular. En cuanto a la satisfacción laboral, también el 53.3% manifestó sentirse altamente satisfecho y el 46.7% mostró un nivel medio de satisfacción. Se evaluaron varias dimensiones del clima, tales como estructura, responsabilidad, cooperación, recompensas, relaciones interpersonales, estándares y sentido de identidad. Cada una de estas dimensiones alcanzó porcentajes entre 33.3% y 46.7%, lo que muestra una tendencia positiva, aunque con aspectos a mejorar. Respecto a la satisfacción laboral, los ítems más valorados fueron el reconocimiento personal y social, el sentido de pertenencia, las condiciones de trabajo y los beneficios económicos, también con una distribución mayoritaria en niveles altos. La investigación concluye que existe una relación positiva entre un buen ambiente organizacional y una mayor satisfacción laboral. Por ello, se sugiere implementar acciones para fortalecer la comunicación interna, promover el trabajo en equipo y mantener incentivos que reconozcan el esfuerzo de los trabajadores. Este estudio destaca la importancia de cultivar un clima laboral saludable como estrategia clave para mejorar el rendimiento y la motivación del personal en el sector hotelero (Izquierdo Vincés, 2024).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Liderazgo informal; Es cuando alguien dentro de un grupo influye en las decisiones y el comportamiento de los demás sin tener un cargo oficial de jefe. Estos líderes informales son muy importantes porque muchas veces pueden guiar al grupo y tomar decisiones clave (Robbins & Judge, 2019).

Roles informales; Son las tareas o funciones que las personas en un grupo asumen por su cuenta, sin que nadie se las asigne oficialmente. Por ejemplo, algunos pueden ser buenos para mediar en conflictos, dar apoyo emocional o ser expertos en un tema. Estos roles ayudan mucho a que el grupo funcione bien (Kreitner & Kinicki, 2013).

Redes de comunicación; Son las formas en que la información se comparte de manera informal dentro de un grupo u organización. Estas redes son importantes porque permiten que la información fluya rápido y se resuelvan problemas de manera más eficiente (Robbins & Judge, 2019).

Confianza en grupos informales; Es cuando las personas dentro de un grupo sienten que pueden confiar unas en otras. Esta confianza es clave para que trabajen juntos de manera efectiva, ya que reduce los conflictos y mejora la cooperación (Robbins & Judge, 2019).

Reconocimiento en clima organizacional; Es cuando se reconocen los logros y esfuerzos de los empleados en su trabajo. Este reconocimiento motiva a las personas y las hace sentir más satisfechas con su trabajo (Robbins & Judge, 2019).

Equidad percibida; Tiene que ver con cómo los empleados sienten que se les trata de manera justa en el trabajo. Si perciben que hay justicia, esto mejora su compromiso, su moral y su rendimiento (Robbins & Judge, 2019).

Bienestar; Es el estado físico y mental de las personas en el trabajo. Si los empleados están bien, son más productivos y están más comprometidos con sus tareas (Robbins & Judge, 2019).

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tipo de estudio

Aplicada

El estudio fue desarrollado bajo un enfoque de investigación aplicada, con el objetivo de abordar problemáticas concretas y brindar respuestas efectivas a la interrogante formulada, contribuyendo así a la mejora de las empresas comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, Perú.

Cuantitativa – Correlacional

La investigación empleó un enfoque cuantitativo, dado que se recopilaron y analizaron datos numéricos relacionados con las variables en estudio, particularmente los Grupos Informales (variable independiente) y el Clima Organizacional (variable dependiente); permitiendo identificar promedios y tendencias, y verificar la relación entre estas dos variables, obteniendo así resultados generales aplicables a las organizaciones comerciales en estudio.

Es correlacional ya que midió la relación entre las dos variables mencionadas, determinando y comprendiendo el comportamiento conjunto de estas.

Diseño de la investigación

No experimental

El presente estudio es de tipo no experimental, ya que no se manipulo deliberadamente las variables objeto de estudio. La información se recopiló basándose en los hechos y sucesos tal como ocurren de manera natural, sin intervención directa sobre las variables.

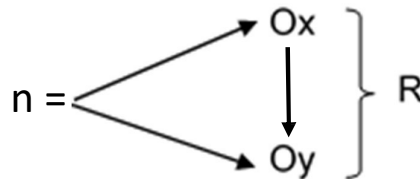
Transversal

La presente investigación adoptó un enfoque transversal al llevarse a cabo en un único período temporal específico, que fue el año 2024. Este enfoque permitió capturar una instantánea de las variables en estudio en un periodo determinado.

El diseño de la investigación se representa el siguiente esquema:

Figura 1

Diseño de investigación



Donde:

n = muestra

Ox = Observación de la variable Grupos Informales

Oy = Observación de la variable Clima Organizacional

R = Relación entre variables

En este esquema, "n" represento la cantidad de personas que participaron en el estudio, "Ox" se refirió a la observación de los grupos informales (que es la variable independiente), y "Oy" fue la observación del clima organizacional (la variable dependiente). "R" muestra la relación que se analizó entre estas dos variables.

Este diseño ayudó a entender cómo los grupos informales afectan el clima organizacional. Los resultados obtenidos en la investigación, dieron origen a una Propuesta para el fortalecimiento del clima organizacional y los grupos informales en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes (Anexo 13).

3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población

De acuerdo con estimaciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la población del distrito de Aguas Verdes, ubicado en la provincia de Zarumilla, región Tumbes, fue proyectada en aproximadamente 19,195 habitantes para el año 2020. Estas proyecciones se elaboran a partir de los datos censales de los años 2007 y 2017, utilizando modelos estadísticos que consideran el comportamiento demográfico histórico y otros factores sociales (INEI, 2020).

Para estimar la población del año 2025, se aplicó una tasa de crecimiento poblacional promedio anual del 1.3%, correspondiente al período intercensal 2007 - 2017. Con esta tasa, y aplicando la fórmula de crecimiento compuesta durante cinco años, se obtuvo una proyección de 20,479 habitantes para 2025, según el siguiente cálculo:

$$Poblacion\ 2025 = 19195 \times (1 + 0.013)^5$$

$$Poblacion\ 2025 = 20479$$

Muestra

Se consideró para nuestra investigación la población proyectada para el año 2025, se aplicó la fórmula para muestras de población finita y así obtener nuestra muestra

objeto de estudio, la encuesta se aplicó a las personas que laboran el distrito de Aguas Verdes.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 x p x q x N}{E^2 x (N - 1) + Z^2 x p x q}$$

Donde:

Z = Es el valor z para el nivel de confianza establecido (95%= 1.96)

p = tasa de probabilidad esperada (0.5)

q = Es 1 – p (0.5)

N = Es el tamaño de la población (20479)

E = Es el margen de error (5% = 0.05)

Sustituimos directamente en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 x 0.5 x 0.5 x 20479}{(0.05)^2 x (20479 - 1) + (1.96)^2 x 0.5 x 0.5}$$
$$n = \frac{19,674.36}{52.1554}$$
$$n = 378$$

El tamaño de la muestra requerida para este estudio es de 378 personas, lo que garantiza con un grado de certeza del 95% y una tolerancia de error del 5%, se asegura la representatividad estadística respecto a la población que es de 20,479 individuos.

Muestreo

En nuestro estudio, se empleó un método de muestreo aleatorio simple, que garantizo que todos los individuos de la población tengan la misma posibilidad de ser seleccionados, asegurando así que la muestra sea representativa del total poblacional. Esta técnica simple y efectiva nos permitió obtener una muestra que facilitó las inferencias estadísticas válidas y aplicables a toda la población.

3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos

Inductivo; el enfoque inductivo se caracteriza por comenzar con observaciones específicas y detalladas para desarrollar patrones generales, teorías o hipótesis (Bazeley, 2018). En la presente investigación, se adoptó un enfoque inductivo al recolectar datos sobre la existencia y estructura de grupos informales, así como el clima organizacional de las organizaciones del distrito de Aguas Verdes. Estas observaciones detalladas permitieron identificar patrones comunes y desarrollar teorías sobre la influencia entre grupos informales y clima organizacional en esta región.

Deductivo; El enfoque deductivo parte de una teoría o hipótesis general para luego recolectar datos que confirmen o refuten dicha teoría (Trochim & Donnelly, 2016). En esta investigación, se utilizó un enfoque deductivo si ya existen hipótesis específicas sobre cómo la presencia de grupos informales afecta el clima organizacional en las organizaciones del distrito Aguas Verdes. La recopilación de datos se llevó a cabo para evaluar estas hipótesis y confirmar la teoría planteada inicialmente.

Hipotético; El enfoque hipotético implica la formulación de hipótesis específicas antes de la recolección de datos y análisis (Fowler, 2013). En este estudio, se formuló hipótesis que guiaron el diseño de la investigación y se probarán utilizando métodos cuantitativos.

Inferencial Cuantitativo; El enfoque inferencial cuantitativo implica el uso de datos numéricos para inferir conclusiones sobre una población más amplia a partir de una muestra específica (Hair et al., 2019). En este estudio, se recolecto datos cuantitativos mediante encuestas para obtener información sobre la presencia de grupos informales, clima organizacional dentro de las organizaciones del distrito de Aguas Verdes. Luego, se aplicó técnicas estadísticas como análisis de correlación o regresión para inferir conclusiones sobre la relación entre estos factores en la población general de organizaciones en la región.

Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Para la obtención de datos en esta investigación, se aplicó una encuesta administrada directamente en el lugar de trabajo. Este método se eligió porque permitió llegar a muchos trabajadores diferentes en las empresas en el distrito de Aguas Verdes, lo que facilitó su participación, al encontrarse en un ambiente familiar y cotidiano para ellos.

El proceso se desarrolló en varias etapas. En primer lugar, Se diseñó un instrumento compuesto por interrogantes precisas y comprensibles, diseñadas para evaluar la percepción de los trabajadores sobre el entorno laboral. Posteriormente, las encuestas en formato físico se entregaron durante reuniones de trabajo o visitas previamente coordinadas a las empresas. Durante la recolección, se verificó que participara un número suficiente de personas para garantizar la representatividad de los resultados. Finalmente, los datos obtenidos se organizaron de manera segura en una base digital para su análisis posterior.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

El instrumento utilizado en esta investigación fue diseñado para explorar las percepciones y sentimientos de los empleados respecto al clima laboral en las

empresas del distrito de Aguas Verdes. Su propósito central fue comprender en profundidad cómo los trabajadores experimentan su entorno de trabajo, permitiendo identificar áreas de mejora y formular acciones que promuevan el desarrollo de las organizaciones y un ambiente laboral más favorable.

El cuestionario constó de 40 ítems formulados como afirmaciones. Los participantes respondieron mediante una escala Likert de cinco puntos, que abarcaba desde Totalmente en desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5). Este formato facilitó el análisis de los datos y la detección de tendencias en las opiniones de los empleados. Las preguntas abordaron aspectos como la satisfacción laboral, las dinámicas de comunicación, los estilos de liderazgo y la existencia de un entorno laboral inclusivo y respetuoso.

3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Procesamiento de datos

El tratamiento de los datos en esta investigación fue cuidadosamente planificado con el fin de garantizar la exactitud y la integridad de la información recolectada. Para la obtención de los datos, se empleó un cuestionario estructurado, aplicado directamente en los centros laborales de los trabajadores pertenecientes a las empresas del distrito de Aguas Verdes.

Una vez completados los cuestionarios, se procedió a su revisión detallada para verificar la claridad y legibilidad de las respuestas. Posteriormente, las respuestas se digitalizaron e incorporaron en software especializado, como Excel, Jamovi, SPSS y Smart PLS4, destinado al análisis de los datos. Cada respuesta se codificó de manera numérica conforme a la escala Likert del instrumento, asignando el valor 1 a "Totalmente en desacuerdo" y el 5 a "Totalmente de acuerdo". Este procedimiento facilitó la organización y el examen exhaustivo de la información.

Con el fin de asegurar la fiabilidad de los datos, se examinaron las respuestas para descartar duplicados, inconsistencias o cuestionarios incompletos. Adicionalmente, se aplicó la validez convergente para confirmar que el cuestionario midiera de forma

consistente los aspectos investigados, tales como los grupos informales y el clima organizacional. Este paso resultó esencial para obtener resultados precisos y aplicables, los cuales se detallan en los anexos 8 y 9 de este proyecto de investigación.

Análisis de datos

El análisis de los datos se centró en entender cómo los grupos informales están relacionados con el clima organizacional, A partir de las respuestas proporcionadas por los empleados en el cuestionario, se realizó un análisis que permitió identificar relaciones y comprender con mayor profundidad el funcionamiento de las dinámicas internas en las empresas del distrito de Aguas Verdes. La idea fue descubrir cómo estos grupos influyen en el ambiente de trabajo y qué se puede hacer para mejorarlo.

Análisis de Grupos Informales

Para entender cómo funcionan los grupos informales, se analizó las respuestas del cuestionario que contienen las dimensiones de esta variable como la cohesión grupal, la comunicación interna, el liderazgo informal y la confianza interpersonal. Se usaron tablas para organizar los datos y encontrar patrones o tendencias sobre la opinión de los empleados sobre estos grupos.

Además, se hizo un análisis de correlación utilizando el coeficiente de Rho de Spearman. Esto sirvió para identificar cómo las opiniones sobre los grupos informales están relacionadas con el clima organizacional, que es la variable principal del estudio.

Este análisis ayudo a entender qué tan fuerte y en qué dirección están conectadas estas dos variables, dando más claridad sobre el impacto de los grupos informales en el ambiente de trabajo.

Análisis del Clima Organizacional

El presente estudio sobre el clima organizacional analizó cómo los trabajadores perciben diferentes aspectos de su lugar de trabajo, como el ambiente físico, las relaciones con sus compañeros, el reconocimiento, la motivación y la satisfacción laboral. Para entender esto, se usaron estadísticas descriptivas y análisis de frecuencia, lo que permitió tener una visión general de cómo se sienten los empleados en su entorno laboral.

También se realizó un análisis de correlación con el coeficiente de Rho de Spearman para determinar cómo los diferentes factores del ambiente laboral están conectados entre sí y con las opiniones de los empleados. Además, se analizaron las diferencias en las percepciones del clima laboral entre departamentos o grupos dentro de las empresas.

El objetivo de este análisis fue entender mejor cómo los grupos informales y el clima laboral afectan la experiencia de los trabajadores en las empresas del distrito de Aguas Verdes. Los resultados del estudio ayudaron a identificar lo que funciona bien y lo que se puede mejorar, permitiendo crear una Propuesta para el fortalecimiento del clima organizacional y los grupos informales en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes (Anexo 13)

Además, los resultados podrán ser utilizados para diseñar planes específicos que mejoren el ambiente laboral, basándose en cómo los grupos informales influyen en el clima de trabajo. Esta investigación no solo aportará información útil para la gestión organizacional, sino que también se establecen recomendaciones prácticas para mejorar las condiciones laborales en Aguas Verdes.

3.5. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Actualización de la estructura del instrumento

En esta investigación, se utilizaron el Alfa de Cronbach, el Omega de McDonald y la varianza extraída promedio (AVE) para evaluar la confiabilidad del cuestionario

y la coherencia entre sus ítems. Estos cálculos se basaron en el promedio de las varianzas derivadas de las respuestas.

Después de realizar los análisis de fiabilidad y validez convergente, encontramos que todas las dimensiones estudiadas mostraron un buen nivel de consistencia interna y confiabilidad. Los indicadores como el Alfa de Cronbach y la fiabilidad compuesta (ρ_a y ρ_c) sobrepasaron el límite mínimo aceptado de 0.70, y la varianza extraída media (AVE) superó el 0.50, lo que respalda una validez convergente sólida.

Sin embargo, en la evaluación de la validez discriminante, se observaron correlaciones elevadas entre diversas dimensiones, particularmente entre la Dimensión 4 (confianza interpersonal) y otros componentes, lo que impedía una diferenciación clara entre los constructos. En consecuencia, se procedió a eliminar la Dimensión 4 (confianza interpersonal) con el objetivo de precisar el marco conceptual del instrumento y minimizar redundancias.

Adicionalmente, en la Dimensión 6 (relaciones laborales), se identificaron ítems con un rendimiento insuficiente en términos de fiabilidad y validez convergente. Por ello, se eliminaron las preguntas 1 y 5 de esta dimensión, lo que incrementó la cohesión interna y optimizó su estructura factorial. Estas modificaciones finales garantizaron que el instrumento cumpliera con estándares rigurosos de fiabilidad, validez convergente y discriminante, reforzando la solidez metodológica del estudio.

Como señalan Sánchez y colaboradores (2018), el Alfa de Cronbach constituye una medida estadística para examinar el grado de interrelación entre los ítems de un cuestionario (p. 26). Según Morales y su equipo (2008), este coeficiente fluctúa entre 0 y 1: un valor de 0 indica ausencia de relación entre los ítems y el conjunto, en tanto que uno cercano a 1 denota una consistencia interna elevada (p. 73). Esto permite asegurar que el cuestionario mide con precisión los aspectos investigados.

El coeficiente Omega de McDonald (ω) fue utilizado como medida estadística para evaluar la fiabilidad o consistencia interna de una escala psicométrica, considerando las cargas factoriales de los ítems obtenidas a través de un análisis factorial confirmatorio (Ventura-León & Caycho-Rodríguez, 2017). Para calcularlo,

fue necesario estimar un modelo factorial confirmatorio, obtener las cargas de cada ítem sobre el factor latente e integrarlas en la fórmula correspondiente, la cual refleja la proporción de varianza verdadera explicada por el conjunto de ítems.

Por otro lado, la varianza extraída promedio (AVE) se empleó como indicador estadístico para examinar la validez convergente de los instrumentos de medición, evidenciando qué proporción de la varianza total de los ítems se asocia a un constructo latente específico. Su cálculo se basa en un análisis factorial confirmatorio (AFC), del cual se extraen las cargas factoriales, se elevan al cuadrado, se suman y se dividen entre el número total de ítems del factor. Generalmente, se acepta un valor de AVE superior a 0.50, lo que indica que el constructo mide de forma adecuada lo que se propone evaluar (Hair, Hult, Ringle y Sarstedt, 2017). Los resultados respectivos se detallan en el Anexo 8.

Tabla 1

Coefficiente de Cronbach y ω de McDonald para datos de variable independiente Grupos informales.

Estadísticas de Fiabilidad de Escala		
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.930	0.936

Fuente: Jamovi.

El Alfa de Cronbach obtuvo para la variable grupos informales fue de 0.930, y el coeficiente ω de McDonald alcanzó un valor de 0.936, lo que permitió evidenciar una excelente confiabilidad en el instrumento aplicado. Estos valores indicaron que los ítems estuvieron estrechamente relacionados entre sí y que evaluaron de manera coherente los aspectos vinculados a los grupos informales. Por ello, se determinó que los datos recogidos ofrecieron un respaldo consistente para el análisis desarrollado en esta investigación.

Tabla 2

*Coefficiente de Cronbach y ω de McDonald para datos de variable dependiente
Clima organizacional*

Estadísticas de Fiabilidad de Escala		
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.935	0.937

Fuente: Jamovi

El análisis de confiabilidad para la variable clima organizacional arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.935 y un coeficiente ω de McDonald de 0.937. Estos resultados reflejaron una confiabilidad excelente del instrumento, lo que indicó que los ítems estuvieron fuertemente relacionados entre sí y que midieron de forma coherente los aspectos evaluados. Se determinó que los datos obtenidos fueron consistentes y adecuados para sustentar el desarrollo de la presente investigación.

Tabla 3

Coefficiente de Cronbach y ω de McDonald para ambas variables de la investigación

Estadísticas de Fiabilidad de Escala		
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.959	0.962

Fuente: Jamovi

El Alfa de Cronbach obtenido para las variables grupos informales (variable independiente) y clima organizacional (variable dependiente) reportó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.959 y un coeficiente ω de McDonald de 0.962. Estos resultados evidenciaron una excelente consistencia interna del instrumento, lo que indicó que los ítems estuvieron altamente correlacionados entre las variables objeto de investigación y que evaluaron de manera coherente los aspectos propuestos en ellas. Por ello, las conclusiones de los datos obtenidos fueron confiables y relevantes para los fines del estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Objetivo General: Analizar como los grupos informales se relacionan con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, 2024.

Tabla 4

Coefficiente Rho de Spearman grupos informales y clima organizacional

		Correlaciones		
			Grupos informales	Clima organizacional
Rho de Spearman	Grupos informales	Coeficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	378	378
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	378	378

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

Fuente: Software estadístico SPSS 27

El análisis de correlación de Spearman evidenció una asociación positiva y significativa entre las variables *grupos informales* y *clima organizacional*, con un coeficiente de correlación de $R_s=0,543$ y un valor de significancia bilateral de $p=0,000$; lo que indica una relación estadísticamente significativa al nivel del 1%. Este resultado sugiere que, a mayor presencia o influencia de los grupos informales, se incrementa la percepción favorable del clima organizacional dentro

de las organizaciones analizadas. La magnitud de la correlación se considera moderada, y el tamaño de la muestra $n = 378$, respalda la solidez de este hallazgo.

En este sentido, se confirma la importancia de los vínculos informales en la configuración del entorno laboral, ya que influyen en aspectos como la cohesión interpersonal, la comunicación interna y la percepción general del ambiente de trabajo, lo cual resalta la necesidad de integrarlos en las estrategias de gestión organizacional.

Tabla 5

Tabla cruzada grupos informales y clima organizacional

		Clima organizacional				
		BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
Grupos informales	BAJO	Recuento	24	42	8	74
		% del total	6,3%	11,1%	2,1%	19,6%
	MEDIO	Recuento	4	177	29	210
		% del total	1,1%	46,8%	7,7%	55,6%
	ALTO	Recuento	0	43	51	94
		% del total	0,0%	11,4%	13,5%	24,9%
Total	Recuento	28	262	88	378	
	% del total	7,4%	69,3%	23,3%	100,0%	

Fuente: Software estadístico SPSS 27

Los resultados de la tabla de contingencia evidencian una relación clara entre el nivel de participación en grupos informales y la percepción del clima organizacional. Quienes presentan un nivel medio en grupos informales representan el 55,6 % del total, y dentro de este grupo, el 46,8 % percibe un clima organizacional medio y el 7,7 % alto, lo que sugiere que una participación moderada se asocia con percepciones relativamente favorables del entorno laboral. En el caso de los participantes con alto nivel de integración en grupos informales, el 13,5 % percibe un clima organizacional alto y el 11,4 % medio, sin reportarse percepciones bajas, lo que refuerza la idea de que una mayor vinculación informal contribuye a una experiencia laboral más positiva. Por el contrario, entre quienes tienen una baja participación en grupos informales, se observa el mayor porcentaje de percepciones bajas del clima organizacional (6,3 %), así como menores

proporciones de percepciones medias (11,1 %) y altas (2,1 %), lo cual sugiere que una escasa integración en redes informales puede estar asociada a una experiencia menos satisfactoria dentro de la organización. Estos hallazgos permiten afirmar que los grupos informales desempeñan un papel significativo en la configuración del clima organizacional, influyendo en aspectos como la cohesión social, la comunicación y el sentido de pertenencia.

Objetivo específico 1: Determinar cómo la cohesión grupal se relaciona con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.

Tabla 6

Rho de Spearman Cohesión grupal y Clima organizacional

			Correlaciones	
			Cohesión grupal	Clima organizacional
Rho de Spearman	Cohesión grupal	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	378	378
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	378	378

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

Fuente: Software estadístico SPSS 27

El análisis de correlación de Spearman mostró una asociación positiva y significativa entre las variables cohesión grupal y clima organizacional, con un coeficiente de correlación de $R_s=0,554$ y un nivel de significancia bilateral de $p=0,000$; lo cual indica que la relación es estadísticamente significativa al nivel del 1%. Esta correlación, de magnitud moderada, sugiere que a medida que aumenta la cohesión dentro de los grupos en las organizaciones, también mejora la percepción del clima organizacional. El tamaño de la muestra $n = 378$, otorga solidez a este resultado y respalda la hipótesis de que la cohesión grupal actúa como un factor determinante en la configuración del ambiente laboral. La presencia de relaciones interpersonales sólidas, basadas en la colaboración, el apoyo mutuo

y la identificación grupal, contribuye a fortalecer el clima organizacional, lo cual resalta la importancia de promover dinámicas grupales positivas dentro de las organizaciones.

Tabla 7

Tabla cruzada cohesión grupal y clima organizacional

		Clima organizacional			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Cohesión grupal	BAJO	Recuento	25	50	2	77
		% del total	6,6%	13,2%	0,5%	20,4%
	MEDIO	Recuento	3	131	29	163
		% del total	0,8%	34,7%	7,7%	43,1%
	ALTO	Recuento	0	81	57	138
		% del total	0,0%	21,4%	15,1%	36,5%
Total		Recuento	28	262	88	378
		% del total	7,4%	69,3%	23,3%	100,0%

Fuente: Software estadístico SPSS 27

Los resultados de la tabla cruzada revelan una relación clara entre los niveles de cohesión grupal y la percepción del clima organizacional. En el grupo con alta cohesión grupal, el 15,1 % de los participantes percibe un clima organizacional alto y el 21,4 % medio, sin registrarse percepciones bajas, lo cual sugiere que una fuerte cohesión dentro de los grupos está asociada a un ambiente laboral más positivo. En el nivel medio de cohesión, que representa el 43,1 % de la muestra, el 34,7 % percibe un clima organizacional medio y el 7,7 % alto, indicando que una cohesión moderada también se vincula con percepciones favorables del clima organizacional. En contraste, entre quienes presentan baja cohesión grupal, se observa el mayor porcentaje de percepciones bajas del clima organizacional 6,6 % y una proporción mínima de percepciones altas 0,5 %, lo que sugiere que una débil cohesión en los grupos puede estar relacionada con una experiencia laboral menos satisfactoria. Estos hallazgos respaldan la importancia de la cohesión grupal como un elemento clave en la construcción de un clima organizacional saludable, al influir en factores como la confianza, la colaboración y el sentido de pertenencia dentro de las organizaciones.

Objetivo específico 2: Identificar como la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.

Tabla 8

Rho de Spearman Comunicación interna y Clima organizacional

		Correlaciones			
			Comunicación interna	Clima organizacional	
Rho de Spearman	comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,337**	
		Sig. (bilateral) N	.	,000	
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,337**	1,000	
		Sig. (bilateral) N	,000	.	
				378	378

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

Fuente: Software estadístico SPSS 27

El análisis de correlación de Spearman indicó una asociación positiva y significativa entre las variables comunicación interna y clima organizacional, con un coeficiente de correlación de $R_s=0,337$ y un valor de significancia bilateral de $p=0,000$; lo cual evidencia que dicha relación es estadísticamente significativa al nivel del 1 %. Aunque la magnitud de la correlación es débil, los resultados sugieren que una mejora en los procesos de comunicación interna dentro de las organizaciones tiende a asociarse con una percepción más favorable del clima organizacional. El tamaño de la muestra $n = 378$, proporciona solidez al análisis y refuerza la idea de que la comunicación efectiva basada en la claridad, oportunidad y bidireccionalidad de los mensajes es un factor que incide en la percepción del entorno laboral. Así, se destaca la importancia de fortalecer los canales de comunicación interna como parte de las estrategias para mejorar el clima organizacional y promover un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente.

Tabla 9*Tabla cruzada comunicación interna y clima organizacional*

		Clima organizacional			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Comunicación interna	BAJO	Recuento	16	59	15	90
		% del total	4,2%	15,6%	4,0%	23,8%
	MEDIO	Recuento	7	121	27	155
		% del total	1,9%	32,0%	7,1%	41,0%
	ALTO	Recuento	5	82	46	133
		% del total	1,3%	21,7%	12,2%	35,2%
Total		Recuento	28	262	88	378
		% del total	7,4%	69,3%	23,3%	100,0%

Fuente: Software estadístico SPSS 27

Los resultados de la tabla de contingencia muestran una tendencia positiva entre los niveles de comunicación interna y la percepción del clima organizacional. En el grupo con alta comunicación interna, el 12,2 % de los participantes percibe un clima organizacional alto y el 21,7 % medio, mientras que solo el 1,3 % lo percibe como bajo, lo cual sugiere que una comunicación fluida y eficaz dentro de la organización se asocia con una valoración más favorable del entorno laboral. De manera similar, entre quienes reportan un nivel medio de comunicación interna, el 32,0 % percibe el clima como medio y el 7,1 % como alto, aunque se observa una ligera presencia de percepciones bajas (1,9 %). En contraste, en el grupo con baja comunicación interna, el 4,2 % percibe el clima organizacional como bajo y solo el 4,0 % lo considera alto, siendo este el grupo con mayor concentración de percepciones negativas. Estos datos permiten inferir que una comunicación interna deficiente puede limitar la construcción de un ambiente organizacional positivo, afectando aspectos como la confianza, la coordinación de tareas y la satisfacción de los colaboradores. Por tanto, se destaca la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación como una estrategia clave para favorecer el clima organizacional.

Objetivo específico 3: Establecer como el liderazgo informal se relaciona con el clima organizacional de las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.

Tabla 10

Rho de Spearman Liderazgo informal y Clima organizacional

Correlaciones			Liderazgo informal	Clima organizacional
Rho de Spearman	Liderazgo informal	Coeficiente de correlación	1,000	,373**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	378	378
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,373**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	378	378

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

Fuente: Software estadístico SPSS 27

El análisis de correlación de Spearman evidenció una relación positiva y significativa entre las variables *liderazgo informal* y *clima organizacional*, con un coeficiente de correlación de $R_s=0,373$ y un valor de significancia bilateral de $p=0,000$; lo cual indica que esta asociación es estadísticamente significativa al nivel del 1 %. Aunque la magnitud de la correlación es baja, los resultados sugieren que la presencia de liderazgo informal dentro de las organizaciones tiene una incidencia positiva en la percepción del clima organizacional. Este tipo de liderazgo, basado en la influencia natural y el reconocimiento espontáneo de ciertos individuos por parte de sus pares, puede contribuir a fortalecer la cohesión, la motivación y el sentido de pertenencia en los equipos de trabajo. Así, se destaca el papel estratégico que puede cumplir el liderazgo informal en la generación de un ambiente laboral saludable, complementando las estructuras formales de autoridad y facilitando la comunicación, la confianza y la colaboración entre los miembros de la organización.

Tabla 11*Tabla cruzada liderazgo informal y clima organizacional*

		Clima organizacional			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Liderazgo informal	BAJO	Recuento	27	100	26	153
		% del total	7,1%	26,5%	6,9%	40,5%
	MEDIO	Recuento	1	152	16	169
		% del total	0,3%	40,2%	4,2%	44,7%
	ALTO	Recuento	0	10	46	56
		% del total	0,0%	2,6%	12,2%	14,8%
Total	Recuento	28	262	88	378	
	% del total	7,4%	69,3%	23,3%	100,0%	

Fuente: Software estadístico SPSS 27

La tabla cruzada evidencia una relación progresiva entre los niveles de liderazgo informal y la percepción del clima organizacional. En el grupo con liderazgo informal alto, el 12,2 % de los participantes percibe un clima organizacional alto y el 2,6 % medio, sin registrarse percepciones bajas, lo cual sugiere que una fuerte influencia de líderes informales está asociada con una experiencia organizacional positiva. En el nivel medio de liderazgo informal, que concentra el 44,7 % de la muestra, el 40,2 % percibe un clima organizacional medio y el 4,2 % alto, mientras que solo el 0,3 % reporta una percepción baja. Por otro lado, en el grupo con bajo liderazgo informal, el 26,5 % de los encuestados percibe un clima organizacional medio, el 6,9 % alto y un considerable 7,1 % lo percibe como bajo, siendo este último el valor más elevado de percepción negativa. Estos resultados permiten inferir que el liderazgo informal contribuye de manera significativa al fortalecimiento del clima organizacional, ya que los individuos que ejercen influencia positiva fuera de la estructura jerárquica formal promueven la cohesión, la motivación y la satisfacción dentro del entorno laboral.

4.2. DISCUSIÓN

Hipótesis General: Existe una relación positiva y significativa entre los grupos informales y el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, en el año 2024

Los hallazgos obtenidos en esta investigación respaldan la validez de la hipótesis general planteada, al evidenciar una relación positiva y estadísticamente significativa entre los grupos informales y el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes. El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.543$, $p < 0.001$) indica que la presencia de dinámicas informales dentro de los entornos laborales se relaciona de manera moderada con percepciones más favorables del clima organizacional. Esta relación sugiere que, a mayor integración en grupos informales, los trabajadores tienden a valorar de forma más positiva aspectos como el ambiente físico, la motivación, las relaciones interpersonales y la satisfacción general con su entorno de trabajo. Dichos resultados responden al problema central de la investigación, al demostrar empíricamente que las redes informales, aunque no estén formalmente reconocidas en las estructuras organizacionales, guardan una relación significativa con el bienestar laboral.

El presente hallazgo se corresponde con lo reportado en la literatura revisada. En contextos internacionales, Hernández y Ramos (2021) evidenciaron que los empleados que participaban en grupos informales manifestaban mayores niveles de satisfacción y productividad, atribuibles a la comunicación fluida y al sentido de pertenencia generado. A nivel nacional, Mendoza y Torres (2023) identificaron que la interacción informal favorecía la construcción de ambientes colaborativos en empresas de servicios financieros, contribuyendo a la reducción del estrés laboral y al fortalecimiento del desempeño. Asimismo, Rey de Castro, Uribe y Pereyra (2021) reportaron una alta correlación ($r = 0.812$) entre el liderazgo informal y el clima organizacional en empresas manufactureras, lo que refuerza el planteamiento de que las dinámicas informales, particularmente aquellas vinculadas al liderazgo emergente, se relacionan estrechamente con un ambiente laboral más favorable.

Si bien la correlación obtenida en el presente estudio es de magnitud moderada, su significancia resulta relevante al compararse con otros antecedentes, como el de Calderón Ingunza (2021), quien encontró una correlación menor ($r = 0.330$) entre la comunicación interna y la productividad laboral.

La explicación de estos resultados puede comprenderse a partir de las particularidades del contexto local. Las organizaciones comerciales de Aguas Verdes operan, en su mayoría, bajo esquemas estructurales informales o parcialmente formalizados, lo que permite que las relaciones interpersonales espontáneas adquieran un papel más protagónico en la dinámica laboral. En ausencia de canales institucionalizados de liderazgo y comunicación, los grupos informales tienden a suplir estas funciones mediante la construcción de redes de confianza, cooperación y apoyo mutuo. Estos vínculos sociales no solo facilitan la resolución ágil de conflictos cotidianos, sino que también contribuyen al fortalecimiento del sentido de comunidad entre los trabajadores. Asimismo, la cultura local, caracterizada por una marcada orientación relacional, potencia el valor simbólico y operativo de estos grupos dentro del entorno laboral.

Desde el punto de vista teórico, los resultados contribuyen a reforzar los fundamentos conceptuales de enfoques como la teoría de la identidad social y los modelos de interdependencia grupal, los cuales sostienen que los individuos construyen su sentido de pertenencia y compromiso organizacional a partir de los vínculos que establecen con sus pares. La evidencia obtenida respalda la premisa de que los grupos informales trascienden la función de simples espacios de interacción social, constituyéndose en estructuras relacionales que influyen en la configuración del entorno psicosocial organizacional. En términos prácticos, estos hallazgos resultan especialmente relevantes para directivos y responsables de recursos humanos, quienes podrían considerar el reconocimiento estratégico de los grupos informales como un recurso organizacional para fortalecer la gestión del clima laboral, particularmente en contextos caracterizados por limitada formalización estructural.

No obstante, resulta pertinente reconocer las limitaciones inherentes al presente estudio. En primer lugar, el diseño transversal adoptado impide establecer

relaciones de causalidad, al haberse analizado la información en un único momento temporal. Asimismo, si bien la muestra fue representativa desde el punto de vista estadístico, no se diferenciaron sectores comerciales específicos, lo que podría limitar la precisión de la interpretación de los resultados según el tipo de actividad económica. A ello se suma la exclusión de la dimensión de confianza interpersonal, eliminada por criterios de validez discriminante, lo cual restringe parcialmente una comprensión más integral de las dinámicas informales. Finalmente, el uso de un cuestionario autoadministrado basado en escala Likert podría haber inducido sesgos asociados a la deseabilidad social en las respuestas de los participantes.

A partir de los hallazgos obtenidos, se formulan diversas recomendaciones. Las organizaciones del distrito de Aguas Verdes podrían incorporar en sus prácticas de gestión estrategias orientadas al reconocimiento, valoración y fortalecimiento de los grupos informales, no como estructuras paralelas, sino como aliados estratégicos en la mejora del clima organizacional. Asimismo, se sugiere implementar programas de formación que potencien habilidades de liderazgo emergente, así como promover espacios de interacción social que favorezcan la cohesión grupal entre los trabajadores. En cuanto a futuras investigaciones, resulta pertinente replicar el estudio mediante un diseño longitudinal que permita analizar la evolución de la relación entre las variables a lo largo del tiempo, así como reincorporar dimensiones como la confianza interpersonal, ajustando su operacionalización para fortalecer la validez discriminante. De igual manera, explorar el impacto de los grupos informales sobre otras variables organizacionales, tales como la rotación de personal, el compromiso organizacional o la productividad laboral, contribuiría a ampliar y profundizar el conocimiento en este campo

.Hipótesis Específica 1: La cohesión grupal se relaciona positivamente con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.

La primera hipótesis específica planteó que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la cohesión grupal y el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes. El análisis realizado mediante el coeficiente de correlación de Spearman confirmó dicha relación, obteniéndose un valor de $p = 0.554$ con un nivel de significancia bilateral de $p <$

0.001 para una muestra de $n = 378$. Esta relación, significativa al nivel del 1 %, evidencia una relación positiva de magnitud moderada entre ambas variables, lo que permite aceptar la hipótesis planteada. En términos prácticos, estos resultados indican que mayores niveles de cohesión dentro de los grupos informales se relacionan con percepciones más favorables del clima organizacional.

Los resultados obtenidos se complementan con la información evidenciada en la tabla cruzada entre cohesión grupal y clima organizacional. En el grupo de participantes con altos niveles de cohesión, el 15,1 % reportó una percepción alta del clima organizacional y el 21,4 % una percepción media, sin registrarse casos de percepción baja. En contraste, quienes manifestaron baja cohesión grupal concentraron el 6,6 % de las percepciones bajas del clima y apenas el 0,5 % reportó una percepción alta, lo cual refuerza la tendencia de que mayores niveles de cohesión grupal se relacionan con percepciones más favorables del entorno laboral.

Estos hallazgos resultan coherentes con los antecedentes revisados en el estudio. A nivel nacional, Mendoza y Torres (2023) evidenciaron que, en empresas del sector financiero, la cohesión informal fortalecía el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral. A nivel local, Izquierdo (2024) señaló que, en establecimientos hoteleros de Zorritos, la cohesión grupal promovía mayores niveles de cooperación y reforzaba la percepción institucional. Las cifras obtenidas en la presente investigación se alinean con dichas evidencias, aunque con una magnitud moderada. Al comparar la relación obtenida ($p = 0.554$) con otros estudios, como el de Rey de Castro, Uribe y Pereyra (2021) ($r = 0.812$), se advierte una diferencia en la intensidad, posiblemente atribuible a la naturaleza de las dimensiones analizadas, siendo el liderazgo informal un factor con mayor capacidad de explicación que la cohesión grupal por sí sola.

La explicación de este fenómeno puede comprenderse a partir del contexto organizacional propio del distrito de Aguas Verdes. En estas organizaciones, caracterizadas por elevados niveles de informalidad estructural, las relaciones interpersonales desempeñan un papel central en la dinámica laboral. La cohesión grupal, entendida como la afinidad, el compromiso mutuo y la disposición a la colaboración, contribuye a la generación de condiciones de confianza que

compensan la limitada formalización organizativa y favorecen un entorno laboral más positivo. Estos vínculos funcionan como mecanismos relacionales que suplen la ausencia de procesos institucionalizados, configurando redes de apoyo interpersonal que se relacionan estrechamente con la percepción del clima organizacional.

En relación con las implicaciones teóricas, el resultado obtenido refuerza los enfoques que explican el comportamiento organizacional desde dinámicas informales, tales como los modelos de interdependencia grupal y la teoría de la identidad social. La cohesión grupal no solo contribuye a la estabilidad de los equipos informales, sino que se configura como un componente clave en la construcción del bienestar colectivo dentro de los entornos laborales. Desde una perspectiva práctica, los datos evidencian que el fortalecimiento de los vínculos de cohesión puede constituirse en una estrategia organizacional relevante para mejorar el clima laboral en empresas de pequeña y mediana escala, particularmente en contextos socioculturales donde la proximidad interpersonal actúa como un valor estructurante de las relaciones de trabajo.

No obstante, se identifican diversas limitaciones en la presente investigación. El diseño transversal empleado impide establecer relaciones de causalidad entre las variables analizadas; asimismo, el uso de escalas tipo Likert para la medición de percepciones puede haber inducido sesgos asociados a la deseabilidad social. De igual manera, no se realizaron segmentaciones por tipo de organización ni por características individuales, tales como antigüedad laboral o nivel jerárquico, lo que habría permitido un análisis más detallado de los factores que influyen en la cohesión grupal.

A partir de los resultados obtenidos, se sugiere que las organizaciones del distrito implementen estrategias orientadas al fortalecimiento de la cohesión entre los trabajadores, tales como actividades de integración, creación de redes de apoyo laboral y dinámicas grupales de resolución colaborativa de problemas. En cuanto a futuras investigaciones, se recomienda desarrollar estudios longitudinales que permitan analizar la evolución de esta relación a lo largo del tiempo, así como explorar posibles variables moderadoras, entre ellas el estilo de liderazgo, el

tamaño organizacional y el nivel de formalización institucional. De igual manera, la incorporación de metodologías mixtas podría enriquecer la comprensión de las dinámicas interpersonales que configuran el clima organizacional desde una perspectiva más integral.

Hipótesis Específica 2: La comunicación interna se relaciona positivamente con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.

La segunda hipótesis específica planteó que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes. El análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman reportó un valor de $\rho = 0.337$, con un nivel de significancia de $p < 0.001$ y una muestra de $n = 378$. Este resultado confirma la hipótesis planteada, evidenciando que la comunicación interna se relaciona de manera positiva con la percepción del clima organizacional, aunque con una magnitud débil. La significancia estadística indica que la relación observada no responde al azar, sino que presenta un patrón consistente entre ambas variables.

Al analizar los resultados desde una perspectiva práctica, puede señalarse que una mayor fluidez en la comunicación interna entre los miembros de los grupos informales se relaciona con percepciones más favorables del entorno laboral. No obstante, la magnitud de la relación es limitada, lo que sugiere que, si bien la comunicación informal cumple un papel relevante, no constituye el único factor que interviene en la configuración del clima organizacional. Esta interpretación resulta coherente con el carácter multidimensional del clima laboral, en el que la comunicación interna representa solo una de las diversas dinámicas sociales que influyen en la percepción del ambiente de trabajo.

Los hallazgos del presente estudio encuentran respaldo parcial en los antecedentes revisados. Por ejemplo, Calderón Ingunza (2021) identificó una relación positiva también débil entre la comunicación interna y la productividad ($r = 0.330$), lo que refuerza la idea de que el flujo comunicacional se relaciona con diversas variables

organizacionales, aunque con una magnitud limitada. Asimismo, Mendoza y Torres (2023) señalaron que la presencia de canales informales de comunicación se relacionaba con la resolución de tensiones y con percepciones más favorables del ambiente laboral, particularmente en organizaciones del sector servicios. La relación obtenida en esta investigación ($p = 0.337$) se alinea con dichas evidencias, mostrando que la comunicación interna se relaciona positivamente con el clima organizacional, aunque sin constituir un factor determinante por sí sola.

Desde una perspectiva explicativa, este resultado puede comprenderse a partir del contexto organizacional propio del distrito de Aguas Verdes. En un entorno donde predominan estructuras flexibles o informales, la comunicación interna suele adquirir un carácter operativo orientado principalmente a la resolución de problemas inmediatos, más que a la construcción de procesos de desarrollo colectivo sostenido. Asimismo, las prácticas comunicativas informales pueden verse influenciadas por estilos personales y experiencias previas de los trabajadores, lo que podría disminuir la consistencia de su relación con el clima organizacional. A ello se suma que otras variables, como el liderazgo informal o la motivación laboral, presentan una mayor capacidad de explicación sobre la percepción del clima, tal como se ha evidenciado en otros apartados del estudio.

Desde una perspectiva teórica, el hallazgo reafirma que la comunicación interna desempeña un rol de soporte en el funcionamiento de los grupos informales. Tal como se expone en el marco teórico, la comunicación no se limita a la transmisión de información, sino que también facilita la coordinación de esfuerzos, la expresión emocional y la construcción de vínculos de confianza. No obstante, la relativa debilidad de la relación observada sugiere que su incidencia en el clima organizacional es de carácter indirecto o complementario respecto de otros factores, lo que invita a considerar enfoques multivariados en futuras investigaciones.

Entre las limitaciones metodológicas que podrían haber incidido en los resultados se encuentra el uso exclusivo de instrumentos de autoinforme, los cuales pueden estar sujetos a sesgos perceptivos y de deseabilidad social. Asimismo, el estudio adoptó un diseño transversal, lo que impide establecer relaciones de causalidad o

direccionalidad entre las variables analizadas. De igual manera, no se controlaron otras variables potencialmente influyentes, tales como la antigüedad laboral, el tamaño organizacional o el estilo de liderazgo predominante, las cuales podrían actuar como mediadoras o moderadoras en la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional.

En función de los resultados obtenidos, se recomienda que las organizaciones comerciales del distrito fortalezcan sus mecanismos de comunicación informal mediante la promoción de espacios horizontales de diálogo, el reconocimiento de líderes informales como facilitadores comunicativos y la implementación de herramientas que fomenten la participación activa de los colaboradores. Asimismo, futuras investigaciones podrían incorporar modelos de análisis multivariado o enfoques cualitativos complementarios con el propósito de profundizar en los mecanismos a través de los cuales la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional, así como identificar los factores que podrían potenciar o limitar dicha relación.

Discusión hipótesis Específica 3: El liderazgo informal se relaciona positivamente con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes

La tercera hipótesis específica de la presente investigación postuló que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el liderazgo informal y el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes. A partir del análisis de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de $p = 0.373$ con un nivel de significancia bilateral de $p < 0.001$ y una muestra de $n = 378$, lo que indica que la relación observada es significativa al nivel del 1 %. Si bien la magnitud de la relación es baja, los resultados permiten aceptar la hipótesis planteada, evidenciando que el liderazgo informal, caracterizado por la influencia espontánea y no jerárquica dentro de los grupos laborales, se relaciona positivamente con la percepción del clima organizacional.

La relación evidenciada se complementa con la distribución de los datos observados en la tabla cruzada entre liderazgo informal y clima organizacional. En

el grupo de trabajadores con altos niveles de liderazgo informal, el 12,2 % reportó una percepción alta del clima organizacional y el 2,6 % una percepción media, sin registrarse casos de percepción baja. En contraste, quienes presentaron bajos niveles de liderazgo informal concentraron el 7,1 % de las percepciones bajas del clima y únicamente el 6,9 % reportaron una percepción alta. Esta tendencia progresiva sugiere que mayores niveles de liderazgo informal se relacionan con percepciones más favorables del entorno laboral.

Al contrastar estos hallazgos con los antecedentes revisados en el estudio, se identifica un respaldo empírico relevante. A nivel nacional, Rey de Castro, Uribe y Pereyra (2021) reportaron una relación fuerte entre el liderazgo informal y el clima organizacional ($r = 0.812$), destacando especialmente las dimensiones personal ($r = 0.680$) y relacional ($r = 0.795$). A nivel local, Mendoza (2024) señaló que los líderes espontáneos en establecimientos hoteleros de Zorritos promovían dinámicas colaborativas y mayores niveles de motivación laboral, favoreciendo la percepción del ambiente organizacional. En comparación con estos antecedentes, el valor obtenido en la presente investigación ($p = 0.373$) resulta inferior, lo cual podría explicarse por la naturaleza transversal del estudio, la heterogeneidad de los establecimientos analizados y la posible influencia de variables no controladas.

La interpretación de estos resultados puede comprenderse a partir de la dinámica organizacional propia del distrito de Aguas Verdes, donde la flexibilidad estructural y la limitada formalización de roles favorecen la emergencia de liderazgos informales con alta relevancia práctica. Estos líderes, reconocidos por su experiencia, empatía o capacidad para resolver conflictos, contribuyen a la generación de entornos de confianza y apoyo mutuo. Su influencia no se sustenta en la autoridad jerárquica, sino en el reconocimiento social por parte de sus pares, lo que refuerza la cohesión grupal, mejora los procesos de comunicación interna y fortalece la motivación colectiva. En este sentido, el liderazgo informal se relaciona con la configuración de un clima organizacional más favorable, aunque sin constituir un factor exclusivo.

En el plano teórico, los hallazgos respaldan las perspectivas que conciben el liderazgo informal como una forma legítima de autoridad sustentada en la

interacción social y la validación colectiva. Tal como se planteó en el marco conceptual de la presente investigación, estos líderes desempeñan funciones clave de mediación, articulación grupal y resolución de problemas, las cuales se relacionan con percepciones más favorables del clima organizacional. Si bien la magnitud estadística de la relación observada no es elevada, su significancia y coherencia con la evidencia empírica indican que el liderazgo informal constituye un componente relevante en contextos organizacionales caracterizados por una limitada formalización jerárquica.

No obstante, es pertinente señalar algunas limitaciones del estudio. El diseño transversal empleado impide establecer relaciones de causalidad entre las variables analizadas. Asimismo, la medición del liderazgo informal se basó en percepciones autoinformadas, lo que podría haber introducido sesgos de carácter subjetivo o de deseabilidad social. De igual manera, no se realizaron análisis de segmentación por tipo de empresa, género o antigüedad laboral, lo que habría permitido profundizar en las variaciones de la percepción del liderazgo informal según distintos perfiles organizacionales y personales.

Se recomienda que las organizaciones del distrito identifiquen, capaciten y respalden a aquellos trabajadores que ejercen un liderazgo informal positivo dentro de sus equipos. Estrategias como programas de mentoría, talleres de desarrollo de habilidades sociales y mecanismos de reconocimiento no jerárquico podrían contribuir al fortalecimiento del rol constructivo de estos líderes espontáneos. Asimismo, futuras investigaciones podrían incorporar diseños longitudinales o modelos multivariados con el fin de analizar de manera más detallada los mecanismos a través de los cuales el liderazgo informal se relaciona con el clima organizacional, considerando variables intervinientes como la cultura organizacional, el tamaño de la empresa y los estilos de liderazgo formal predominantes.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. El análisis permitió determinar que los grupos informales presentan una relación positiva y estadísticamente significativa con el clima organizacional en las organizaciones comerciales de Aguas Verdes en 2024. La correlación de Spearman ($\rho = 0.543$, $p < 0.001$) evidencia una relación moderada, indicando que mayores niveles de integración en grupos informales se relacionan con percepciones más favorables del clima organizacional. La tabla cruzada respalda este resultado, al mostrar que los trabajadores con alta participación informal concentran percepciones medias y altas del clima (24,9 %), mientras que aquellos con baja participación presentan mayores percepciones negativas (6,3 %). En conjunto, los hallazgos confirman una relación significativa entre las dinámicas informales y la configuración del entorno laboral, particularmente en aspectos de cohesión interpersonal, comunicación interna y sentido de pertenencia.
- 5.2. La cohesión grupal presentó una relación positiva y estadísticamente significativa con el clima organizacional ($\rho = 0.554$, $p < 0.001$), con una magnitud moderada. La tabla cruzada respalda este resultado, evidenciando que los trabajadores con altos niveles de cohesión concentran percepciones medias (21,4 %) y altas (15,1 %) del clima organizacional, sin registrarse percepciones bajas, mientras que quienes presentan baja cohesión muestran una mayor proporción de percepciones negativas (6,6 % de clima bajo). En conjunto, estos hallazgos confirman una relación relevante entre la cohesión grupal y la percepción del entorno laboral.
- 5.3. La comunicación interna mostró una relación positiva y estadísticamente significativa con el clima organizacional ($\rho = 0.337$, $p < 0.001$), aunque de

magnitud débil. La tabla cruzada respalda este resultado, evidenciando que los trabajadores con altos niveles de comunicación interna concentran percepciones medias (21,7 %) y altas (12,2 %) del clima organizacional, mientras que aquellos con baja comunicación presentan una mayor proporción de percepciones negativas (4,2 % de clima bajo). En conjunto, los hallazgos confirman una relación significativa, aunque limitada, entre la comunicación interna y la percepción del entorno laboral.

5.4. El liderazgo informal presentó una relación positiva y estadísticamente significativa con el clima organizacional ($\rho = 0.373$, $p < 0.001$), aunque de magnitud baja. La tabla cruzada respalda este resultado, mostrando que los trabajadores con altos niveles de liderazgo informal concentran percepciones altas (12,2 %) y medias (2,6 %) del clima organizacional, sin registrarse percepciones bajas, mientras que quienes presentan bajos niveles de liderazgo informal concentran la mayor proporción de percepciones negativas (7,1 % de clima bajo). En conjunto, los hallazgos confirman una relación significativa, aunque limitada, entre el liderazgo informal y la percepción del entorno laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Reconocer la existencia de grupos informales dentro de las organizaciones y canalizar su influencia hacia objetivos organizacionales. Esto puede lograrse creando espacios donde estas interacciones se desarrollen de forma saludable, como actividades de integración, dinámicas de trabajo colaborativo y proyectos compartidos que permitan alinear las relaciones personales con la cultura institucional. Reconocer su valor no implica formalizarlos, sino permitir que contribuyan al clima laboral sin generar tensiones paralelas con la estructura organizativa.
- 6.2. Promover actividades que fortalezcan el sentido de unidad y compromiso entre los trabajadores, tales como talleres de integración, comités internos, redes de apoyo mutuo y programas de reconocimiento colectivo. Estas acciones permitirán consolidar la cohesión en los grupos de trabajo y, con ello, mejorar el ambiente organizacional al fomentar vínculos de confianza, solidaridad y cooperación.
- 6.3. Establecer mecanismos eficaces de comunicación que favorezcan el flujo de información en todos los niveles de la organización; Implementar herramientas accesibles como reuniones periódicas, buzones de sugerencias, plataformas digitales y espacios participativos donde se escuchen las voces del personal. Asimismo, es importante que la información transmitida sea clara, oportuna y coherente, fortaleciendo así la transparencia institucional y la alineación con los objetivos comunes.
- 6.4. Observar y valorar a aquellas personas que, sin ocupar cargos jerárquicos, ejercen influencia en sus compañeros por su experiencia, actitud y compromiso. Estos líderes informales pueden ser aliados estratégicos para

fomentar el diálogo, fortalecer la cohesión del equipo y promover un ambiente respetuoso y motivador; Reconocer su papel, incluirlos en iniciativas participativas y capacitarlos en habilidades de comunicación y liderazgo puede tener un efecto multiplicador en la calidad del clima organizacional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press.

Bazeley, P. (2018). *Integrating analyses in mixed methods research*. Sage Publications.

Calderón, E. A. (2021). *Relación entre el clima organizacional y productividad de los trabajadores de una agroexportadora de la ciudad de Ica, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional UAI. <https://hdl.handle.net/20.500.14441/1201>

Castro, L., & Ramírez, J. (2022). *El impacto de los grupos informales en el clima organizacional en empresas de tecnología en Perú*. *Revista de Psicología Organizacional*, 14(2), 45-60. <https://doi.org/10.1234/impacto.grupos.tecnologia.peru>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). *The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior*. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

Fernández Beltrán, F. J. (2007). *La gestión de la nueva comunicación interna: Análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna en las universidades de la Comunidad Valenciana* [Tesis doctoral]. Universitat Jaume I.

Fowler, F. J. (2013). *Survey research methods* (5th ed.). Sage Publications.

Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). *Self-determination theory and work motivation*. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362. <https://doi.org/10.1002/job.322>

García, L. (2019). Gestión de las relaciones laborales en entornos organizacionales. *Revista de Administración y Negocios*, 15(2), 43-50.

García, L., & López, M. (2019). Impacto del ambiente físico en la salud y el bienestar. *Revista de Salud Ambiental*, 15(2), 43-50.

Gómez, L., & Martínez, R. (2020). La importancia de la confianza interpersonal en las organizaciones modernas. *Revista de Psicología Social y Organizacional*, 8(3), 30-38.

González Díaz, A. A. (2018). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en medianas empresas constructoras* [Tesis de licenciatura, Universidad de Valparaíso]. Repositorio Institucional UV. <https://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc1/3164>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *Introducción al modelado de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM)* (2ª ed.). Sage Publications.

Hernández, M. (2019). *Liderazgo informal en organizaciones modernas*. *Revista de Gestión Empresarial*, 12(3), 32-38.

Hernández, P., & Ramos, D. (2021). *El rol de los grupos informales en el clima organizacional de las empresas manufactureras*. *Gestión Empresarial*, 8(3), 75-90.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Perú: Proyecciones de población por departamento, provincia y distrito, 2018–2020* (Boletín Especial N.º 26).

Izquierdo, N. (2024). *Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional UNTUMBES.

Johnson, G. (2020). Informal groups and organizational dynamics. *Journal of Organizational Behavior*, 40(3), 123-145.

Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, 63(1), 341-367. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-120710-100511>

Kristof, Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). *Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit. Personnel Psychology*, 58(2), 281-342. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672.x>

Kreitner, R., & Kinicki, A. (2013). *Organizational behavior* (9th ed.). McGraw-Hill.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Rand McNally.

López, Yarto, L. (2002). Terapia de grupo o terapia en grupo. *Aperturas Psicoanalíticas*, (10). Recuperado de: <https://aperturas.org/articulo.php?articulo=0000193#contenido>

López, R. (2018). *Estrategias de comunicación interna en organizaciones modernas: Impacto en la productividad*. *Revista Internacional de Gestión Empresarial*, 5(2), 30-35.

López, R. (2019). *Confianza interpersonal: Una herramienta para la cohesión social y organizacional*. *Revista de Gestión Empresarial*, 7(4), 25-35.

López, R. (2021). *Influencia del liderazgo informal en el trabajo en equipo*. *Revista Internacional de Psicología Organizacional*, 8(2), 12-20.

Martínez, J. P. (2019). *El rol de la comunicación interna en el fortalecimiento de la cultura organizacional*. *Revista de Comunicación Corporativa*, 7(3), 25-31.

Martínez, J., & Gómez, L. (2020). *El rol del líder informal en la cohesión grupal*. *Revista de Psicología Social y Organizacional*, 6(1), 25-30.

Martínez, J., & Pérez, S. (2022). *Relaciones interpersonales y confianza: Un enfoque empírico*. *Revista de Psicología Aplicada*, 12(1), 10-20.

McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. Van Nostrand.

Mendoza, K., & Torres, V. (2023). *Influencia de los grupos informales en el clima organizacional de empresas de servicios financieros en Perú*. *Revista de Finanzas y Negocios*, 12(1), 55-70.

Mendoza, L. V. (2024). *Liderazgo y clima laboral de los colaboradores en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos, Región Tumbes, Perú, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes].

Molero, F. (2016). *Psicología de los grupos*. UNED.

Neill, M. S., Men, L. R., & Yue, C. A. (2019). *How communication climate and organizational identification impact change*. *Corporate Communications: An International Journal*.

Peng, C. F., Liu, X. F., & Lv, H. J. (2023). *Research on the relationship between employees' informal leadership and interpersonal trust based on experimental analysis*. En C. F. Peng (Ed.), *Proceedings of the 2022 7th International Conference*

on *Modern Management and Education Technology (MMET 2022)* (pp. 344–348). Atlantis Press. DOI: 10.2991/978-2-494069-51-0_48.

Rey de Castro, D. E., Uribe Kajatt, J., & Pereyra Lazo, E. J. (2022). *Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021*. *Industrial Data*, 25(1), 229–264. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento Organizacional* (17a ed.). Pearson Educación.

Roberts, K. H. (2018). *The impact of informal groups on organizational performance*. *Journal of Management*, 45(1), 21-36.

Rodríguez, P., & Pérez, A. (2018). *Estrategias sostenibles para la gestión del ambiente físico en ciudades*. *Revista de Planificación Urbana*, 22(1), 70-80.

Sánchez, J., Pérez, L., & Gómez, M. (2018). *Métodos de investigación en educación* (1ª ed.). Editorial Universitaria.

Sepúlveda, M. (2017). *La participación sindical en las decisiones empresariales*. *Documentación Laboral*, (109), 213–226.

Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). *Organizational climate and culture*. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.

Smith, J. (2019). *Informal group dynamics and organizational culture*. *Journal of Applied Psychology*, 67(4), 332-345.

Trochim, W. M., & Donnelly, J. P. (2016). *Research methods: The essential knowledge base* (2ª ed.). Cengage Learning.

Ventura-León, J. L., & Caycho-Rodríguez, T. (2017). *El coeficiente Omega: Un método alternativo para la estimación de la confiabilidad*. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625-627.

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de consistencia

Título: Grupos informales y clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, Perú

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:			
¿Cómo se relacionan los grupos informales y el clima organizacional en las organizaciones comerciales en el distrito de Aguas Verdes, en el año 2024?	Demostrar cómo se relacionan los grupos informales con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, 2024.	Existe una relación positiva y significativa entre los grupos informales y el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, en el año 2024.			Tipo de Investigación: Descriptivo-correlacional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	VARIABLE 1: GRUPOS INFORMALES	<ul style="list-style-type: none"> • Cohesión grupal • Comunicación interna • Liderazgo informal 	Enfoque de la investigación: Cuantitativa
a) ¿De qué manera se relaciona la Cohesión Grupal con el clima organizacional en las organizaciones comerciales en el distrito de Aguas Verdes?	a) Determinar cómo la cohesión grupal se relaciona con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.	a) La cohesión grupal se relaciona positivamente con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.			Diseño de la Investigación: No experimental transversal
b) ¿De qué manera se relaciona la Comunicación interna con el clima organizacional en las organizaciones comerciales en el distrito de Aguas Verdes?	b) Identificar como la comunicación interna se relaciona con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.	b) La comunicación interna se relaciona positivamente con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.		<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico 	Población: Población económicamente activa en el distrito de Aguas Verdes. 20479 personas.
c) ¿De qué manera se relaciona el Liderazgo informal con el clima organizacional en las organizaciones comerciales en el distrito de Aguas Verdes?	c) Establecer como el liderazgo informal se relaciona con el clima organizacional de las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.	c) El liderazgo informal se relaciona positivamente con el clima organizacional en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes.	VARIABLE 2: CLIMA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones laborales • Reconocimiento y motivación • Satisfacción laboral 	Muestra: 378 personas
					Técnicas: Encuesta
					Instrumento: Cuestionario

ANEXO 2 Cuestionario de la investigación

Grupos Informales y Clima Organizacional en Empresas de Aguas Verdes 2024

Este cuestionario forma parte de un estudio sobre los grupos informales y el clima organizacional en las empresas de Aguas Verdes. La información que proporciones será tratada de manera confidencial y solo se utilizará con fines académicos. Tu participación es muy importante para nosotros y te pedimos que respondas de la manera más honesta posible.

Instrucciones: A continuación, encontrarás una serie de preguntas demográficas y afirmaciones relacionadas con tus experiencias en el trabajo. Por favor, marque con una "X" la opción que mejor refleje tu grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones.

Pregunta	Opciones de respuesta
1. Género del encuestado	() Masculino () Femenino () Otro
2. Edad del encuestado	() Menos de 20 años () 20-29 años () 30-39 años () 40-49 años () 50-59 años () 60 años o más
3. Nivel de estudios alcanzado	() Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario () Posgrado
4. Años de experiencia en el puesto actual	() Menos de 1 año () 1-3 años () 4-6 años () 7-10 años () Más de 10 años
5. Antigüedad de la empresa	() Menos de 1 año () 1-5 años () 6-10 años () 11-20 años () Más de 20 años

Preguntas	1. Muy en Desacuerdo	2. En Desacuerdo	3. Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4. De Acuerdo	5. Muy de Acuerdo
1. ¿Te sientes parte del grupo con el que trabajas todos los días?					
2. ¿Tus compañeros te ayudan cuando tienes problemas en el trabajo?					
3. ¿Sientes que en tu grupo todos trabajan juntos como un equipo?					
4. ¿Hablas mucho con tus compañeros durante el trabajo?					
5. ¿Tus compañeros están dispuestos a apoyarte cuando lo necesitas?					
6. ¿Entiendes bien lo que te dicen tus compañeros de trabajo?					
7. ¿Tus compañeros hablan seguido contigo sobre el trabajo?					
8. ¿Usas diferentes formas para comunicarte con tus compañeros (como hablar, mensajes, etc.)?					
9. ¿Cuándo hablas con tus compañeros, entiendes rápido lo que te dicen?					
10. ¿Tus compañeros te dicen si estás haciendo bien tu trabajo?					
11. ¿Hay alguien en tu grupo que no es jefe, pero que toma decisiones importantes?					
12. ¿Hay alguien en tu grupo que guía a los demás, aunque no sea el jefe?					
13. ¿Confías en las personas que toman decisiones en tu grupo aunque no sean tus jefes?					
14. ¿Todos en tu grupo reconocen y siguen a la persona que toma decisiones sin ser jefe?					
15. ¿Esa persona en tu grupo ayuda a resolver problemas cuando hay conflictos?					
16. ¿Te sientes cómodo con el lugar donde trabajas?					

17. ¿Crees que tu lugar de trabajo es seguro?					
18. ¿Tienes todo lo que necesitas para hacer bien tu trabajo?					
19. ¿La luz y el aire en tu lugar de trabajo son suficientes para que trabajes bien?					
20. ¿Tienes suficiente espacio para trabajar sin problemas?					
21. ¿Tus compañeros te ayudan cuando necesitas ayuda en el trabajo?					
22. ¿Cuándo hablas con tus compañeros, te entienden bien y rápido?					
23. ¿Confías en las personas con las que trabajas todos los días?					
24. ¿Sientes que te reconocen cuando haces bien tu trabajo?					
25. ¿Crees que puedes aprender y mejorar en tu trabajo?					
26. ¿Te gusta tu trabajo y lo haces con ganas?					
27. ¿Tus compañeros valoran lo que haces en tu trabajo?					
28. ¿Sientes que tu trabajo te da buenos beneficios o recompensas?					
29. ¿Estás contento con el ambiente de tu trabajo?					
30. ¿Te sientes bien con lo que haces en tu trabajo?					
31. ¿Puedes equilibrar bien tu vida familiar y tu trabajo?					
32. ¿Te sientes orgulloso de tu trabajo?					
33. ¿Te gustaría seguir trabajando en este lugar por más tiempo?					

ANEXO 3 *Fuerza de la correlación*

El coeficiente de estimación de Spearman (ρ o rho) Evalúa la intensidad y el sentido de una relación monótonica entre dos variables

La fuerza se evalúa según el valor absoluto de ρ ($|\rho|$)

0,00 - 0,19: Correlación nula o muy débil.

0,20 - 0,39: Correlación débil.

0,40 - 0,59: Correlación moderada.

0,60 - 0,79: Correlación fuerte.

0,80 - 1,00: Correlación muy fuerte o perfecta (si $\rho = \pm 1$).

Valores extremos:

$\rho = +1$: Relación monótonica positiva perfecta (aumentos en una variable siempre corresponden a aumentos en la otra, sin importar si es lineal).

$\rho = -1$: Relación monótonica negativa perfecta (aumentos en una variable siempre corresponden a disminuciones en la otra).

$\rho \approx 0$: No hay relación monótonica detectable.

ANEXO 4 *Alfa de Cronbach y Omega de McDonald variable independiente grupos informales*

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento		
Si se descarta el elemento		
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
V1D1I1	0.926	0.933
V1D1I2	0.925	0.932
V1D1I3	0.923	0.930
V1D1I4	0.932	0.938
V1D1I5	0.925	0.932
V1D2I1	0.928	0.934
V1D2I2	0.924	0.932
V1D2I3	0.928	0.935
V1D2I4	0.928	0.935
V1D2I5	0.926	0.933
V1D3I1	0.934	0.939
V1D3I2	0.931	0.938
V1D3I3	0.925	0.933
V1D3I4	0.928	0.935
V1D3I5	0.925	0.932
V1D4I1	0.925	0.933
V1D4I2	0.924	0.931
V1D4I3	0.925	0.932
V1D4I4	0.923	0.930
V1D4I5	0.923	0.930

Fuente: Jamovi

ANEXO 5 *Alfa de Cronbach y Omega de McDonald variable dependiente clima organizacional*

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
V2D511	0.932	0.934
V2D512	0.931	0.933
V2D513	0.936	0.938
V2D514	0.933	0.936
V2D515	0.936	0.938
V2D611	0.931	0.933
V2D612	0.931	0.933
V2D613	0.931	0.933
V2D614	0.930	0.932
V2D615	0.930	0.932
V2D711	0.931	0.933
V2D712	0.933	0.934
V2D713	0.932	0.934
V2D714	0.929	0.932
V2D715	0.933	0.935
V2D811	0.930	0.932
V2D812	0.934	0.936
V2D813	0.936	0.937
V2D814	0.932	0.935
V2D815	0.932	0.934

Fuente: Jamovi

ANEXO 6 *Alfa de Cronbach y Omega de McDonald variable independiente grupos informales y variable dependiente clima organizacional*

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
V1D1I1	0.957	0.961
V1D1I2	0.957	0.961
V1D1I3	0.957	0.960
V1D1I4	0.959	0.962
V1D1I5	0.957	0.961
V1D2I1	0.957	0.961
V1D2I2	0.957	0.961
V1D2I3	0.958	0.962
V1D2I4	0.957	0.961
V1D2I5	0.957	0.960
V1D3I1	0.960	0.963
V1D3I2	0.959	0.962
V1D3I3	0.957	0.960
V1D3I4	0.958	0.961
V1D3I5	0.957	0.960
V1D4I1	0.957	0.961
V1D4I2	0.957	0.960
V1D4I3	0.957	0.961
V1D4I4	0.957	0.960
V1D4I5	0.957	0.960
V2D5I1	0.957	0.961
V2D5I2	0.957	0.961
V2D5I3	0.959	0.962
V2D5I4	0.958	0.962
V2D5I5	0.959	0.962
V2D6I1	0.956	0.960
V2D6I2	0.956	0.960

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
V2D6I3	0.957	0.960
V2D6I4	0.956	0.959
V2D6I5	0.956	0.959
V2D7I1	0.957	0.960
V2D7I2	0.958	0.961
V2D7I3	0.958	0.961
V2D7I4	0.956	0.959
V2D7I5	0.958	0.961
V2D8I1	0.957	0.960
V2D8I2	0.958	0.962
V2D8I3	0.959	0.962
V2D8I4	0.958	0.962
V2D8I5	0.958	0.961

Fuente: Jamovi

ANEXO 7 *Confiabilidad y validez de los constructos (validez convergente modelo anterior)*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
V1D1I	0.825	0.831	0.879	0.596
V1D2I	0.772	0.788	0.843	0.519
V1D3I	0.828	0.923	0.867	0.579
V1D4I	0.885	0.890	0.916	0.687
V2D5I	0.819	0.858	0.859	0.550
V2D6I	0.923	0.932	0.942	0.766
V2D7I	0.831	0.870	0.879	0.594
V2D8I	0.820	0.895	0.868	0.573

Fuente: SmartPLS 4

Los resultados muestran altos niveles de fiabilidad y validez de las dimensiones evaluadas. El Alfa de Cronbach en todos los casos supera el valor mínimo aceptable de 0.70, confirmando una buena consistencia interna. Asimismo, la fiabilidad compuesta (rho_a y rho_c) supera ampliamente los 0.80, reforzando la confiabilidad de las mediciones. La varianza extraída media (AVE) es superior a 0.50 en todas las dimensiones, lo que evidencia una adecuada validez convergente.

ANEXO 8 *Validez discriminante (modelo anterior)*

	V1D1I	V1D2I	V1D3I	V1D4I	V2D5I	V2D6I	V2D7I	V2D8I
V1D1I								
V1D2I	0.475							
V1D3I	0.731	0.405						
V1D4I	1.033	0.420	0.573					
V2D5I	0.312	0.222	0.262	0.234				
V2D6I	0.921	0.497	0.663	0.940	0.361			
V2D7I	0.694	0.441	0.612	0.679	0.448	0.782		
V2D8I	0.470	0.354	0.388	0.520	0.351	0.658	0.880	

Fuente: software SmartPLS

Los resultados muestran correlaciones altas entre algunas dimensiones, como entre **V1D1I y V2D6I (0.921)** y entre **V1D4I y V2D6I (0.940)**, lo que indica una fuerte asociación entre estos constructos. También se observan correlaciones moderadas entre otras dimensiones, mientras que las correlaciones con V2D5I son bajas, evidenciando buena discriminación entre la mayoría de las variables. Aunque algunos valores son elevados, en general, los resultados apoyan una adecuada validez discriminante entre los factores evaluados.

ANEXO 9 *Confiabilidad y validez de los constructos actualizada (validez convergente)*

	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta (rho_a)	Fiabilidad compuesta (rho_c)	Varianza extraída media (AVE)
V1D1I	0.817	0.832	0.874	0.585
V1D2I	0.771	0.791	0.841	0.515
V1D3I	0.827	0.920	0.867	0.579
V2D5I	0.827	0.877	0.864	0.561
V2D6I	0.874	0.892	0.922	0.798
V2D7I	0.829	0.870	0.877	0.591
V2D8I	0.823	0.888	0.865	0.565

Fuente: software SmartPLS

Los resultados evidencian una adecuada fiabilidad y validez de las dimensiones analizadas. El Alfa de Cronbach en todos los casos supera 0.770, indicando alta consistencia interna. La fiabilidad compuesta (rho_a y rho_c) es superior a 0.790 en todas las dimensiones, lo que confirma la coherencia de los constructos. Además, la varianza extraída media (AVE) en todas las dimensiones supera el umbral mínimo de 0.50, demostrando una adecuada validez convergente de los instrumentos utilizados.

ANEXO 10 *Validez discriminante actualizada*

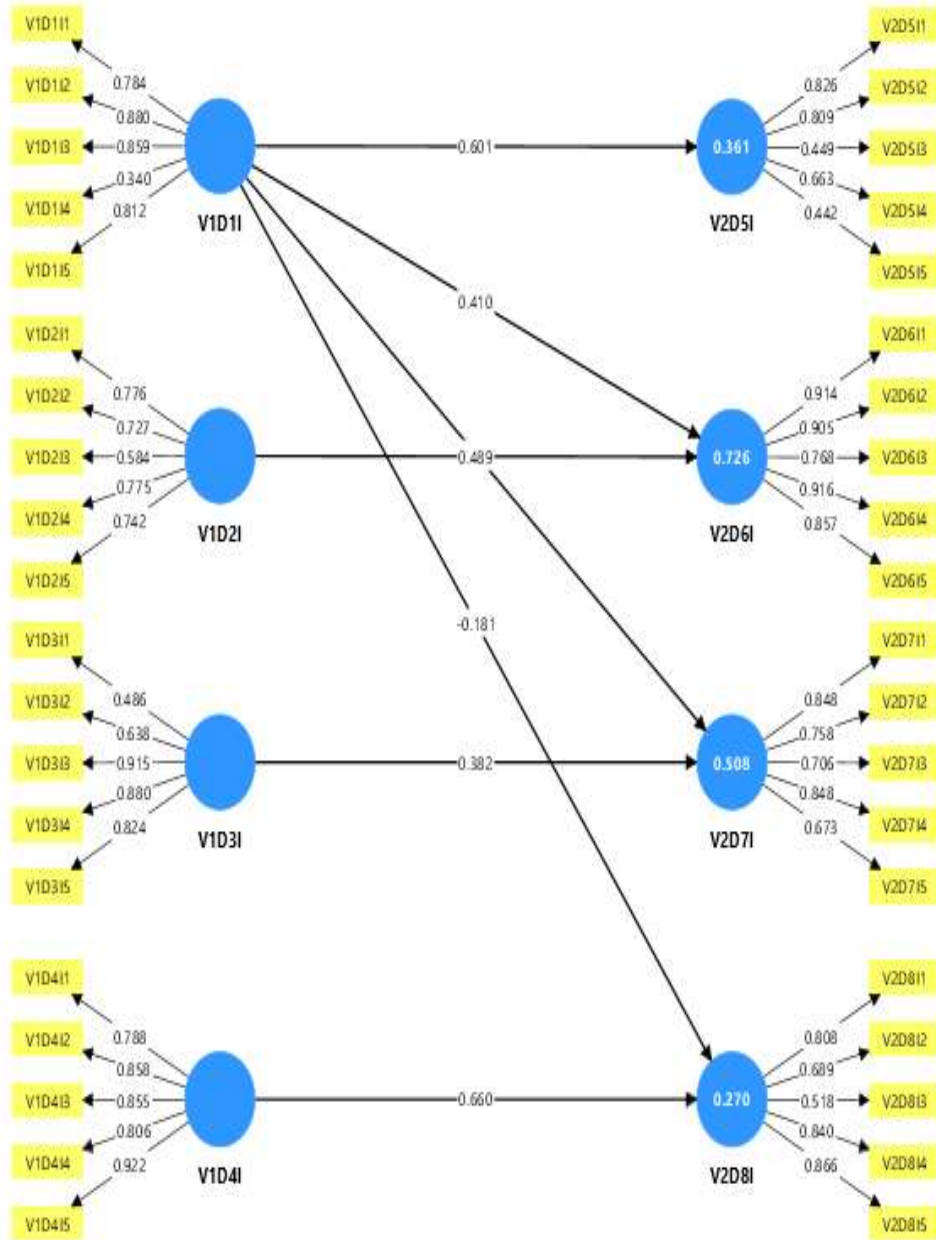
	V1D1I	V1D2I	V1D3I	V2D5I	V2D6I	V2D7I	V2D8I
V1D1I							
V1D2I	0.386						
V1D3I	0.734	0.371					
V2D5I	0.268	0.164	0.243				
V2D6I	0.870	0.417	0.669	0.300			
V2D7I	0.689	0.384	0.617	0.382	0.791		
V2D8I	0.467	0.304	0.396	0.295	0.655	0.879	

Fuente: software SmartPLS

Los resultados muestran correlaciones moderadas y altas entre las dimensiones. Se observa alta asociación entre V1D1I y V2D6I (0.870) y entre V2D7I y V2D8I (0.879), lo que indica relaciones fuertes entre estos constructos. Las demás correlaciones son moderadas o bajas, lo cual sugiere una adecuada discriminación entre las dimensiones evaluadas.

ANEXO 11 Modelo de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales anterior (PLS-SEM)

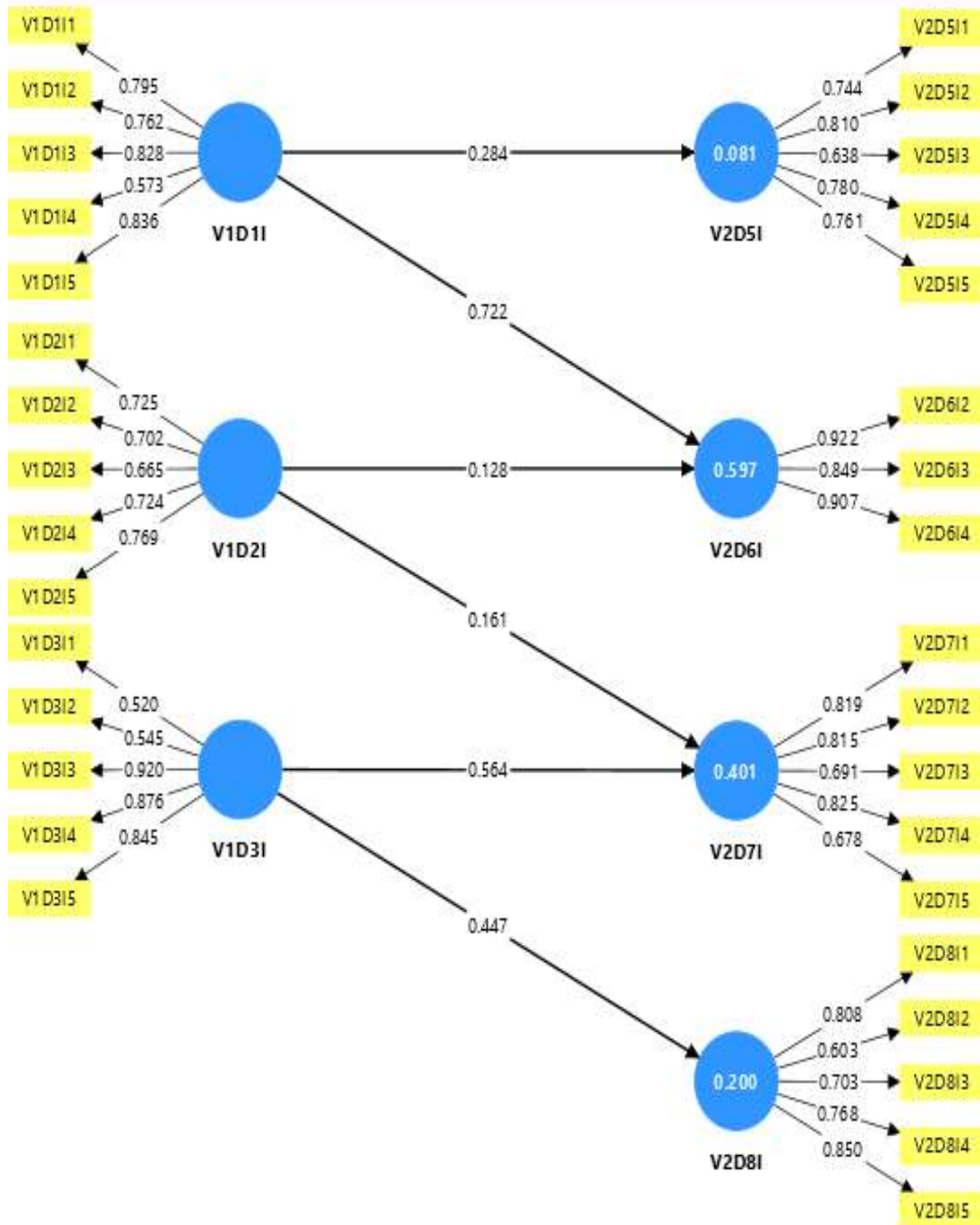
PLS-SEM: proyecto de tesis >> PLS-SEM algorithm results



Fuente: software SmartPLS

ANEXO 12 Modelo de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales actualizado (PLS-SEM)

Gráfico



Fuente: Software SmartPLS 4

ANEXO 13 *Propuesta para el fortalecimiento del clima organizacional y los grupos informales en las organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes*

I. JUSTIFICACIÓN

La investigación realizada evidenció que los grupos informales desempeñan un rol clave en la estructura del clima organizacional dentro de las empresas comerciales de Aguas Verdes. Se constató que las dimensiones de cohesión grupal, comunicación interna y liderazgo informal mantienen correlaciones positivas con la percepción de un ambiente laboral saludable. Sin embargo, también se detectaron riesgos relacionados con dinámicas excluyentes y fragmentación interna. Ante ello, se plantea la necesidad de implementar una propuesta integral que fortalezca las redes informales existentes, mejore el clima organizacional y promueva entornos de trabajo colaborativos, confiables y sostenibles.

II. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el clima organizacional y optimizar el rol positivo de los grupos informales en las organizaciones comerciales de Aguas Verdes mediante estrategias que fomenten la cohesión, la comunicación efectiva, el liderazgo positivo y la confianza interpersonal.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Promover la cohesión grupal entre los trabajadores.
- b) Fortalecer los canales de comunicación interna, formales e informales.
- c) Identificar y desarrollar el liderazgo informal positivo.
- d) Fomentar relaciones basadas en la confianza mutua.

- e) Integrar de manera activa a todos los trabajadores en las dinámicas organizativas.

IV. ESTRATEGIAS Y ACCIONES PROPUESTAS

a) Fortalecimiento de la Cohesión Grupal

Realizar jornadas de integración social trimestrales que incluyan actividades recreativas, culturales y deportivas.

Promover proyectos colaborativos interáreas, asignando a equipos heterogéneos metas comunes que favorezcan la cooperación.

Establecer un programa de "Equipos de Cohesión", donde se destaquen iniciativas grupales exitosas.

b) Mejora de la Comunicación Interna

Implementar reuniones periódicas de libre expresión, donde los trabajadores puedan compartir ideas, sugerencias y preocupaciones.

Crear un boletín digital interno que informe sobre actividades, logros y noticias relevantes, fomentando la transparencia.

Utilizar aplicaciones de comunicación instantánea corporativa para facilitar el flujo de información informal positiva.

c) Desarrollo del Liderazgo Informal

Aplicar encuestas internas y entrevistas para identificar líderes informales en cada organización.

Diseñar un programa de capacitación en liderazgo colaborativo, resolución de conflictos y motivación de equipos.

Reconocer públicamente a los líderes informales que promuevan valores organizacionales positivos.

d) Fomento de la Confianza Interpersonal

Implementar talleres de habilidades socioemocionales enfocados en empatía, comunicación asertiva y gestión emocional.

Promover dinámicas de reconocimiento entre pares para destacar comportamientos basados en la cooperación y la confianza.

e) Inclusión y Participación de Todos los Trabajadores

Crear programas de acogida para nuevos colaboradores, asignándoles un "padrino organizacional" que los integre a las dinámicas formales e informales.

Desarrollar rotaciones internas planificadas que permitan a los trabajadores interactuar con diferentes grupos y áreas, evitando la formación de subgrupos cerrados.

V. RECURSOS NECESARIOS

Humanos: Área de Recursos Humanos, facilitadores internos, líderes informales capacitados.

Materiales: Espacios físicos para reuniones y eventos, plataforma digital de comunicación, materiales logísticos para talleres.

Financieros: Presupuesto para eventos de integración, programas de capacitación y sistema de reconocimientos internos.

VI. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Encuesta de identificación de líderes	X					
Jornada de integración social	X		X		X	
Reuniones de libre expresión	X	X	X	X	X	X
Creación de boletín informativo	X	X	X	X	X	X
Talleres de habilidades socioemocionales		X		X		X
Capacitación en liderazgo colaborativo		X	X			
Programas de acogida y rotaciones internas	X	X	X	X	X	X

VII. EVALUACIÓN DEL IMPACTO

- a) Aplicación de encuestas de clima organizacional antes y después de la implementación de las estrategias.
- b) Medición del nivel de satisfacción de los trabajadores respecto a la comunicación, la cohesión grupal y la confianza interna.

- c) Evaluación del número de líderes informales identificados y formados.
- d) Análisis de la participación activa en actividades de integración y rotaciones internas.

VIII. RESULTADOS ESPERADOS

- a) Mejora significativa en la percepción del clima organizacional.
- b) Incremento en los niveles de cohesión, comunicación efectiva y confianza entre los trabajadores.
- c) Integración plena de los trabajadores a las dinámicas grupales.
- d) Fortalecimiento de los liderazgos positivos emergentes.
- e) Reducción de fragmentaciones internas o dinámicas de exclusión.

IX. CONCLUSIÓN

La propuesta aquí desarrollada busca capitalizar el potencial de los grupos informales como agentes estratégicos de transformación organizacional, promoviendo su fortalecimiento y alineación con los objetivos institucionales. Implementando acciones de integración, comunicación, liderazgo positivo y confianza interpersonal, se espera construir en Aguas Verdes organizaciones más humanas, colaborativas y sostenibles, capaces de enfrentar los retos contemporáneos desde una base sólida de cohesión interna y bienestar laboral.

ANEXO 14 Prueba de Kruskal-Wallis

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1	La distribución de ambiente físico es la misma entre categorías de grupos informales	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
2	La distribución de relaciones laborales es la misma entre categorías de grupos informales	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
3	La distribución de reconocimiento y motivación es la misma entre categorías de grupos informales	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
4	La distribución de satisfacción laboral es la misma entre categorías de grupos informales	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
5	La distribución de clima organizacional es la misma entre categorías de grupos informales	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.

a. El nivel de significación es de ,050.

b. Se muestra la significancia asintótica.

En el presente estudio, se llevó a cabo el contraste de hipótesis con el objetivo de determinar si existen diferencias significativas en la distribución de diversas dimensiones del clima organizacional en función de las categorías de los grupos informales. Para ello, se empleó la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis para muestras independientes, adecuada cuando no se asume normalidad en los datos. Los resultados revelaron que, en todos los casos analizados, el valor de significancia asintótica fue menor a 0.05, lo que indica evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula en cada una de las dimensiones evaluadas. Específicamente, se identificaron diferencias significativas en la

percepción del ambiente físico, las relaciones laborales, el reconocimiento y la motivación, la satisfacción laboral y el clima organizacional general, según el nivel de agrupación informal. Estos hallazgos permiten concluir que la pertenencia a distintos tipos de grupos informales influye de manera diferenciada en la percepción de los componentes que conforman el clima organizacional.

ANEXO 15 Operacionalización de variables

a) DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE VARIABLES OBJETO DE ESTUDIO

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Grupos Informales	Los grupos informales son aquellos que se forman espontáneamente en una organización, basados en relaciones personales y sociales (Chiavenato, 2020).	Se mide a través de indicadores como cohesión grupal, comunicación interna, liderazgo informal, y confianza interpersonal (Chiavenato, 2020).
Clima Organizacional	El clima organizacional es la percepción que los empleados tienen sobre el entorno laboral en el que trabajan (Dessler, 2020).	Se mide a través de indicadores relacionados con el ambiente físico, relaciones laborales, reconocimiento y motivación, y satisfacción laboral (Dessler, 2020).

Elaboración: Propia

b) DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE DIMENSIONES DE VARIABLE GRUPOS INFORMALES

Dimensión	Definición Conceptual	Definición Operacional
Cohesión grupal	Grado en el que los miembros de un grupo están unidos y comparten un sentido de pertenencia (Forsyth, 2021).	Se mide a través de la percepción de pertenencia, apoyo, unidad y solidaridad dentro del grupo (Chiavenato, 2020).
Comunicación interna	Proceso mediante el cual los miembros de un grupo intercambian información y mantienen el contacto (Katz & Kahn, 2020).	Se mide por la frecuencia, claridad, eficiencia y diversidad de los canales de comunicación utilizados.
Liderazgo informal	Influencia ejercida por miembros del grupo que no tienen un cargo formal, pero que lideran de manera natural (Mintzberg, 2022).	Se mide por la capacidad de estos miembros para influir en decisiones, resolver conflictos y guiar a otros.
Confianza interpersonal	Nivel de confianza y honestidad que existe entre los miembros del grupo (Luhmann, 2021).	Se mide a través de la percepción de confianza, sinceridad, respeto y apoyo mutuo entre los miembros.

Elaboración: Propia

c) DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS DE LA VARIABLE GRUPOS INFORMALES

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Escala de Medición (Escala Likert)
Grupos informales	Cohesión grupal	Sentido de pertenencia	¿Te sientes parte del grupo con el que trabajas todos los días?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Apoyo entre los miembros del grupo	¿Tus compañeros te ayudan cuando tienes problemas en el trabajo?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Sentimiento de unidad	¿Sientes que en tu grupo todos trabajan juntos como un equipo?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Frecuencia de interacción	¿Hablas mucho con tus compañeros durante el trabajo?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Percepción de solidaridad	¿Tus compañeros están dispuestos a apoyarte cuando lo necesitas?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo

	Comunicación interna	Claridad en la información	¿Entiendes bien lo que te dicen tus compañeros de trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Frecuencia de comunicación	¿Tus compañeros hablan seguido contigo sobre el trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Canales de comunicación utilizados	¿Usas diferentes formas para comunicarte con tus compañeros (como hablar, mensajes, etc.)?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Eficiencia en la comunicación	¿Cuándo hablas con tus compañeros, entiendes rápido lo que te dicen?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Retroalimentación oportuna	¿Tus compañeros te dicen si estás haciendo bien tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
	Liderazgo informal	Influencia en decisiones	¿Hay alguien en tu grupo que no es jefe, pero que toma decisiones importantes?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo

				<ul style="list-style-type: none"> c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Capacidad de liderazgo	¿Hay alguien en tu grupo que guía a los demás, aunque no sea el jefe?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Confianza en los líderes informales	¿Confías en las personas que toman decisiones en tu grupo, aunque no sean tus jefes?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Reconocimiento por parte del grupo	¿Todos en tu grupo reconocen y siguen a la persona que toma decisiones sin ser jefe?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Capacidad de resolver conflictos	¿Esa persona en tu grupo ayuda a resolver problemas cuando hay conflictos?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo

Elaboración: Propia

d) DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE DIMENSIONES DE VARIABLE DEPENDIENTE

Dimensión	Definición Conceptual	Definición Operacional
Ambiente físico	Condiciones del espacio de trabajo que afectan la comodidad y seguridad de los empleados (Herzberg, 2020).	Se mide a través de la percepción de comodidad, seguridad, adecuación de recursos y condiciones ambientales.
Relaciones laborales	Calidad de las interacciones y el apoyo entre compañeros de trabajo dentro de la organización (McGregor, 2021).	Se mide a través de la percepción de apoyo, confianza, comunicación efectiva y cooperación entre los empleados.
Reconocimiento y motivación	Percepción de los empleados sobre el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo que reciben en el trabajo (Maslow, 2022).	Se mide a través de la percepción de reconocimiento, motivación intrínseca, desarrollo profesional e incentivos.
Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo y el ambiente en el que laboran (Herzberg, 2020).	Se mide a través de la percepción de satisfacción con el ambiente laboral, realización personal y equilibrio trabajo-vida.

Elaboración: Propia

e) DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Escala de Medición (Escala Likert)
Clima organizacional	Ambiente físico	Comodidad en el espacio de trabajo	¿Te sientes cómodo con el lugar donde trabajas?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Seguridad en el entorno laboral	¿Crees que tu lugar de trabajo es seguro?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Adecuación de los recursos	¿Tienes todo lo que necesitas para	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo

			hacer bien tu trabajo?	c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Iluminación y ventilación adecuada	¿La luz y el aire en tu lugar de trabajo son suficientes para que trabajes bien?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Espacio físico suficiente	¿Tienes suficiente espacio para trabajar sin problemas?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
	Relaciones laborales	Apoyo entre compañeros	¿Tus compañeros te ayudan cuando necesitas ayuda en el trabajo?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Comunicación efectiva	¿Cuándo hablas con tus compañeros, te entienden bien y rápido?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Confianza en las relaciones laborales	¿Confías en las personas con las que trabajas todos los días?	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
	Reconocimiento y motivación	Percepción de reconocimiento	¿Sientes que te reconocen cuando	a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo

			haces bien tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Oportunidades de desarrollo profesional	¿Crees que puedes aprender y mejorar en tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Motivación intrínseca para trabajar	¿Te gusta tu trabajo y lo haces con ganas?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Reconocimiento de los compañeros	¿Tus compañeros valoran lo que haces en tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Incentivos laborales	¿Sientes que tu trabajo te da buenos beneficios o recompensas?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
	Satisfacción laboral	Satisfacción con el ambiente de trabajo	¿Estás contento con el ambiente de tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Sentimiento de realización personal	¿Te sientes bien con lo que haces en tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo

				<ul style="list-style-type: none"> c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Equilibrio entre vida laboral y personal	¿Puedes equilibrar bien tu vida familiar y tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Valoración del empleo	¿Te sientes orgulloso de tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo
		Expectativas de continuidad en el empleo	¿Te gustaría seguir trabajando en este lugar por más tiempo?	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni en desacuerdo ni de acuerdo d) De acuerdo e) Muy de acuerdo

Elaboración: Propia

ANEXO 16 *Certificado de originalidad*

El Dr. José Viterbo Álamo Barreto, docente principal de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, Departamento Académico Profesional de Administración.

CERTIFICA:

Que la Tesis: **Grupos informales y clima organizacional en organizaciones comerciales del distrito de Aguas Verdes, Tumbes, Perú 2024**, presentado por el maestro en Administración y Gestión Empresarial: **Richard Augusto Garavito Criollo**, ha sido asesorada y revisado por mi persona, por tanto, queda autorizada para su presentación a la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 10 de febrero de 2026



Dr. José Viterbo Álamo Barreto
Asesor del Proyecto de Tesis.