



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**“INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA
LABORAL DE CAJA AREQUIPA - AGENCIA CHIMBOTE, 2018”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTOR:

REQUE DEL CASTILLO, RAMÓN YORDANO

ASESORES:

MG. GARCÍA LEÓN, EDWARD ANÍBAL

MG. ABANTO BUITRÓN, SHIRLEY JULIANE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don

Regue Del Cañillo Ramón Jordano

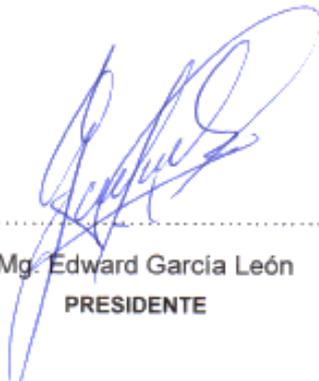
cuyo título es:

"Influencia de la comunicación interna en el clima laboral de Caja Arequipa - Agencia Chimbote, 2018"

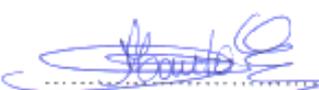
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *18* (Número).....

Dieciocho (Letras).

Chimbote, *05* de *Diciembre* de 2018.


.....
Mg. Edward García León
PRESIDENTE


.....
Mg. Marcelo Linares Castillo
SECRETARIO


.....
Mg. Shirley Abanto Buitrón
VOCAL

DEDICATORIA

A Jehová Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos y su fuerza más allá de lo normal durante este proyecto que, en un principio, podría parecer una tarea titánica e interminable.

A mis padres, Mamushka y Papushko, por haberme apoyado en todo momento, hasta yendo a la universidad, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que, me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. A mis hermanas, Katty y Nicole, la mayor y menor, quienes han sido una gran motivación en toda la carrera profesional. Ellos son mi familia, si me llegan a conocer a mí, están llegando a conocerlos a ellos también.

A mis amigos, la familia elegida, por ser mis aliados, por compartir los buenos y malos momentos, por darme alegría en todo este camino y que estén por siempre en mi vida.

A Emanuel Soriano, amigo, actor peruano talentoso por ser un aliado también y recordarme que, todo tiene su tiempo, uno siempre está donde tiene que estar para aprender o disfrutar, o ambas a la vez, y que busque el lugar donde ser feliz. Por todas esas grandes historias de motivación en el teatro.

AGRADECIMIENTO

A la Mg. Shirley Abanto Buitrón por sus consejos, su asesoría, orientación con sus aportes estadísticos, por tomarse el tiempo debido para apoyarme con todas las dudas que tuve en el proceso de la investigación.

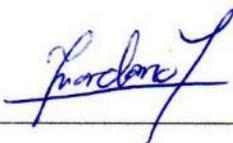
Al Mg. Edward García León por su asesoría metodológica semana tras semana.

Y a todos los docentes que me crucé en la duración de este proyecto que me compartieron sus conocimientos para hacer posible la conclusión de esta tesis de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ramón Yordano Reque Del Castillo, con DNI N° 46314534, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Ciencias de la Comunicación, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de Tesis y las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



Ramón Yordano Reque Del Castillo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: "Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral de Caja Arequipa – Agencia Chimbote, 2018", realizada en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, la misma que espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

El presente trabajo de investigación está constituido en los siguientes capítulos:

Capítulo I: que incluye la Realidad Problemática, Trabajos Previos, Teorías Relacionadas al tema, Formulación al Problema, Justificación del estudio, Hipótesis y Objetivos.

Capítulo II: comprende el Diseño de investigación, Variables, Operacionalización, Población, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad, Métodos de Análisis de Datos y Aspectos Éticos.

Capítulo III: Comprende la Presentación de Resultados con presentación de tablas y figuras.

Finalmente, los capítulos IV, V, VI, comprenden la discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas respectivamente. Además, se incluye las referencias y anexos correspondientes.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

El Autor

ÍNDICE

Carátula.....	i
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	26
II. MÉTODO.....	27
2.1. Diseño de investigación.....	27
2.2. Variables, operacionalización.....	27
2.3. Población y muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5. Métodos de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	69
V. CONCLUSIONES.....	73
VI. RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS.....	75
ANEXOS.....	80

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, conocer la “Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral de Caja Arequipa – Agencia Chimbote, 2018”. La población de estudio estuvo conformada por todo el personal de la Agencia Chimbote de Caja Arequipa.

El diseño de investigación que se utilizó fue No Experimental Transversal - Correlacional. Se trabajó con dos variables: Comunicación Interna y Clima Laboral. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario con 30 preguntas, la misma que fue validada por juicio de expertos y se sometió a la prueba de Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.86.

La investigación concluye en que existe una correlación positiva baja de 0.387 entre ambas variables por lo que se acepta la hipótesis de investigación. También se determinó el nivel de la Comunicación Interna, siendo éste un nivel alto representado por el 94,12% de los trabajadores y otro 5,88% consideró un nivel medio que existe en la agencia. Mientras que el nivel del Clima Laboral es alto representado por el 70,59% de los trabajadores y otro 29,41% consideró un nivel medio que existe en la agencia.

Palabras clave: influencia, comunicación interna, clima laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research was to know the "Influence of Internal Communication in the Labor Climate of Caja Arequipa – Chimbote Agency, 2018". The study population was made up of all the staff of the Chimbote Agency of Caja Arequipa.

The research design used was No Experimental Transversal – Correlational. This research worked with two variables: Internal Communication and Labor Climate. For data collection, a questionnaire with 30 questions was used, which was validated by expert judgment and was submitted to the Cronbach's Alpha test obtaining a result of 0.86.

The investigation concludes that there is a low positive correlation of 0.387 between both variables, so the research hypothesis is accepted. The level of Internal Communication was also determined, this being a high level represented by 94.12% of the workers and another 5.88% considered an average level that exists in the agency. While the level of Labor Climate is high represented by 70.59% of workers and another 29.41% considered an average level that exists in the agency.

Keywords: influence, internal communication, labor climate.