



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**“INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC  
CHIMBOTE – 2018”**

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

**AUTORA:**

**FLORES HERMOSILLO MARIA GRAZIA**

**ASESOR:**

**MG. GARCÍA LEÓN EDWARD ANÍBAL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**



**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : F07-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Maria Grazia Flores Hermosillo

cuyo título es:

Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Sodimac Chimbote – 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Número) Quince (Letras).

Chimbote, 04 de Diciembre de 2018

Mgrt. Edward Aníbal García León

Mgrt. José Luis Sachún Leal

Mgrt. Marcelo Linares Castillo

## **DEDICATORIA**

A mis dos madres por apoyarme en lo que he necesitado, tenerme paciencia, y comprensión hasta finalizar mi tesis.

A mi hermana, espero ser un ejemplo para ella y que logre ser una gran profesional.

A mis abuelos Aurea y Armando por apoyarme en mis gastos y darme motivación.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecerle a Dios quien me dio la fortaleza y me iluminó en todo este tiempo para no rendirme y seguir adelante con mi tesis.

A mis asesores Mg. José Luis Sachun Leal y Mg. Edward Aníbal García León, por brindarme los conocimientos necesarios para poder culminar mi trabajo y brindar un buen producto.

A mis amistades que me ayudaron en alguna duda que tuve y me dieron ánimos para seguir avanzando con mi trabajo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Mariagrazia Flores Hermosillo con DNI N°75086123, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Nuevo Chimbote, 06 de Diciembre del 2018



---

Flores Hermosillo Mariagrazia

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Sodimac, Chimbote – 2018.”, con la finalidad de conocer la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Sodimac, en el presente año 2018, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

La autora

## ÍNDICE

CARATÚLA .....	i
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	xii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
1.1. Realidad Problemática:.....	1
1.2. Trabajos previos: .....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema: .....	6
1.3.1. Comunicación Interna.....	6
1.3.1.5. Claves para elaborar una política de Comunicación Interna:.....	9
1.3.2. Clima organizacional: .....	11
1.4. Formulación del problema: .....	14
1.5. Justificación del estudio: .....	14
1.6. Hipótesis: .....	15
1.7. Objetivos: .....	15
CAPÍTULO II MÉTODO .....	16
II. MÉTODO:.....	17
2.1. Diseño de investigación:.....	17
2.2. Variables, Operacionalización:.....	17
2.3. Población y muestra .....	23
2.3.1. Población:.....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad: .....	23
2.4.1. Técnica: .....	23
2.4.2. Instrumento.....	23
2.5. Validez y confiabilidad:.....	26
2.6. Métodos de análisis de datos: .....	26
2.7. Aspectos éticos:.....	26
CAPÍTULO III RESULTADOS .....	27

III.	Resultados:.....	28
3.1.	Identificar el nivel de comunicación interna de la empresa Sodimac – Chimbote 2018.	28
3.2.	Identificar el nivel de clima organizacional de la empresa Sodimac – Chimbote 2018. ...	29
3.3.	Determinar la correlación de la comunicación interna y el clima organizacional de la empresa Sodimac – Chimbote 2018. ....	30
3.4.	OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Sodimac Chimbote - 2018. ....	31
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN .....		32
IV.	DISCUSIÓN: .....	33
CAPÍTULO V CONCLUSIONES.....		37
V.	CONCLUSIONES: .....	38
CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES.....		39
VI.	RECOMENDACIONES: .....	40
CAPÍTULO VII REFERENCIAS.....		41
VII.	Referencias:.....	42
CAPÍTULO VIII ANEXOS.....		46
VIII.	ANEXOS: .....	47
1.	TABLAS Y GRÁFICOS DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA .....	47
	TABLA 5: Confianza entre jefes y trabajadores. ....	47
	TABLA 6: Colaboración del equipo. ....	48
	TABLA 7: Buena relación entre los colaboradores. ....	49
	TABLA 8: Interacción entre los trabajadores. ....	50
	TABLA 9: Falta de comunicación entre distintas áreas.....	51
	TABLA 10: Buena conducta ante las labores encomendadas .....	52
	TABLA 11: Actitud del jefe.....	53
	TABLA 12: Buena conducta parte primordial de la empresa .....	54
	TABLA 13: Metas propuestas por la empresa.....	55
	TABLA 14: Beneficio a los colaboradores.....	56
	TABLA 15: Colaboración de los trabajadores. ....	57
	TABLA 16: Información de clara y precisa.....	58
	TABLA 17: Avisos dentro de la empresa. ....	59
	TABLA 18: Identificación en el área donde pertenece. ....	60
	TABLA 19: Satisfacción en el área donde pertenezco. ....	61
2.	TABLAS Y GRÁFICOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL .....	62



TABLA 20: Reglamento impuesto por la empresa.....	62
TABLA 21: Reconocimiento de mis deberes. ....	63
TABLA 22: Las normas están claramente definidas.....	64
TABLA 23: Reconocimiento que se brinda ante una labor encomendada.....	65
TABLA 24: Reconocimiento de los logros brindando incentivos. ....	66
TABLA 25: Reconocimiento de la labor que realizo. ....	67
TABLA 26: Salario equitativo a la labor que realizo.....	68
TABLA 27: Toma de decisiones de los trabajadores.....	69
TABLA 28: Elección del representante.....	70
TABLA 29: Alternativas planteadas por los trabajadores. ....	71
TABLA 30: Solución ante un problema. ....	72
TABLA 31: Solución final es casi siempre efectiva.....	73
TABLA 32: Apoyo laboral.....	74
TABLA 33: Apoyo de los jefes ante una interrogante.....	75
TABLA 34: Tolerancia de mi superior.....	76
ANEXO N°8: FICHA DE VALIDACIÓN .....	85
ANEXO N°9: DOCUMENTO DE SIMILITUD.....	97
ANEXO N° 10: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD.....	98
ANEXO N°11: FORMULACIÓN DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION DE TESIS .....	99
ANEXO N°12: FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	100

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo primordial, conocer la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Sodimac, Chimbote – 2018, se empleó un diseño de investigación correlacional – causal, con una población conformada por 115 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario para obtener los datos necesarios para conocer cuál es la influencia de la comunicación interna y el clima organizacional, el análisis de datos se llevó a cabo de manera descriptiva utilizando tablas y gráfico de barras. Los resultados obtenidos se comprobó que el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la empresa es regular con un porcentaje de 44%, 26% de los trabajadores consideran que es alto y el 30% bajo, mientras que en el nivel de clima organizacional se obtuvo que el 68% de los trabajadores considera que existe un regular clima, el 17% alto y el 16% bajo, se obtuvo como correlación  $r$  de Pearson un 0.199 y un índice de coeficiente de determinación  $R^2$  de 0.039. Se llega a la conclusión que existe una relación entre las variables comunicación interna y clima organizacional pero es baja, se observa que la comunicación interna influye en el clima organizacional.

Palabras Clave: Comunicación Interna, Clima Organizacional, Influencia.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to know the influence of internal communication on the organizational climate of the workers of the company Sodimac, Chimbote - 2018, a correlational - causal research design was used, with a population of 115 workers, a who were given a questionnaire to obtain the necessary data to know what is the influence of internal communication and the organizational climate, the data analysis was carried out descriptively using tables and bar graphs. The results obtained proved that the level of internal communication of the company's workers is regular with a percentage of 44%, 26% of the workers consider it to be high and 30% low, while at the organizational climate level it is obtained that 68% of workers consider that there is a regular climate, 17% high and 16% low, Pearson's  $r$  correlation was 0.199 and coefficient of determination  $R^2$  was 0.039. It is concluded that there is a relationship between the variables internal communication and organizational climate but it is low, it is observed that internal communication influences the organizational climate.

**Keywords:** Internal Communication, Organizational Climate, Influence.