



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Relación de la comunicación interna con el clima laboral de una escuela estatal
de Chosica, año 2018

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

AUTORA:

Palacios Saldaña, Yelena Lucel

ASESORA:

Mg. Mogollón Cruz, Yvy Elizabeth

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la sociedad contemporánea

Lima - Perú

2018

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 046- 2018-II UCV Lima Ate /EP CC.CC-T

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCION DIRECTORAL N° 233-2018-UCV Lima Ate/EP-CC.CC –T de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante PALACIOS SALDAÑA, YELENA LUCEL, denominado:
"RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON EL CLIMA LABORAL DE UNA ESCUELA
ESTATAL DE CHOSICA, AÑO 2018".

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante PALACIOS SALDAÑA, YELENA LUCEL, obtuvo el siguiente calificativo:

| NUMERO | LETRAS | CONDICIÓN |
|--------|--------|---------------------|
| 13 | Trece | Aprobar por mayoría |

Fecha: 14/12/2018

Hora: 15:40 pm

Presidente (a): Mg. GÓMEZ DÍAZ, RUBEN LUIS

Firma

Secretario: Dra. LEIVA BAZÁN, ZULEMA DARIA

Firma

Vocal: Mg. MOGOLLÓN CRUZ, YVY ELIZABETH

Firma



Zulema Daria Leiva Bazán
Coordinadora de Escuela
UCV – Lima Ate



C.c: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado con mucho amor y
cariño para mi madre a quién le dedico
todo mi esfuerzo puesto para la
realización de esta tesis.

Autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes quienes se han esforzado por ayudarme, ya que el proceso no ha sido sencillo, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos, he logrado la culminación de mi tesis de manera exitosa. También agradecer a mi familia y compañeros que me apoyaron en todo momento.


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Palacios Saldaña Yelena Lucel con DNI N° 76066061, 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 con la tesis titulada “Relación de la Comunicación interna con el clima laboral de una escuela estatal de Chosica años 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, 14 de diciembre del 2018



Palacios Saldaña Yelena Lucel

76066061

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis cuyo título es “Relación de la comunicación interna con el clima laboral de una escuela estatal de Chosica año 2018”, con la finalidad de determinar de qué manera la comunicación interna tiene relación con el clima laboral de una escuela estatal de Chosica; en el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para poder obtener el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

La autora.

ÍNDICE

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Página del jurado..... | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Presentación..... | vi |
| Índice..... | vii |
| Índice de tablas..... | x |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |

I. INTRODUCCIÓN

| | |
|---|----|
| 1.1. Realidad problemática..... | 13 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 15 |
| 1.3. Teorías relacionados al tema..... | 18 |
| 1.3.1. Institución educativa..... | 18 |
| 1.3.2. Comunicación organizacional..... | 19 |
| 1.3.3. Comunicación interna..... | 20 |
| 1.3.3.1. Flujos de Comunicación..... | 20 |
| 1.3.3.2. Canales de comunicación interna..... | 24 |
| 1.3.3.3 Stakeholders..... | 28 |
| 1.3.4. Clima laboral..... | 30 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 1.3.4.1. Motivación..... | 31 |
| 1.3.4.2. Liderazgo..... | 32 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 33 |
| 1.4.1. Problema general..... | 33 |
| 1.4.2. Problemas específicos..... | 33 |
| 1.5. Justificación del estudio..... | 33 |
| 1.6. Hipótesis..... | 34 |
| 1.7. Objetivos..... | 35 |
| 1.7.1. Objetivo general..... | 35 |
| 1.7.2. Objetivos específicos..... | 35 |

II. MÉTODO

| | |
|--|----|
| 2.1 Diseño de Investigación..... | 35 |
| 2.2 Operacionalización de variables..... | 36 |
| 2.3 Población y Muestra | 38 |
| 2.4 Técnicas e Instrumento | 39 |
| 2.5 Método de Análisis de Datos..... | 42 |
| 2.6 Aspectos Éticos..... | 42 |

III RESULTADOS

| | |
|--|-----------|
| 3.1 Análisis descriptivos | 44 |
| 3.2 Tablas cruzadas..... | 51 |
| 3.3 Contrastación de hipótesis general..... | 55 |
| 3.4 Contrastación de hipótesis específica 1..... | 56 |
| 3.5 Contrastación de hipótesis específica 2..... | 57 |
| 3.6 Contrastación de hipótesis específica 3..... | 58 |
| IV. DISCUSIÓN | 60 |
| V. CONCLUSIONES..... | 64 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 65 |
| REFERENCIAS | 66 |
| ANEXOS..... | 71 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla de operacionalización N° 1 Variabale de Comunicación Interna..... | 36 |
| Tabla de operacionalización N° 2 Variabale de Clima Laboral | 37 |
| Tabla N°3 de validación de juicio de expertos..... | 40 |
| Tabla N°4 de medición de juicio de expertos..... | 41 |
| Tabla N°5 Alfa de Crombach..... | 42 |
| Tabla N°6 análisis descriptivo de comunicación interna..... | 44 |
| Tabla N°7 análisis descriptivo de clima laboral | 45 |
| Tabla N°8 análisis descriptivo de canales de comunicación interna..... | 46 |
| Tabla N°9 análisis descriptivo de flujos de comunicación | 47 |
| Tabla N°10 análisis descriptivo de stakeholders..... | 48 |
| Tabla N°11 análisis descriptivo de motivación..... | 49 |
| Tabla N°12 análisis descriptivo de liderazgo... .. | 50 |
| Tabla cruzada N°13 comunicación interna*clima laboral..... | 51 |
| Tabla cruzada N°14 canales de ci*clima laboral..... | 52 |
| Tabla cruzada N°15 flujos comunicacionales*clima laboral..... | 53 |
| Tabla cruzada N°16 stakeholders*clima laboral..... | 54 |
| Tabla N°17 Contrastación de hipótesis general..... | 55 |
| Tabla N°18 Contrastación de hipótesis específica 1..... | 57 |
| Tabla N°19 Contrastación de hipótesis específica 2..... | 58 |
| Tabla N°20 Contrastación de hipótesis específica 3..... | 58 |

RESUMEN

La investigación denominada “Relación de la comunicación interna con el clima laboral de una escuela estatal de Chosica año 2018” tuvo como finalidad explicar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima laboral. El tipo de estudio fue correlacional-transversal, con un diseño de investigación básico- no experimental. Tuvo una población conformada por 100 personas colaboradores de la institución educativa 1267 la Campiña y una muestra censal a quienes se les aplicó un cuestionario con escala dicotómica para recoger información de las variables de estudio. Los resultados obtenidos determinaran la relación de la comunicación interna con el clima laboral de una escuela estatal de Chosica año 2018.

La validez por juicio de expertos en ambas variables fue de 90.62% y la confiabilidad del Alfa de Cronbrach fue de 0,811. El coeficiente de correlación Rho Spearman obtenido fue de 0,748; indicando que existe una correlación positiva entre comunicación interna y clima laboral.

Para la prueba de normalidad se consideró 100 encuestados, es por ello que el contraste de hipótesis indica que el nivel de significancia es menor a 0.05 ($0,000 < 0,05$), luego se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto hay evidencia estadística para afirmar que la comunicación interna tiende a tener una relación directa con el clima laboral de una escuela estatal de Chosica año 2018.

Palabras claves: Comunicación interna, clima laboral, canales de comunicación, flujos de comunicación, redes sociales.

ABSTRACT

The research called "Relationship of internal communication with the work climate of a state school of Chosica year 2018" was intended to explain the relationship between internal communication and work environment. The type of study was cross-correlational, with a basic -non-experimental research design. It had a population made up of 100 collaborators from the educational institution 1267 La Campiña and a census sample to whom a questionnaire with a dichotomous scale was applied to collect information on the study variables. The results obtained will determine the relationship of internal communication with the work climate of a state school of Chosica in 2018.

The validity for expert judgment in both variables was 90.62% and the reliability of Cronbrach's Alpha was 0.811. The Rho Spearman correlation coefficient obtained was 0.748; indicating that there is a positive correlation between internal communication and work environment.

For the normality test, 100 respondents were considered, which is why the hypothesis test indicates that the level of significance is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), then the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; therefore, there is statistical evidence to affirm that internal communication tends to have a direct relationship with the work climate of a state school in Chosica in 2018.

Keywords: Internal communication, work climate, communication channels, communication flows, social networks.