



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistemas de comunicación y clima organizacional en las  
Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 01 del  
distrito de Villa María del Triunfo -2013.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORAS:**

**Br. Dominica Basaldúa Alarco.**

**Br. Lidia Damian Pescheira.**

**ASESOR:**

**Mgtr. Karlo Quiñones Castillo.**

**SECCIÓN**

**Educación e idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión y calidad educativa**

**PERÚ - 2014**

## Dedicatoria.

El trabajo presente lo dedicamos a Dios quien orienta nuestras vidas, a todos nuestros seres queridos que nos han apoyado lo largo de nuestra vida y a usted profesor que nos otorgó su paciencia y comprensión, para poder desarrollar nuestra tesis.

## **Agradecimientos**

Queremos otorgar nuestro agradecimiento a todos los docentes y directores de las diversas Instituciones Educativas por su colaboración en la aplicación de nuestro instrumento de recolección de datos, al brindarnos su tiempo durante el desarrollo de las diferentes preguntas de la encuesta.

También expresaremos nuestro reconocimiento a quienes nos apoyaron durante el tiempo que ha durado nuestros estudios de maestría, a todos los docentes de la UCV y en especial a nuestro actual asesor Mgtr. Karlo Ginno Quiñones Castillo, quien nos orientó, con sus sugerencias durante el desarrollo de nuestra tesis.

## **Presentación**

Sr. Presidente.

Señores miembros del jurado calificador:

De acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister con mención en administración educativa presentamos ante ustedes la tesis titulada: Sistemas de comunicación y clima organizacional en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 01 del distrito de Villa María del Triunfo -2013.

Este estudio hemos analizado los sistemas de comunicación en concordancia con el clima institucional percibido en las organizaciones laborales. En la teoría de las relaciones humanas, la comunicación es importante para las relaciones interpersonales, en la convivencia laboral. Por eso en las empresas de hoy la información debe fluir más rápido que nunca, hasta una breve interrupción en una línea de producción de rápido movimiento puede ser muy costosa en términos de pérdidas productivas; por tanto es esencial comunicar rápidamente los problemas de producción para tomar una acción correctiva. Y como las instituciones educativas son empresas de servicios educativos, también se debe controlar todas las variables que pudieran afectar la elaboración del producto (aprendizaje) de tal manera que los trabajadores (maestros) trabajen unidos bajo un buen clima institucional.

El presente documento consta de cuatro capítulos en los que hemos considerado el planteamiento del problema; en seguida tenemos el segundo capítulo referente al marco teórico; luego el tercer capítulo que contiene el marco metodológico de la investigación. En el cuarto capítulo tenemos la descripción de los resultados, que contiene la descripción y discusión de los resultados a nivel de su aplicación. Para finalizar hemos presentado las conclusiones y sugerencias obtenidas como el producto de nuestra investigación. Así mismo las referencias bibliográficas consultadas en el trabajo de tesis, así como las conclusiones y sugerencias. Por todo esto pongo a disposición este informe de investigación a fin de que merezca su aprobación.

La investigadora.

## Indice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración Jurada	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	19
1.5.1 Internacionales	19
1.5.2 Nacionales	22
1.6 Objetivos	25
1.6.1 General	25
1.6.2 Específicos	26
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Bases teóricas:	27
<b>2.1.1</b> Sub capítulo I: sobre la variable “Sistema de comunicación”	28
2.1.2 sub capítulo II: sobre la variable “Clima organizacional”	40

2.3 Definición de términos básicos:	53
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Hipótesis	57
3.2 Variables	57
3.2.1 Definición conceptual	58
3.2.2 Definición operacional	58
3.3 Metodología	59
3.3.1 Tipo de estudio	60
3.3.2 Diseño	60
3.4 Población y muestra	61
3.5 Método de investigación	63
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.7 Métodos de Análisis de datos	64
<b>IV. Resultados</b>	
4.1 Descripción	68
4.2 Discusión	80
Conclusiones	83
Sugerencias	85
Referencias bibliográficas	86
Anexos	89

## Índice de Tablas

Tabla 1 Sistema de comunicación y clima organizacional	68
Tabla 2 Comunicación Vertical y Clima organizacional	69
Tabla 3. Comunicación Horizontal y Clima organizacional	71
Tabla 4. Comunicación Informal y Clima organizacional	72
Tabla 5. Comunicación por Redes y clima organizacional	73

## Índice de Figuras

Figura 1 sistema de comunicación y clima organizacional	68
Figura 2 comunicación vertical y clima organizacional	70
Figura 3 comunicación horizontal y clima organizacional	71
Figura 4 comunicación informal y clima organizacional	72
Figura 5 comunicación por redes y clima organizacional	74

## Resumen

El presente trabajo describe las Instituciones Educativas Públicas y como estos se han aplicado en determinar la relación entre los sistemas de comunicación y el clima organizacional. El problema planteado ha sido: ¿Qué relación tienen los sistemas de comunicación con el clima organizacional en los docentes de las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 01 del distrito de Villa María del Triunfo en el año 2013? Y el objetivo ha formulado ha sido determinar la relación entre los sistemas de comunicación y el clima organizacional entre los docentes de las Instituciones Educativa Públicas de la UGEL 01- del distrito de Villa María del Triunfo -2013.

Es una investigación que corresponde al nivel descriptivo de la investigación y que ha empleado el diseño el correlacional transversal para la observación de las variables. La población estuvo conformada por 256 docentes de diferentes instituciones educativas públicas de la Ugel 01 del distrito de Villa María del Triunfo- Lima. Como instrumento de diagnóstico fue utilizado el cuestionario para medir el clima organizacional y sistema de comunicación elaborado por los autores de esta tesis. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de encuestas para recoger información sobre ambas variables

En cuanto a los resultados podemos mencionar que los resultados fueron hallados con la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación significativa entre sistemas comunicación con el clima organizacional, hallándose un valor calculado donde  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,597 lo cual indica que a mejores sistemas de comunicación mejor clima organizacional.

**Palabras Claves:** Comunicación, Organización, Identidad, Motivación.

## **Abstract**

This paper describes the educational institutions and as these was applied in determining the relationship between communication systems and organizational climate. The problem has been: what relationship are systems of communication with the organizational climate on teachers in the educational institutions network no. 07 of Villa María del Triunfo in 2013? And formulated the aim has been to determine the relationship between communication systems and the organizational climate among teachers of the institutions educational of the UGEL 01 – of Villa María del Triunfo district-2013.

It is a that corresponds to the descriptive level of research and research that has used the design the cross correlation for the observation of the variables. The population was formed by 256 teachers from different educational institutions of the District of Villa María del Triunfo - Lima. As a diagnostic tool was used the questionnaire to measure organizational climate and communication system developed by the authors of this thesis. The research methods used have been: the signing, documentary analysis, direct observation and the use of surveys to collect information on both variables.

In terms of results we can mention that the results were found with the Spearman Rho statistical test, you can see that if there is a significant relationship between communication with the organizational climate systems, being a value calculated where  $p < 0,000$  to a level of significance of 0.05 (bilateral), and a level of correlation of 0,597 which indicates that better systems of communication better organizational climate.

**Key words:** Communication, organization, identity and motivation.