



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“La comunicación interna y el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2015”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Rodolfo Navarro Panduro

ASESOR

Mg. Alfonso Isuiza Pérez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

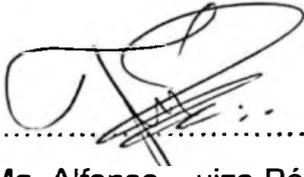
TARAPOTO - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Gustavo Ramírez García
Presidente


.....
Mg. Keifer Sánchez Dávila
Secretario


.....
Mg. Alfonso Guiza Pérez
Vocal

DEDICATORIA

A mis queridas hijas, quienes a su corta edad, comprendieron y soportaron por muchas horas la ausencia de sus padres. Asimismo quiero dedicar este trabajo a mi esposa quien es mi apoyo incondicional.

Rodolfo.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a mis padres por su amor, cariño y comprensión, a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto por su colaboración en la recolección de información, a mis docentes por sus enseñanzas durante todo el proceso de la maestría, y a todas aquellas personas que colaboraron con la culminación de la presente Tesis.

El autor.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Rodolfo Navarro Panduro**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40382336, con la tesis titulada "La comunicación interna y el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2015".

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 autoplagio; 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), autoplagio (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.

Tarapoto abril de 2016.



Rodolfo Navarro Panduro.

DNI 40382336.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “La comunicación interna y el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2015”, con la finalidad de determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la institución. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| PÁGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| PRESENTACIÓN | vi |
| ÍNDICE | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS..... | viii |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Realidad Problemática..... | 13 |
| 1.2. Trabajos Previos..... | 14 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 18 |
| 1.4. Formulación del problema | 26 |
| 1.4.1. Problema General | 26 |
| 1.4.2. Problemas específicos | 26 |
| 1.5. Justificación del Estudio | 26 |
| 1.6. Hipótesis..... | 28 |
| 1.6.1. Hipótesis General..... | 28 |
| 1.6.2. Hipótesis Específicas | 28 |
| 1.7. Objetivos | 28 |
| 1.7.1. Objetivo General | 28 |
| 1.7.2. Objetivos Específicos | 28 |
| II. MÉTODO | 28 |
| 2.1. Diseño de la Investigación | 28 |
| 2.2. Variables | 29 |
| 2.3. Población y Muestra | 30 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ... | 32 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos | 33 |
| 2.6. Aspectos éticos | 34 |
| III. RESULTADOS | 34 |

| | |
|---|-----------|
| IV. DISCUSIONES | 38 |
| V. CONCLUSIONES | 41 |
| VI. RECOMENDACIONES | 42 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 43 |
| ANEXOS | 46 |
| Anexo N° 01 Matriz de consistencia. | 47 |
| Anexo N° 02. Instrumentos de recolección de datos | 48 |
| Anexo N° 03. Validación de los instrumentos | 51 |

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Pág.

| | |
|---|-----------|
| Tabla N°01: Operacionalización de variable | 30 |
| Tabla N° 02: Población | 31 |
| Tabla N° 03: Trabajadores Administrativos D. L. 276 Local Central UNSM-T. | 32 |
| Tabla N° 04: Trabajadores Administrativos, según Niveles de Comunicación Interna | 36 |
| Tabla N° 5: Trabajadores Administrativos, según Niveles de Clima organizacional | 37 |
| Tabla N° 6: Trabajadores Administrativos por Niveles de Clima Organizacional según Niveles de Comunicación Interna. | 38 |
| Tabla N° 7: Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional | 39 |

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Gráficos

| | |
|--|----|
| Grafico N° 01: Trabajadores Administrativos D. L. 276 Local Central UNSM-T. | 32 |
| Grafico N° 02: Trabajadores Administrativos, según Niveles de Comunicación Interna | 36 |
| Grafico N° 03: Trabajadores Administrativos, según Niveles de Clima organizacional | 37 |
| Grafico N° 04: Trabajadores Administrativos por Niveles de Clima Organizacional según Niveles de Comunicación Interna. | 38 |
| Grafico N° 5: región crítica de la prueba chi – cuadrado | 39 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, 2015, la cual corresponde a una investigación de tipo no experimental, y de diseño correlacional, se contó con una población general de 243 trabajadores administrativos del régimen laboral 276 de la UNSM-T, de los cuales se estableció como muestra 59 trabajadores administrativos del régimen laboral 276 que laboran en el local central de la UNSM-T, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuestas y se aplicó como instrumento la cédula de cuestionario, el cual a su vez utilizó el proceso estadístico de la prueba Chi Cuadrado.

Se obtuvo como resultados descriptivos de la característica Comunicación Interna percibida por los 59 trabajadores universitarios involucrados en el estudio, consignando que el 30.5% de ellos consideran que existe una Comunicación Interna Eficaz y el 69.5% de éstos trabajadores lo perciben como Ineficaz, mostrando la prevalencia de una Comunicación Interna Ineficaz en esta organización estudiada, asimismo se confirma la hipótesis planteada en el estudio de investigación; de igual manera, la característica **Clima Organizacional** descrita en el Cuadro 6, registra a la categoría **Medio** como el más prevalente, donde el 76,3% de trabajadores administrativos lo perciben como suyo; un bajo porcentaje de 8,5% de ellos lo perciben con un nivel Alto y un 16,3% de trabajadores administrativos perciben al Clima Organizacional con un Nivel **Bajo**, estos resultados confirman la conjetura planteada en la presente investigación, por lo que concluimos que existe una relación significativa ($P < 0,05$) entre la **Comunicación Interna** y el **Clima Organizacional** de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, 2015, el presente resultado confirma inferencialmente la hipótesis de investigación planteada en el estudio.

Palabras claves: Comunicación Interna, Clima organizacional

ABSTRACT

This research has the general objective to determine the relationship between internal communication and organizational climate of administrative workers at the National University of San Martín - Tarapoto, 2015, which corresponds to an investigation of non-experimental and correlational design, he had a total population of 243 administrative workers labor system 276 of the UNSMs-T, of which 59 administrative workers in the labor system 276 working in the central premises of the UNSMs-T, for collecting was established as shown technical data of the surveys was used and applied as an instrument identity card questionnaire, which in turn used the statistical process test Chi Square.

It was obtained as descriptive results of internal communication perceived by 59 university workers involved in the study characteristic, stating that 30.5% of them consider that there is an effective internal communication and 69.5% of these workers perceive it as Ineffective, showing the prevalence an Internal Communication Ineffective in this organization studied also the hypothesis in the research study is confirmed; Similarly, the organizational climate characteristic described in Table 6, the Middle registers as the most prevalent category, where 76.3% of administrative workers perceive it as their own; a low percentage of 8.5% of them perceive a high level and 16.3% administrative workers perceive the organizational climate with low, these results confirm the conjecture raised in this research, so we conclude that there is a significant relationship ($P < 0.05$) between internal communication and organizational climate of administrative workers at the National University of San Martín - Tarapoto, 2015, inferentially this result confirms the research hypothesis raised in the study.

Key words: Internal communication, organizational climate