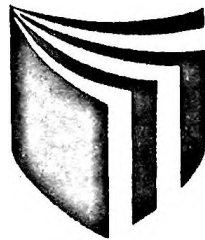


FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

TESIS

**“ RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS
RELACIONES SOCIALES LABORALES DEL PERSONAL
DEL BANCO FINANCIERO CHIMBOTE 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS

QUIÑONES PRINCIPE, KATIUZCA
AGUIRRE TREJO, ELVA

ASESOR

Dr. ÁNGEL MUCHA PAITAN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

CHIMBOTE - PERÚ
2013

DEDICATORIA

A Dios.

Porque todos los días me demuestra que la vida tiene sus encantos y sus desavenencias pero que finalmente siempre está presente para darnos las herramientas necesarias para lograr nuestros objetivos en la vida a través de su infinito amor y bondad.

A nuestros familiares.

Por su incondicional amor, fortaleza, paciencia y comprensión.

A nuestros amigos.

Con quienes compartimos el desarrollo de la tesis y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de la misma y en el proceso de nuestra formación profesional en la UCV.

A los maestros.

Aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que nos ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

¡Gracias a ustedes!

Las Autoras

AGRADECIMIENTOS

La realización de la tesis no hubiese sido posible sin el apoyo y la ayuda incondicional de nuestras familias. Queremos agradecerles por su soporte durante los 3 años de estudios, ya que sin ustedes no seríamos las personas que somos actualmente.

También queremos agradecer a nuestros profesores, por el apoyo, las enseñanzas impartidas y por la comprensión de nuestros horarios de trabajos.

Al Banco Financiero oficina Chimbote, por su colaboración, ya que esta tesis no hubiese sido posible sin su confianza y amabilidad para brindar la información solicitada para el estudio.

A nuestros compañeros de clases, por compartir buenos momentos y establecer lazos de amistad en todo este tiempo de duración de la carrera.

Las Autoras

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad “Cesar Vallejo”, ponemos a consideración de vuestros criterios profesionales la evaluación de la presente tesis denominada: **“RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS RELACIONES SOCIALES LABORALES DEL PERSONAL DEL BANCO FINANCIERO CHIMBOTE 2013”** elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacer al respecto.

Gracias.

Atentamente,

Las Autoras.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE TABLAS	viii
ÍNDICE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Formulación del Problema	19
1.3. Justificación	19
1.3.1. Justificación Teórica	19
1.3.2. Justificación Metodológica	19
1.3.3. Justificación Práctica	19
1.4. Antecedentes	20
1.5. Objetivos.....	28
1.5.1. Objetivo General	28
1.5.2. Objetivos Específicos.....	28
II. MARCO REFERENCIAL.....	29
2.1. Marco Teórico.....	30
2.1.1. Comunicación	30
2.1.1.1. Definición	30
2.1.1.2. Importancia	31
2.1.1.3. Proceso de comunicación	31
• El emisor	33
• La encodificación	33
• Mensaje.....	34
• El Canal.....	35
• La decodificación	39

• La Retroalimentación	39
• El Ruido.....	40
2.1.1.4. Funciones del proceso de comunicación:	41
2.1.2. Comunicación Organizacional	42
2.1.2.1. Comunicación Externa	44
2.1.2.2. Comunicación Interna	44
Formas en la que se da la comunicación interna.	45
• Comunicación Formal	45
• Comunicación Informal.....	46
Redes de comunicación	48
• Red de comunicación formal.....	48
• Redes informales de comunicación.....	48
Tipos de comunicación interna.....	49
• Comunicación Descendente	49
• Comunicación Ascendente.....	51
• Comunicación Horizontal	53
Clasificación de los mensajes internos.....	54
Dimensiones de la Comunicación Interna	55
• Dimensión 1. El vínculo.....	55
• Dimensión 2. La efectividad	58
• Dimensión 3. El orgullo	60
• Dimensión 4. La identidad.....	62
2.1.3. Relaciones Laborales	65
2.1.3.1. Concepto.....	65
2.1.3.2. Antecedentes	66
2.1.3.3. Relaciones Individuales y Colectivas	67
2.1.3.4. Negociación colectiva y diálogo Social	67
2.1.3.5. Recursos Humanos y Relaciones Laborales.....	68
2.1.3.6. Sistema de Relaciones Laborales.....	68
2.1.3.7. Relaciones sociales laborales	69
2.1.3.8. Elementos de evaluación de las relaciones Sociales Laborales.....	70

2.1.3.8.1. Conflictos Laborales.....	70
2.1.3.8.2. Confianza.....	74
2.1.3.8.3. Integración.....	78
2.1.3.8.4. Participación.....	79
2.1.3.8.5. Compañerismo.....	80
2.1.3.8.6. Trabajo en Equipo.....	81
2.2. Marco Conceptual.....	84
III. MARCO METODOLÓGICO.....	87
3.1. Hipótesis.....	88
3.2. Variables.....	88
3.2.1. Definición Conceptual.....	89
3.2.2. Definición Operacional.....	89
3.3. Metodología.....	89
3.3.1. Tipo de Estudio.....	89
3.3.2. Diseño de Estudio.....	90
3.4. Población, Muestra y Muestreo.....	91
3.5. Método de Investigación.....	92
3.6. Técnicas y procedimientos de recolección de datos.....	93
3.7. Métodos de Análisis de Datos.....	93
IV. RESULTADOS.....	94
4.1. Descripción de Resultados.....	95
4.2. Contratación de la Hipótesis.....	111
V. DISCUSIÓN.....	114
VI. CONCLUSIONES.....	117
VII. SUGERENCIAS.....	121
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	122
IX. ANEXOS.....	127

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01	Factor Confraternidad	95
TABLA N° 02	Factor Conflicto.....	96
TABLA N° 03	Factor Confianza.....	97
TABLA N° 04	Factor Participación	98
TABLA N° 05	Factor Compañerismo	99
TABLA N° 06	Factor Cooperación	100
TABLA N° 07	Factor Trabajo en Equipo	101
TABLA N° 08	Medios de Comunicación.....	102
TABLA N° 09	Transmisión de la Información	103
TABLA N° 10	Integración de Trabajadores	104
TABLA N° 11	Acceso a la Información.....	105
TABLA N° 12	Comunicación con Directivos.....	106
TABLA N° 13	Fluidez en la Comunicación	107
TABLA N° 14	Canales de Comunicación	108
TABLA N° 15	Relación Social	109
TABLA N° 16	Comunicación Interna	110
TABLA N° 17	Contrastación de Hipótesis	111

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01	Factor Confraternidad.....	95
GRÁFICO N° 02	Factor Conflicto.....	96
GRÁFICO N° 03	Factor Confianza	97
GRÁFICO N° 04	Factor Participación	98
GRÁFICO N° 05	Factor Compañerismo	99
GRÁFICO N° 06	Factor Cooperación	100
GRÁFICO N° 07	Factor Trabajo en Equipo	101
GRÁFICO N° 08	Medios de Comunicación	102
GRÁFICO N° 09	Transmisión de la Información.....	103
GRÁFICO N°10	Integración de Trabajadores.....	104
GRÁFICO N° 11	Acceso a la Información	105
GRÁFICO N° 12	Comunicación con Directivos.....	106
GRÁFICO N° 13	Fluidez en la Comunicación.....	107
GRÁFICO N° 14	Canales de Comunicación.....	108
GRÁFICO N° 15	Relación Social.....	109
GRÁFICO N° 16	Comunicación Interna.....	110
GRÁFICO N° 17	Contrastación de Hipótesis.....	112

RESUMEN

Parece innegable que la comunicación Interna tiene relación con las Relaciones Sociales laborales, sin embargo a menudo, las organizaciones piensan que la relación entre éstas, es un proceso sencillo y natural, esto hace que no se aborden de una forma global. En efecto tanto las relaciones Sociales como la comunicación Interna presentan una aparente paradoja: por un lado, pareciera un proceso evidente y por otro alberga una gran complejidad. Ante esta situación, surge la inquietud de realizar un trabajo de investigación que permita ahondar en la estudio de estos temas.

En la presente investigación se aborda los temas de: Comunicación Interna y Relaciones sociales Laborales. Desde el punto de vista teórico, la comunicación interna se propone desde la perspectiva de Kreps quien plantea que la comunicación interna es el patrón de mensajes compartidos entre los miembros de una organización. Y en lo referente a las Relaciones sociales laborales se consideró como referencia de estudio los indicadores que ha desarrollado el autor de la encuesta el Dr. Alex Sívorí Ruíz quien desarrolla diferentes aspectos que se presentan durante el proceso laboral interno como son los conflictos, confraternidad, confianza, integración, participación, colaboración, compañerismo y trabajo en equipo; de cada uno de estos elementos se han investigado sus teorías y sus implicancias en el entorno laboral. Teoría que nos ayudó a evaluar los resultados obtenidos.

Para comprobar la anterior relación se propuso un estudio descriptivo correlacional con un muestreo probabilístico, a través de un estudio dentro del Banco Financiero, utilizando como instrumento de medición dos encuestas. Una para medir la comunicación interna y la otra medir las relaciones sociales laborales. Se aplicó el instrumento validado y desarrollado por el Dr. Alex Sívorí Ruíz Gómez, especialista en Psicología Organizacional y docente en la Universidad Privada César Vallejo de la Ciudad de Chimbote con experiencia en la realización de diagnósticos de Clima y Satisfacción Laboral en organizaciones públicas y privadas del medio.

Palabra Clave: La Comunicación Interna y las relaciones Sociales Laborales.

ABSTRACT

It seems undeniable that internal communication is related to social relationships at work, but often organizations think that the relationship between them, is a simple and natural process, it does not address in a comprehensive manner. Indeed both social relations and internal communication presents an apparent paradox: on the one hand, it seems clear process and the other has a large complexity. Given this situation, there is concern conduct a research that allows the study to delve into these issues.

In this research addresses issues: Internal Communication and Social Relations Labor. From the theoretical point of view, internal communication is proposed from the perspective of Kreps who suggested that internal communication is the pattern of shared messages between members of an organization. And in terms of social relations was considered as a reference work study indicators developed by the author of the survey Dr. Alex Ruiz Sívori, who develops different aspects that arise during the process such as internal labor conflicts, fellowship, confidence, integration, participation, collaboration, partnership and teamwork of each of these elements have been investigated their theories and their implications in the workplace. Theory helped us evaluate the results.

To verify the above list suggests a correlational study with probability sampling, through a study within the Banco Financiero, using two surveys measuring instrument. An internal communication measuring and other for measuring social relations at work. Was applied and validated instrument developed by Dr. Alex Ruiz Gomez Sivori, a specialist in Organizational Psychology and lecturer at the Private University Cesar Vallejo City Chimbote with experience conducting Climate Diagnostics and job satisfaction in public and private organizations the medium.

Keyword: Internal Communication and Social Labor relations.