

# FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN  
TRABAJADORES DE LA ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DEL  
MERCADO “EL AYLLU” EN PACHACÚTEC – VENTANILLA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

HILDA IVONNE OSORIO ZAPATA

ASESOR:

MG. JORGE ALBERTO FLORES MORALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2014

**Dr. José Vallejos Saldarriaga**

---

**PRESIDENTE**

**Mg. Mariuccia Ángeles Donayre**

---

**SECRETARIO**

**Lic. César Manrique Tapia**

---

**VOCAL**

Dedico este trabajo a mis padres y a mi hermano por todo el apoyo brindado durante la carrera universitaria y a lo largo de la vida.

**Agradezco a mis maestros y amigos  
por el apoyo y compañía brindada  
durante el desarrollo de este trabajo.**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Hilda Ivonne Osorio Zapata, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 45876113, con la Tesis titulada “Comunicación Organizacional y Clima Laboral en los trabajadores de la asociación de comerciantes del Mercado El Ayllu de Pachacútec – ventanilla, 2014”

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 autoplagiada; 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya 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.

Lima, 04 de Diciembre de 2014

---

Hilda Ivonne Osorio Zapata

DNI: 45876113

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado,

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para la elaboración de la Tesis de Licenciatura en Psicología, con Mención en Psicología Organizacional, presento el trabajo denominado “Comunicación Organizacional y Clima Laboral en trabajadores del Mercado El Ayllu de Pachacútec – Ventanilla, 2014”.

La presente investigación se originó por la curiosidad de investigar como la Comunicación Organizacional se puede relacionar con el Clima Laboral en el Mercado “El ayllu”, ya que es un contexto poco estudiado en el país por las características propias de su población.

En el presente trabajo se estudiarán los temas: Comunicación Organizacional, Clima Laboral, sus dimensiones, así como la relación de ambas variables.

La presente investigación está estructurada en capítulos.

En el primer capítulo se expone la introducción que contiene; antecedentes, fundamentación científica, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico, que detalla la metodología empleada; operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, características de la población y muestra, así mismo señala las técnicas e instrumentos utilizados además de los aspectos éticos presentes en esta investigación.

En el tercer y cuarto capítulo se exponen los resultados encontrados y la discusión.

Finalmente en los últimos capítulos encontramos, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Hilda Ivonne Osorio Zapata

## ÍNDICE

---

Página Preliminar .....	I
Página del Jurado .....	li
Dedicatoria .....	lii
Agradecimiento .....	lv
Declaración de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	viii
Resumen .....	ix
Abstrac .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	13
Antecedentes .....	15
Justificación .....	18
Marco teórico .....	19

Planteamiento del problema .....	44
1.1 Problema de Investigación.....	45
1.2 Hipótesis.....	46
1.3 Objetivos.....	47
II. MARCO METODOLÓGICO .....	48
2.1 Variables .....	49
2.2 Operacionalización de variables .....	50
2.3 Metodología .....	56
2.4 Tipo de investigación .....	56
2.5 Diseño de investigación .....	56
2.6 Población, muestra y muestreo .....	57
2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	58
2.8 Método de análisis de datos .....	64
2.9 Aspectos éticos .....	64
III. RESULTADOS .....	65



IV.	DISCUSIÓN .....	74
V.	CONCLUSIONES .....	79
VI.	RECOMENDACIONES .....	82
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	84
VIII.	ANEXOS .....	88

#### Índice de Tablas

N°	Tablas	Pág.
1	Matríz de operacionalización de variables	51
2	Matríz de variable Comunicación organizacional	55
3	Matríz de variable Clima Laboral	56
4	Análisis de procesamiento de casos para la confiabilidad	61
5	Análisis de confiabilidad de Cuestionario de Comunicación organizacional	61
6	Descripción de la muestra según género	67
7	Descripción de la muestra según edad / etapa de vida	67
8	Descripción de giros donde labora los participantes de la muestra	68
9	Descripción de Nivel de Comunicación organizacional	68
10	Descripción de <i>Nivel de Clima laboral</i>	69
11	Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov para Cuestionario de Comunicación Organizacional y Clima laboral	69
12	Correlación de variables Comunicación Organizacional y el Clima Laboral	70

13	Correlación Comunicación organizacional y realización personal	71
14	Correlación Comunicación organizacional e involucramiento laboral	72
15	Correlación Comunicación organizacional y supervisión	73
16	Correlación Comunicación organizacional y comunicación (Clima laboral)	73
17	Comunicación organizacional y condiciones laborales	74

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Comunicación Organizacional y Clima Laboral en trabajadores de la Asociación de Comerciantes del Mercado El Ayllu en Pachacútec – Ventanilla, 2014”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el clima laboral en una muestra de 95 trabajadores de la Asociación de Comerciantes del Mercado “El Ayllu” de Pachacútec, Ventanilla

Esta investigación es de tipo básico, diseño no experimental, transversal. Se utilizaron dos instrumentos, Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal y la Escala de Clima Laboral CL – SPC. Los resultados revelan que existe una relación significativa ( $r_s = 0.000$ ) entre la comunicación organizacional y el clima laboral.

*Palabras clave: Comunicación organizacional, clima laboral, comerciantes, Pachacútec.*

## ABSTRAC

This research entitled "Organizational Communication and Work Climate workers Market Traders Association The Ayllu of Pachacutec - Ventanilla, 2014" was to determine the relationship between organizational communication and work climate in a sample of 95 employees of the Market Traders Association "The Ayllu" Pachacutec, Ventanilla.

This research is the kind base rate is not experimental, cross-sectional design. Two instruments were used, Organizational Communication Questionnaire Portugal and Work Climate Scale CL - SPC. The results reveal that there is a significant relationship ( $r_s = 0.000$ ) between organizational communication and work climate.

Keywords: organizational communication, work climate, traders, Pachacutec.