

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
LABORAL EN LOS DOCENTES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL DISTRITO
DE LOS OLIVOS EN EL AÑO 2012**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

AUTOR

Br. JESÚS OSCAR ZUMAETA CASTRO

ASESORA

Dra. IRMA MILAGROS CARHUANCHO MENDOZA

LIMA - PERÚ

2012

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi esposa y a mis hijos por su comprensión y apoyo incondicional. Por ellos es grato superarse cada día más.

Agradecimiento

Se agradece por su contribución para el desarrollo de esta Tesis a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, a mi asesora Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza, por su paciencia y esmero; y de una manera especial a mi esposa y a mis hijos por su constante apoyo y comprensión.

Presentación

La presente investigación se titula "La Comunicación interna y su relación con el clima laboral en los docentes de educación secundaria de las instituciones educativas estatales del distrito de Los olivos en el año 2012", constituye un acercamiento para comprender las relaciones que acontecen en una organización social con características especiales como es la institución educativa y que tiene enorme trascendencia en el futuro de los alumnos. Tuvo por finalidad establecer la relación entre las variables comunicación interna y clima laboral a partir de la percepción de los docentes. Este estudio se realizó dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad "César Vallejo", para obtener el Grado de Maestro en Educación.

Es una investigación desarrollada en el marco del diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal; tomando como unidad de análisis a los docentes que prestan servicios en las instituciones educativas secundarias estatales del distrito de Los Olivos de la ciudad de Lima; y surge de la observación de problemas relacionados con la comunicación interna y un ambiente laboral poco propicio para el desarrollo de las actividades educativas.

Consta de cuatro capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial, en concordancia con lo determinado por la Universidad César Vallejo en su Reglamento, como son: el capítulo I que trata sobre el problema de investigación; incluyendo el planteamiento del problema, limitaciones, antecedentes y objetivos; el segundo capítulo corresponde al marco teórico, donde se han tomado conceptos sobre las variables en estudio así como las dimensiones e indicadores; el capítulo III trata sobre el marco metodológico, prestando atención a las hipótesis, definición conceptual y operacional de las variables, la metodología, la población, los métodos de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método que se utilizó para analizar los datos; el capítulo IV, se refiere a los resultados de la investigación así como la demostración de las hipótesis; luego se presenta las

conclusiones y sugerencias, finalmente en anexos se encuentran los instrumentos, la base de datos utilizada y la matriz de consistencia.

Con esta investigación se pretende contribuir con la sociedad y en especial con la educación peruana.

Índice

	Página
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Presentación	iii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I:	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Justificación	16
1.3.1 Justificación de la metodología	16
1.3.2 Justificación legal.	17
1.3.3 Justificación epistemológica	17
1.3.4 Justificación Social	17
1.3.5 Justificación práctica	17
1.4. Limitaciones	18
1.5. Antecedentes	18
1.5.1 Investigaciones internacionales	18
1.5.2 Investigaciones nacionales	21
1.6. Objetivos	23
1.6.1. General	23
1.6.2. Específicos	23
CAPÍTULO II:	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1 Comunicación interna	25
2.2 Clima laboral	50

CAPÍTULO III	71
MARCO METODOLÓGICO	71
3.1 Hipótesis	72
3.1.1 Hipótesis general	72
3.1.2 Hipótesis específicas	72
3.2 Variables	72
3.2.1 Definición conceptual	72
3.2.2 Definición operacional	73
3.3 Metodología	76
3.3.2 Diseño	76
3.4 Población y muestra	78
3.5 Método de investigación	80
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	80
3.6.1 Técnica	80
3.6.2 Instrumento	80
3.7 Métodos de Análisis de datos	83
CAPÍTULO IV:	85
RESULTADOS	85
4.1 Descripción	86
4.2 Discusión	92
CONCLUSIONES	95
SUGERENCIAS	96
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	97
ANEXOS	
ANEXO 1: Cuestionario sobre la comunicación interna	
ANEXO 2: Cuestionario sobre clima laboral	
ANEXO 3: Base de datos de la variable comunicación interna	
ANEXO 4: Base de datos de la variable clima laboral	
ANEXO 5: Validez de instrumentos por expertos	
ANEXO 6: Matriz de consistencia	

Índice de Tablas

	Pag.
Tabla 1: Dimensiones e indicadores de la variable comunicación interna	73
Tabla 2: Dimensiones e Indicares de la variable clima laboral	74
Tabla 3: Estadístico de fiabilidad del instrumento 1	82
Tabla 4: Estadístico de fiabilidad del instrumento 2	82
Tabla 5: Validación de los instrumentos por expertos	83
Tabla 6: Relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de educación secundaria de las instituciones educativas estatales del distrito de Los Olivos en el año 2012	86
Tabla 7: Relación entre el nivel informativo de la comunicación interna Y el clima laboral en los docentes de educación secundaria de las Instituciones educativas estatales del distrito de Los Olivos en el año 2012	88
Tabla 8: Relación entre el nivel relacional de la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de educación secundaria de las Instituciones educativas estatales del distrito de Los Olivos en el año 2012	90

Índice de figuras

- Figura 1: Relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de educación secundaria de las instituciones educativas estatales del distrito de Los Olivos en el año 2012 87
- Figura 2: Relación entre el nivel informativo de la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de educación secundaria de las instituciones educativas estatales del distrito de Los Olivos en el año 2012 89
- Figura 3: Relación entre el nivel relacional de la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de educación secundaria de las instituciones educativas estatales del distrito de Los Olivos en el año 2012 91

Resumen

La investigación titulada: “La comunicación interna y su relación con el clima laboral en los docentes de educación secundaria de las instituciones educativas estatales del distrito de los olivos en el año 2012”; se ha realizado debido a las dificultades comunicativas y al ambiente laboral poco favorable observados, que hicieron surgir este problema y someterlo a estudio. Por eso, el objetivo general de esta investigación fue averiguar en qué medida la comunicación interna tiene relación con el clima laboral en las instituciones educativas estatales de educación secundaria, desde la perspectiva de sus profesores.

La investigación fue de tipo básico y se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo y correlacional y transversal; tomando como muestra a 102 docentes de educación secundaria de las instituciones educativas estatales del distrito de Los Olivos, de la ciudad de Lima, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, uno de comunicación interna y otro de clima laboral para determinar la relación entre las variables de estudio, apoyándose en los métodos inductivo y analítico.

Los resultados obtenidos a través de las pruebas estadísticas de Chi Cuadrado y de Correlación de Spearman demostraron que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el clima laboral, así como entre el nivel informativo y el nivel relacional con el clima laboral. También se demostró que el nivel relacional de la comunicación interna tiene mayor influencia en el clima laboral que el nivel informativo. Estas relaciones significativas permitieron inferir, que una buena comunicación interna permite un clima laboral satisfactorio y los modos de comunicarse como expresiones socioemocionales influyen más que sólo las informaciones en el mantenimiento del clima laboral.

Palabras claves: Comunicación interna, clima laboral, nivel relacional, nivel informativo.

Abstract

The research entitled: "Internal communication and its relation to the working environment in secondary school teachers of the state educational institutions in the district of Olives in 2012" has been made due to communication difficulties and little workplace favorably observed, which gave rise to this problem and submit a study. Therefore, the overall objective of this research was to examine the extent of internal communication is related to the work environment in state educational institutions of secondary education from the perspective of their teachers.

The research was basic type and was performed under non-experimental design, descriptive and correlational, on the sample of 102 secondary school teachers of the state educational institutions in the district of Los Olivos, Lima, who have applied two questionnaires, one for internal communication and a working environment to determine the relationship between the study variables, based on the inductive method and analytical.

The results obtained through statistical tests of Chi Square and Spearman correlation showed a significant relationship between the internal and the work environment, and between the level of information and the relationship level with the working environment. It was also shown that the relationship level of internal communication has a greater influence on the working environment that the informative level. These allowed inferring meaningful relationships, good internal communication that allows a satisfactory working environment and ways to communicate and influence socio-emotional expressions more than just keeping the information in the working environment.

Keywords: Internal communication, working environment, relationship level, information level.