



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
CLIMA LABORAL EN HIGH END SAC – MIRAFLORES, 2016.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

ANDAHUA CUNZA DALILA YULEIDY

ASESOR

DR. RODRÍGUEZ FIGUEROA JOSÉ JORGE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DE JURADO

Dr. RODRÍGUEZ FIGUEROA JOSÉ JORGE
Presidente

Dra. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA
Secretaria

Mg. RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ MARIBEL
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por iluminar y custodiar mi camino, además de su infinita bondad y amor.

A mi Mamita Getrudes que está en el cielo cuidándome y dándome la fortaleza que necesito.

A mis amados padres Eulogio Andahua y Cirila Cunza, quien consejos y cariño han incluido en mí, por su esfuerzo al brindarme la oportunidad de tener una buena educación.

A mis hermanos Teresa, Jorge, Nancy e Iván quienes me apoyaron en momentos difíciles de mi vida, los amo mucho.

A mis sobrinos Kenneth, Jhoao, Gerard y Angelina quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

Mi gratitud a cada uno de ustedes.

Agradecimiento

Me gustaría expresar mi gratitud a mis asesores Dr. Jorge Rodríguez, Mg. Edith Rosales y Dra. Janeth Astocondor, por la enseñanza y apoyo recibido, así como las experiencias y recomendaciones transmitidas.

A todos mis estimados profesores de carrera de la Universidad Cesar Vallejo, en especial al Profesor David Aliaga, quien me enseñó a ser lo que ahora soy, un profesional competitivo en el mercado.

Al Dr. Eduardo Lama, quien me brindo las facilidades en Hign End S.A.C para gestionar mi desarrollo de tesis.

Declaración de Autenticidad

Yo Andahua Cunza, Dalila Yuleidy con DNI N° 70032356, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 7 de Diciembre del 2016

Andahua Cunza Dalila Yuleidy

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL EN HIGH END S.A.C, MIRAFLORES, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Andahua Cunza Dalila Yuleidy
La Autora

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	
PÁGINA DE JURADO	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad problemática	9
1.2 Trabajos previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	14
1.4 Formulación del Problema	23
1.5 Justificación del Estudio	23
1.6 Objetivos	24
1.7 Hipótesis	25
II. MÉTODO	26
2.1 Diseño de Investigación	26
2.2 Variables, Operacionalización	27
2.3 Población y Muestra	31
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Método de Análisis de Datos	35
2.6 Aspectos Éticos	36
III. RESULTADOS	37
3.1 Prueba de Normalidad	37
3.2 Prueba de Hipótesis	38
3.3 Análisis e Interpretación de los Resultados	42
3.4 Análisis de Correlación	48
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIÓN	54
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS	57

ANEXOS	60
✓ Instrumentos	60
✓ Validación de Instrumentos	68
✓ Matriz de Consistencia	80

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se busca demostrar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional y el Clima Laboral en Hign End S.A.C distrito de Miraflores. Para llevar a cabo esta investigación se ha revisado antecedentes que estén relacionados al proyecto de tesis titulado: La Comunicación Organizacional y su relación con el Clima Laboral.

Se realizó la investigación titulada “La Comunicación Organizacional y su relación con el Clima Laboral en HIGN END S.A.C, Miraflores, 2016” cuyo objetivo de estudio es determinar la relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral y si existe relación entre la comunicación organizacional y clima laboral en HIGN END S.A.C, se realizó con una población de 90 personas que es el total de trabajadores en Hign End S.A.C, Aire Libre Producciones S.A.C y Aguardiente Producciones S.A.C en el sector de radio, televisión, filmes, publicidad y noticia ubicado en el distrito de Miraflores con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 20. Teniendo como resultado que la comunicación organizacional y el clima laboral tienen relación fuerte, en HIGN END S.A.C, Miraflores. Por ello, se deduce que una buena comunicación organizacional (evaluación, objetivos, confiabilidad) bien establecidos, genera una repercusión positiva en las personas logrando un mejor clima laboral.

1.1 Realidad problemática

Hign End SAC es una empresa del sector de radio, televisión, filmes, publicidad y noticia, que tiene 12 años iniciando sus actividades, se tiene problema con la comunicación organizacional entre las áreas de contabilidad, administración y producción afectando también así el clima laboral.

Gran parte de los problemas en la empresa Hign End SAC están directamente relacionados con una mala gestión de la comunicación

organizacional, pues al no resolverlos a tiempo termina por afectar a otras áreas de la empresa y puede acabar complicando el ambiente y debilitando las relaciones entre los empleados, del mismo modo el clima laboral se vuelve tenso y con una desconfianza permanente, hasta cierto punto culpándose del retraso de la información un área y otra.

Hign End SAC tiene un aproximado de 40 trabajadores para el área de Contabilidad, Administración y Producción.

El rubro de radios, televisión, filmes, publicidad y noticias en el cual se encuentra la empresa Hign End SAC tiene como población un aproximado de 700 empresas a nivel Lima Metropolitana y 120 empresas en Miraflores.

La gerencia general de formación especialista en publicidad asume que algunos procesos contables y administrativos son de inmediata solución sin embargo algunos problemas de la empresa como pagos de las obligaciones y cobranzas no son controlados o proyectados, ya que algunos acuerdos de pagos se efectúan a ultima hora y se pretende que finanzas pague a las horas o al día siguiente, por ende se debe tener coordinación con producción, para que respeten los procesos y fechas de entregas de facturas y días de pago de tal forma ordenar los procesos. Los clientes solicitan las facturas posteriormente se anulan en algunos casos pero en otros a pesar que el servicio está efectuando espera producción la orden de servicio pero finanzas o administración no está informado.

Hign End S.A.C por el efecto de falta de comunicación organizacional y clima laboral pierden en varios aspectos tales como:

- a. Efecto económico en los tiempos de cruces, paralización documentaria al no definir los tiempos y procesos.
- b. El costo del tiempo del personal no se optimiza, se agudiza en contradicciones y retrocesos.
- c. El personal de cada área debe entender como su trabajo se relaciona con las demás áreas y como la inadecuada aplicación de los procesos afecta al área y a la empresa en general.