



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y clima organizacional en
trabajadores de la Dirección Regional Ayacucho,
Ayacucho - 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Layme Arone, Yesica Medalid

ASESOR:

Dr. Agustín Quispe Huayta

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

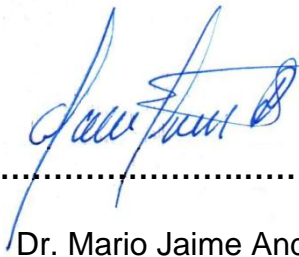
PERÚ – 2018

Página del Jurado



Dr. Álvarez Enriquez, Eleodoro

Presidente



Dr. Mario Jaime Andía

Vocal



Dr. Agustín Quispe Huayta

Secretario

A Dios por la fe, sabiduría y amor que me brinda en cada paso de mi vida y a mi madre Albina Arone Vda. De Layme por su apoyo incondicional para lograr uno de mis objetivos de mi vida.

Yesica

AGRADECIMIENTO

Reconocimiento especial a la Universidad César Vallejo, particularmente a la plana de docentes por ofrecernos sus ilustradas sapiencias para nuestra formación profesional y aportar en la educación de nuestro país.

A nuestros asesores Dr. Agustín Quispe Huayta y al Dr. Mario Jaime Andía, por sus invalorable acciones de contribución para el cumplimiento del presente trabajo de investigación.

Al personal directivo y administrativos de la Dirección Regional Agraria Ayacucho, por las disposiciones brindadas durante el proceso de ejecución del presente trabajo de investigación.

Reconozco enormemente a las personas que me rodean, que continuamente son modelo de fortificación y soporte absoluto en los tiempos más dificultosos de nuestra existencia.

La autora.

DECLARACIÓN JURADA

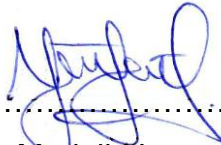
Yo, Yesica Medalid Layme Arone, identificado con DNI N° 80481681, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: comunicación interna y clima organizacional de trabajadores de la Dirección Regional Agraria Ayacucho, Ayacucho - 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría.
2. Respeto las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no fue plagiada ni total ni parcial.
3. El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; vale decir, no ha sido publicada ni presentada en anteriores oportunidades para obtener algún grado académico.
4. Los datos presentados en los resultados son reales y objetivos, no han sido falseados, duplicados, ni copiados, por tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De detectarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que fue 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 legal de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, setiembre del 2018



.....
Yesica Medalid Layme Arone

DNI N° 80481681

PRESENTACIÓN

Integrantes ilustres del Jurado calificador, presenté ante ustedes la tesis titulada: comunicación interna y clima organizacional de trabajadores. Dirección Regional Agraria Ayacucho, 2018, con el propósito de establecer la relación entre la comunicación interna y clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria Ayacucho, 2018 para constituir su significancia en ambas variables, en acatamiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para conseguir el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Cumplir de esta manera con los requisitos establecidos.

La autora.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1 Comunicación interna	17
1.3.1.1 Definición	17
1.3.1.2 Medios y canales de la comunicación interna	19
1.3.1.3 Tipos de comunicación interna.....	21
1.3.1.4 Funciones de la comunicación interna	24
1.3.1.5 Formas de desarrollo de la comunicación interna	25
1.3.1.6 Ubicación de la comunicación interna	25
1.3.1.7 Criterios y objetivos que deben guiar el plan de comunicación interna	26
1.3.1.8 Beneficios de la comunicación interna	27
1.3.2 Clima Organizacional.....	27
1.3.2.1 Historia y Conceptualización	27
1.3.2.2 Enfoques del Clima Organizacional.....	30
1.3.2.3 Características del Clima Organizacional.....	31
1.3.2.4 Dimensiones de Clima Organizacional.....	32
1.3.2.5 Ranking de Great Place To Work en el Perú.....	33

1.4	Formulación del problema	33
1.5	Justificación del estudio.....	34
1.6	Hipótesis	35
1.7	Objetivos... ..	36
II.	MÉTODO	37
2.1	Diseño de investigación	38
2.2	Variables, operacionalización	39
	2.2.1 Variables... ..	39
	2.2.2 Operacionalización de variables	40
2.3	Población y muestra	41
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42
2.5.	Métodos de análisis de datos	44
2.6.	Aspectos éticos.....	44
III.	RESULTADOS	45
IV.	DISCUSIÓN.....	55
V.	CONCLUSIONES	59
VI.	RECOMENDACIONES.....	61
VII.	REFERENCIAS	64

Anexos

Anexo N° 1 Acta de aprobación de originalidad

RESUMEN

La comunicación interna ha sido objeto de estudio en las organizaciones durante los últimos 30 años por su influencia en el funcionamiento y consecución de los objetivos organizacionales. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, establecer la relación existente entre la comunicación interna y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria Ayacucho, 2018 de esta manera establecer su significancia entre ambas variables. Para cumplir con dicho objetivo, se realizó la revisión de la literatura de la comunicación interna, conceptos, orígenes, tipología, su influencia en la cultura organizacional, identidad, imagen y clima organizacional. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño de investigación correlacional descriptivo. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de investigación el cuestionario estructurado con escala de Likert para diagnosticar el estado de la comunicación interna y los factores que inciden en el clima organizacional. De los resultados obtenidos con los coeficientes de correlación de Rho de Spearman, se obtuvo un grado de asociación fuerte entre las variables analizadas. Por lo tanto, se concluye que si existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en dicha institución estudiada.

Palabras clave:

Comunicación interna /clima organizacional

ABSTRACT

Internal communication has been the object of study in organizations over the past 30 years due to its influence on the functioning and achievement of organizational objectives. The purpose of this research work is to establish the relationship between internal communication and the organizational climate of the workers of the Agrarian Regional Directorate Ayacucho, 2018, in this way establishing its significance between both variables. In order to meet this objective, a review was made of the literature on internal communication, concepts, origins, typology, its influence on organizational culture, identity, image and organizational climate. The methodology of the research was quantitative, non-experimental and descriptive correlational research design. The technique used was the survey and the research instrument structured questionnaire with Likert scale to diagnose the state of internal communication and the factors that affect the organizational climate. From the results obtained with the Pearson correlation coefficients, a strong degree of association was obtained between the variables analyzed. Therefore, it is concluded that there is a relationship between internal communication and the organizational climate in said institution studied.

Key words:

Internal communication / organizational climate