



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación Interna y Clima Organizacional percibido  
por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa  
Local N° 04 Comas - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Elisa Salazar Mejía

**ASESOR:**

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ 2016**

**Página del jurado**

---

Dra. Doris Fuster Guillen  
Presidente

---

Mg. Sonia Lidia Romero Vela  
Secretario

---

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios porque ha guiado mi camino en cada momento día a día, siempre dándome fortaleza, para continuar.

A mi esposo y a mis hijos por su constante apoyo y sacrificio que han hecho para poder lograr mí objetivo.

A mi Padre que en vida fue y a mi madre que está viva por sus desvelos, a toda mi familia por brindarme su apoyo, confianza, amor en cada etapa de mi vida y por ayudarme siempre a seguir adelante.

### **Agradecimiento**

A Dios porque en él, está la sabiduría y el poder; Suyo es el consejo y la inteligencia quien ilumina la culminación de esta tesis.

A todos los Profesionales de la maestría cuyas enseñanzas y experiencias han sido muy importantes en mi vida personal y profesional.

A la Doctora Luzmila Garro Aburto, por los valiosos aportes, por la paciencia y dedicación en contribuir alcanzar mi objetivo.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Salazar Mejía Elisa estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: N°06103809 con la tesis titulada “Comunicación interna y clima organizacional percibido por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas - 2016”.

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 auto plagiado; 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Los Olivos, 20 de Agosto del 2016

Salazar Mejía Elisa

DNI: 06103809

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada “Comunicación Interna y Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 Comas – 2016”

En base a una ardua investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad de gestión e innovación en la educación.

La tesis está conformada por los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se considera la introducción, los antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, las justificaciones, el problema de investigación, la hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II se considera en el aspecto metodológico de la investigación. En el Capítulo III se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados. En el Capítulo IV se discutieron los resultados con los antecedentes y marco teórico. En el Capítulo V se da respuesta a las interrogantes expuestas. En el Capítulo VI se proponen dar solución al problema investigado. En el Capítulo VII se muestra las referencias del material bibliográfico y en el apéndice se anexa los instrumentos, validación de los instrumentos, las autorizaciones para la investigación y la data.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Contenidos

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
Antecedentes	15
Fundamentación científica	25
Justificación	41
Formulación del problema	48
Hipótesis	50
Objetivos	51
II. Marco metodológico	54
2.1. Variables	55
2.2. Operacionalización de las variables	56
2.3. Metodología	57

2.4. Tipo de estudio	57
2.5. Diseño	57
2.6. Población, muestra y muestreo	59
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.8. Métodos de análisis de datos	64
2.9. Aspectos éticos	65
III. Resultados	66
IV. Discusión	83
V. Conclusiones	89
VI. Recomendaciones	92
VII. Referencias	95
VIII. Apéndices	99



**Lista de Tablas**

Tabla 1.	Operacionalización variable Comunicación Interna	56
Tabla 2.	Operacionalización variable Clima Organizacional	56
Tabla 3.	Población de trabajadores de la UGEL N° 04 Comas	59
Tabla 4.	Muestra de trabajadores UGEL N° 04 Comas	60
Tabla 5.	Validez del instrumento de Comunicación Interna	62
Tabla 6.	Validez del instrumento Clima Organizacional	63
Tabla 7.	Niveles de confiabilidad	63
Tabla 8.	Resultados del coeficiente Alfa de cronbach para los instrumentos	64
Tabla 9.	Resultados descriptivos de la Comunicación Interna	67
Tabla 10.	Resultados descriptivos de las dimensiones de la Comunicación Interna	68
Tabla 11.	Resultados descriptivos del Clima Organizacional	69
Tabla 12.	Resultados descriptivos por niveles de las dimensiones del Clima Organizacional	70
Tabla 13.	Resultados de la correlación entre las variables Comunicación Interna y Clima Organizacional	72
Tabla 14.	Resultados de la correlación entre la Comunicación Interna Esencial y el Clima Organizacional	74
Tabla 15.	Resultados de la correlación entre la Comunicación Interna Operativa y Clima Organizacional	75

Tabla 16.	Resultados de la correlación entre la Comunicación Interna Estratégica y clima organizacional	76
Tabla 17.	Resultados de la correlación entre la Comunicación Interna Valorativa y Clima Organizacional	77
Tabla 18.	Resultados de la correlación entre Comunicación Interna Motivacional y Clima Organizacional	79
Tabla 19.	Resultados de la correlación entre Comunicación Interna de aprendizaje y Clima Organizacional	80
Tabla 20	Resultados de la correlación entre la Comunicación Interna Inteligencia y Clima Organizacional	81

**Lista de figuras**

	Página.
Figura 1: Niveles de Comunicación Interna según la percepción de los trabajadores de la UGEL. N° 04 de Comas 2016.	67
Figura 2: Niveles por dimensiones Comunicación Interna según la percepción de los trabajadores de la UGEL. N° 04 de Comas 2016.	69
Figura 3: Niveles de Clima Organizacional de la UGEL. N° 04 de Comas, 2016.	70
Figura 4: Niveles de Clima Organizacional por dimensiones según los trabajadores de la UGEL. N° 04 de Comas, 2016	71

## Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar de qué manera se relaciona la Comunicación Interna con el Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local.Nº 04 Comas – 2016

Se desarrolló bajo el diseño no experimental, siendo de tipo básica de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 165 trabajadores de la UGEL.Nº 04, del cual se obtuvo una muestra probabilística de 116 trabajadores con muestreo aleatorio. Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron dos; el primero un cuestionario de 42 preguntas con escalas tipo Likert destinadas a obtener información de la comunicación interna de Roca (2012), el segundo es el instrumento de clima organizacional que consta de 50 ítems de Palma (2004) que cumplen con el proceso de validez de contenido por juicio de expertos y confiabilidad por alfa de Cronbach de 0,974 y 0,959 respectivamente que indica una alta confiabilidad.

Los resultados estadísticos mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman determinaron que existe una relación positiva y significativa entre la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en un nivel bajo según la percepción de los trabajadores, de acuerdo a  $r = 0,247$  y  $p = 0,007$ ; así mismo se obtuvo que el nivel de comunicación interna tiene una tendencia al nivel regular según el 50% de los encuestados y el clima organizacional tiende al nivel medio según el 41% de los trabajadores.

**Palabras clave:** Comunicación Interna, Clima Organizacional.

## Abstract

The purpose of this research was to determine how Internal Communication is related to the Organizational Climate perceived by workers of the local educational management unit 04 Comas – 2016

It was developed under the non-experimental design, basic type being descriptive level. The population consisted of 165 workers UGELs 04 from which a probability sample of 116 workers was obtained by random sampling. The data collection instruments used were two; the first a questionnaire of 42 questions with Likert scales designed to obtain information from the Internal Communication of Rock (2012), the second is the instrument of Organizational Climate consisting of 50 items of Palma (2004) that comply with the process of validity of content by expert judgment and reliability by Cronbach's alpha of 0.974 and 0.959 respectively indicating high reliability.

The statistical results by the correlation coefficient Rho Spearman determined that there is a positive and significant relationship between Internal Communication and Organizational Climate at a low level as perceived by workers, according to  $r = 0,247$  and  $p = 0.007$ ; and it was obtained that the level of Internal Communication has a tendency to regular level by 50% of respondents and Organizational Climate tends to average under 41% of workers.

Keywords: Internal Communication, Organizational Climate