



FACULTAD DE COMUNICACIONES

CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

“INFLUENCIA DE LAS ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA FORMACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA I.E.P. SAN ANDRÉS DE CAJAMARCA PERÍODO 2015 - 2016”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Comunicaciones

Autor:

Kathia Patricia Torres Cieza

Asesor:

Lic. Miguel Antonio Roncal Liñán

Cajamarca – Perú
2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii.
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vi
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	x
<u>ABSTRACT</u>	xii.
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	20
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	39
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	43
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	99
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	102
REFERENCIAS	103
ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

1. Tabla 1 – Oportunidades existentes de progresar en la institución
2. Tabla 2 – Interés del Director por el éxito de sus empleados.
3. Tabla 3 - Participación en definición de objetivos y acciones para lograrlo.
4. Tabla 4 – Valoración de altos niveles de desempeño
5. Tabla 5 – Expresión de reconocimiento de los supervisores por los logros.
6. Tabla 6 – Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.
7. Tabla 7 – La capacitación que se necesita es promovida por el Director
8. Tabla 8 – La empresa promueve el desarrollo del personal.
9. Tabla 9 – Generación de ideas creativas o innovadoras promovidas
10. Tabla 10 – Logros reconocidos en el trabajo.
11. Tabla 11 – Sentimiento de compromiso con el con el éxito en San Andrés.
12. Tabla 12 - Niveles de logro en el trabajo asegurados por cada trabajador.
13. Tabla 13 - El éxito de San Andrés por el factor clave de cada empleado.
14. Tabla 14 - Compromiso de los trabajadores con San Andrés.
15. Tabla 15 - En la oficina, cada día se hacen mejor las cosas
16. Tabla 16- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.
17. Tabla 17 - Es una tarea estimulante cumplir con las actividades laborales
18. Tabla 18 - Los productos y/o servicios de San Andrés, son motivo de orgullo del personal.
19. Tabla 19 – Definición clara de visión, misión y valores en la institución.
20. Tabla 20 – Para alcanzar calidad de vida laboral, es buena opción San Andrés.
21. Tabla 21 – Apoyo brindado del Director para superar los obstáculos que se presentan.
22. Tabla 22 – Mejoras continuas de métodos de trabajo en San Andrés.
23. Tabla 23 – La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
24. Tabla 24 – Preparación necesaria recibida para la realización del trabajo.
25. Tabla 25 – Responsabilidades del puesto claramente definidas.
26. Tabla 26 – Sistema de seguimiento disponible para el control de las actividades.
27. Tabla 27 – Normas y procedimientos existentes como guías de trabajo.
28. Tabla 28 – Objetivos del trabajo claramente definidos.
29. Tabla 29 – Realización del trabajo en función a métodos o planes establecidos.
30. Tabla 30 – Trato justo existente en San Andrés
31. Tabla 31 - Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
32. Tabla 32 – La información fluye adecuadamente en mi oficina.
33. Tabla 33 – Relación armoniosa existente en los grupos de trabajo
34. Tabla 34 – Suficientes canales de comunicación existentes.

35. Tabla 35 – Posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía.
36. Tabla 36 – La institución afrontan y supera los obstáculos
37. Tabla 37 – La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
38. Tabla 38 – El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen
39. Tabla 39 – Colaboración entre el personal de las diversas oficinas existente.
40. Tabla 40 – Avances conocidos en las otras áreas de San Andrés
41. Tabla 41 – Cooperación entre los compañeros de trabajo.
42. Tabla 42 – Los objetivos de trabajo son retadores.
43. Tabla 43 – Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades
44. Tabla 44 – Funcionamiento del grupo con el que trabajo, como un equipo bien integrado
45. Tabla 45 – Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede
46. Tabla 46 – Buena administración existente de los recursos.
47. Tabla 47– Remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
48. Tabla 48 – Relación entre los objetivos de trabajo con la visión de la institución.
49. Tabla 49 – Tecnología disponible para facilitar el trabajo.
50. Tabla 50 – Remuneración de acuerdo al desempeño y los logros.

ÍNDICE DE FIGURAS

1. Figura N° 1 - Oportunidades existentes de progresar en la institución
2. Figura N°2 - Interés del Director por el éxito de sus empleados.
3. Figura N°3 - Participación en definición de objetivos y acciones para lograrlo.
4. Figura N°4 - Valoración de altos niveles de desempeño
5. Figura N°5 - Expresión de reconocimiento de los supervisores por los logros.
6. Figura N°6 - Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.
7. Figura N°7 - La capacitación que se necesita es promovida por el Director
8. Figura N°8 - La empresa promueve el desarrollo del personal.
9. Figura N°9 - Generación de ideas creativas o innovadoras promovidas.
10. Figura N°10 - Logros reconocidos en el trabajo.
11. Figura N°11 – Dimensión de Realización personal.
12. Figura N°12 - Sentimiento de compromiso con el con el éxito en San Andrés.
13. Figura N°13 - Niveles de logro en el trabajo asegurados por cada trabajador.
14. Figura N°14 - El éxito de San Andrés por el factor clave de cada empleado.
15. Figura N°15 - Compromiso de los trabajadores con San Andrés.
16. Figura N°16 - En la oficina, cada día se hacen mejor las cosas.
17. Figura N°17 - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.
18. Figura N°18 - Es una tarea estimulante cumplir con las actividades laborales.
19. Figura N°19 - Los productos y/o servicios de San Andrés, son motivo de orgullo del personal.
20. Figura N°20 - Definición clara de visión, misión y valores en la institución.
21. Figura N°21 - Para alcanzar calidad de vida laboral, es buena opción San Andrés.
22. Figura N°22 - Dimensión de Involucramiento laboral.
23. Figura N°23 - Apoyo brindado del Director para superar los obstáculos que se presentan.
24. Figura N°24 - Mejoras continuas de métodos de trabajo en San Andrés.
25. Figura N°25 - La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
26. Figura N°26 - Preparación necesaria recibida para la realización del trabajo.
27. Figura N°27 - Responsabilidades del puesto claramente definidas.
28. Figura N°28 - Sistema de seguimiento disponible para el control de las actividades.
29. Figura N°29 - Normas y procedimientos existentes como guías de trabajo.
30. Figura N°30 - Objetivos de trabajo claramente definidos.
31. Figura N°31 - Realización del trabajo en función a métodos o planes establecidos.
32. Figura N°32 - Trato justo existente en San Andrés.

33. Figura N°33 - Dimensión de Supervisión.
34. Figura N°34 - Acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
35. Figura N°35 - La información fluye adecuadamente en mi oficina.
36. Figura N°36 - Relación armoniosa existente en los grupos de trabajo.
37. Figura N°37 - Suficientes canales de comunicación existentes.
38. Figura N°38 - Posibilidad de interacción con personas de mayor jerarquía.
39. Figura N°39 - La institución afrontan y supera los obstáculos
40. Figura N°40 - La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
41. Figura N°41 - El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
42. Figura N°42 - Colaboración entre el personal de las diversas oficinas existente.
43. Figura N°43 - Avances conocidos en las otras áreas de San Andrés.
44. Figura N°44 – Variable de Comunicación Interna.
45. Figura N°45 - Cooperación entre los compañeros de trabajo
46. Figura N°46 - Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.
47. Figura N°47 - Funcionamiento del grupo con el que trabajo, como un equipo bien integrado
48. Figura N°48 - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
49. Figura N°49 - Buena administración existente de los recursos
50. Figura N°50 -. Remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
51. Figura N°51 - Buena administración existente de los recursos.
52. Figura N°52 - Relación entre los objetivos de trabajo con la visión de la institución.
53. Figura N°53 - Tecnología disponible para facilitar el trabajo.
54. Figura N°54 - Remuneración de acuerdo al desempeño y los logros.
55. Figura N°53 – Dimensión Condiciones laborales.
56. Figura N°54 – Análisis de barras
57. Figura N°55 – Análisis de correlación de variables.

RESUMEN

La Institución Educativa Particular “San Andrés”, ubicada en la Vía universitaria a tres kilómetros carretera a Los Baños del Inca, es una empresa creada con la finalidad de educar personas con valores; brindando una enseñanza personalizada, respetando el ritmo de aprendizaje del alumno y utilizando una metodología activa para que el niño vivencie su educación.

La Institución, cuenta con 44 colaboradores, los cuales integran las diferentes áreas de la empresa; docencia, administrativos y personal de servicio.

La investigación fue de tipo correlacional porque establece la asociación entre las variables: Comunicación Organizacional y Clima organizacional, es decir, de qué forma se relacionan una variable con la otra mediante las actividades.

La población objeto de estudio estuvo conformada por el personal de la I.E.P “San Andrés” de Cajamarca.

El siguiente trabajo de investigación no experimental, correlacional y transversal, identifica los problemas de comunicación organizacional interna en las diferentes áreas de la Institución, identificando algunas falencias, que no logran el desarrollo eficaz de la I.E.P. “San Andrés”.

La técnica empleada en la recolección de datos fue la encuesta validada de Sonia Palma, psicóloga por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y de segunda Especialidad en Psicopedagogía por la Universidad Ricardo Palma, su actividad profesional se centra principalmente en el diagnóstico e intervención del recurso humano en las organizaciones promoviendo programas de desarrollo personal e institucional, Autora de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y de la Escala CL-SPC Clima Laboral, instrumentos que se vienen usando en nuestro país y en países de Latinoamérica.

El instrumento de recolección de datos fue: La Encuesta para ambas variables, la que fue sometida a prueba de confiabilidad antes de su aplicación, obteniendo 0.84% de confiabilidad mediante la operación de alfa de Crombach.

Luego de los resultados obtenidos se acepta la Hipótesis, la comunicación organizacional se relaciona directamente con el clima organizacional en la Institución Educativa “San Andrés”.

La investigación contiene cinco capítulos en los que se habla lo siguiente: Capítulo 1 Resumen; donde se plasma lo que se ha realizado en la investigación en forma sintetizada.

Abstract; traducción del documento resumen. El Capítulo 1 trata de cómo se ha planteado el problema. En el Capítulo 2. Se realizan las investigaciones convenientes para sustentar el tema. En el Capítulo 3 plasmamos la metodología utilizada para el estudio de la investigación. El Capítulo 4. Resultados, Capítulo 5. Discusión. La presentación de conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

La propuesta es brindar herramientas para una mejor comunicación interna y así lograr una mejor productividad. La comunicación organizacional influye directamente en la realización de labores de la Institución, viéndose en muchos casos que los trabajadores no tienen claros los objetivos de la empresa así como los medios y métodos para conseguir los resultados deseados, trabajar en equipo por un mismo objetivo y lograr la excelencia de I.E.P. “San Andrés”.

Palabras Claves: Comunicación Interna y Clima Organizacional.

ABSTRACT

The Private Educational Institution "San Andrés", located in Vía Universitaria three kilometers away from Baños del Inca, is a company created for the purpose of educating people with values, providing personalized instruction, respecting the pace of students learning and using an active methodology to children can vivencie their education.

The institution has 44 employees, which integrate the different areas of the company; teaching, administrative and service staff.

The research was correlational because it sought to establish the association between the variables: Organizational Communication and Organizational climate, it means how a variable is related with the other through activities.

The target population consisted of the staff of the Private Educational Institution "San Andrés" of Cajamarca.

The following not experimental, correlational and cross-sectional research work, identifies the problems of internal organizational communication in different areas of the institution, identifying some shortcomings, which do not achieve the effective development of the Educational Institution "San Andres".

The technique used in data collection was: Sonia Palma validated survey that included both variables. The data collection instrument was: Survey for both variables, which was subjected to reliability test before application, obtaining 0.84% of reliability by Cronbach alpha operating.

After the results obtained the hypothesis is accepted, organizational communication is directly related to the organizational climate in the Educational Institution "San Andrés".

This research contains five chapters that talk about the following: Chapter 1 Overview; It is reflected what has been done in research in synthesized form. Abstract; is the translation of the summary of the document. Chapter 1 discusses how the problem has arisen. In Chapter 2. We perform the appropriate research to support our theme. In Chapter 3 we capture the methodology used for the research study. Chapter 4 are the results, Chapter 5. Discussion. We conclude with the presentation of conclusions, recommendations, references and appendices.

The proposal is to provide tools for a better internal organizational communication and achieve a better productivity. The organizational communication directly influences in the work of the Institution, showing in some cases that the staff does not have clear the company’s objectives as well as the resources and methods to obtain the required results work together for a common goal and achieve the Educational Institution "San Andres" excellence.

Keywords: Organizational interna and Organizational Climate.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

Referencias

- <http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>
- Andrade, H. (2010). *"Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica"*. Madrid, España: Gesbiblo S.L
- Ansede Espiñeira P. (2010) en su estudio *"La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento"*. Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de A Coruña.
- Amorós Rodríguez E. (2013) *"Propuesta de plan de mejora del clima laboral en las agencia de una entidad microfinanciera ubicada en la ciudad de Chiclayo"* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Balarezo Toro, B. (2014) *"La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de le empresa San Miguel Drive"*. Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cass Sunstein (2010) *Rumorología*. Madrid. Debate. Pág. 30 - 51.
- Caligiore Corrales, I y Díaz Sosa, J.(2005) Estudio de caso Clima Organizacional y desempeño de los docentes de la ULA Revista Venezolana de Gerencia (RVG). N° 24. (Pág. 644 – 657).
- Cortés Pérez M. (2008) *"La función de la Comunicación Organizacional en la Pedagogía: Un asunto que va más allá de los medios escolares"*. Tesis de grado para optar por el título de comunicadora social. Pontificia universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Cruz Maldonado, E. Analizado de http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/_Eva_Cruz_Maldonado
- Chiavenato, I. (1999) *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill
- Owusu Yaw, A. (1999) Importancia del empleado, participación en el sistema de gestión de la fiebre intermitente de la clase mundial. Revista Internacional de sistemas de gestión ágil. Bradford. (Pág. 107 – 115).
- Palma, S. 2004. *Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias*. Perú. Revista de Investigación en Psicología. 101 p. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología. USM. Lima.
- García, J. (2011). *La Comunicación Interna*. Madrid, España
- Díaz de Santos Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid, España: Gesbiblo S.L
- Echeverría, M. en su artículo *Mejores Condiciones de Trabajo: Un Desafío Actual*.
- Goncalvez Alexis (1997) en su artículo, *Dimensiones de Clima organizacional, analizado de* <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

- Pérez Tenazoa, N. y Rivera Cardozo, P. (2015) "*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*" trabajo de investigación previo a obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial, Universidad Nacional de la Amazonía peruana.
- Realización personal. Cita web. Recuperado de http://www.abc.com.by/articulos/Realizacion_personal_983804.html.
- Realización personal. Cita web. Recuperado de <http://articulos.corentt.com/la-realizacion-personal/>
- Rebeil, M. (2010). "*El poder de la comunicación en las organizaciones*". México, AMCO.
- Roca González, S. (2012) "*Relación entre comunicación Interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga*. Universidad Nacional San Cristóbal, Huamanga, Ayacucho.
- Sandoval-Caraveo M.C. (2004) en su ensayo, *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Número 27.
- Significado de comunicación. Recuperado de <https://www.comunicacion.comunicare.com>
- Teoría de Likert, recuperado de <http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>.
- Teoría de la comunicación de Shannon Weaver. Fiske, J. (1985) "Teoría de la comunicación" en introducción al estudio de la comunicación. España. Editorial Herder. (Págs. 1-17)
- Welch, M. y Jackson P. (2007), *Repensando la comunicación interna: un enfoque de los stakeholders*. Manchester UK
- Zapata, L. (2011) publicación. El rumor: lo que debe saber
- Zépeda Rodríguez, J. (2011) "*Estrategia para la relación entre planeación estratégica y el involucramiento laboral del personal en los hoteles de Culiacán, Sinaloa, México*" Tesis de grado para optar por el título de Doctor en Ciencias Administrativas. Instituto politécnico nacional escuela superior de comercio y administración unidad Santo Tomas. Culiacán, Sinaloa, México.
- Gil M., González, J., Luis R (2005) en su tesis "*Análisis del proceso de supervisión de los empleados de área administrativa. Empresa servicio eléctrico de Monagas y delta Amacuro*" (Semda) c.a., Maturín estado Monagas,
- Pérez Porto, J. y Merino M. (2010) en su publicación, *Definición de Condición de trabajo*. Extraído de <http://definicion.de/condicion-de-trabajo/>.