

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Influencia de la comunicación interna en el clima  
organizacional de los colaboradores de la empresa  
de telecomunicaciones INDOTECH S.A.C. - 2020**

Natali Isabel Cayllahua Meza

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2021

## Índice

Asesor.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	xiii
Capítulo I Planteamiento del Estudio .....	16
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	16
1.1.1. Planteamiento del problema. ....	16
1.1.2. Formulación del problema.....	19
A. Problema general. ....	19
B. Problemas específicos.....	19
1.2. Determinación de objetivos .....	19
1.2.1. Objetivo general.....	19
1.2.2. Objetivos específicos. ....	19
1.3. Justificación e importancia del estudio .....	20
1.3.1. Justificación. ....	20
1.3.2. Importancia. ....	20
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	22
Capítulo II Marco Teórico .....	23
2.1. Antecedentes de la investigación .....	23
2.1.1. Antecedentes Nacionales. ....	23
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	30
2.2. Bases Teóricas.....	35
2.2.1. Públicos de la empresa.....	35
2.2.2. Comunicación interna. ....	36
A. Definición.....	36
B. Funciones de la comunicación.....	38
C. Proceso de comunicación.....	38

D.	Dimensiones.....	39
E.	Medición.....	46
F.	Enfoques.....	47
2.2.3.	Clima organizacional.....	50
A.	Definición.....	50
B.	Dimensiones.....	51
C.	Medición.....	52
D.	Enfoques.....	54
2.3.	Definición de términos básicos.....	57
2.3.1.	Clima Organizacional.....	57
2.3.2.	Comunicación hacia abajo.....	57
2.3.3.	Comunicación hacia arriba.....	58
2.3.4.	Comunicación interna.....	58
2.3.5.	Comunicación lateral.....	58
2.3.6.	Liderazgo.....	58
2.3.7.	Organización y estructura.....	58
Capítulo III	Hipótesis y Variables.....	59
3.1.	Hipótesis.....	59
3.1.1.	Hipótesis general.....	59
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	59
3.2.	Operacionalización de variables.....	59
3.2.1.	Definición conceptual de las variables.....	59
A.	Definición conceptual de la variable comunicación interna. .....	59
B.	Definición conceptual de la variable clima organizacional. .....	60
3.2.2.	Definición operacional de las variables.....	60
A.	Definición operacional de la variable comunicación interna.....	60
B.	Definición operacional de la variable clima organizacional. .....	60
3.2.3.	Matriz de la operacionalización de las variables.....	61
Capítulo IV	Metodología del Estudio.....	68

4.1. Método, enfoque, tipo, alcance de investigación .....	68
4.1.1. Método.....	68
4.1.2. Enfoque. ....	68
4.1.3. Tipo.....	68
4.1.4. Alcance .....	69
4.2. Diseño de la investigación .....	69
4.3. Población y muestra .....	70
4.3.1. Población.....	70
4.3.2. Muestra.....	71
4.4. Técnicas, instrumentos y escala de medición.....	71
4.5. Técnicas de análisis de datos.....	72
Capítulo V Resultados .....	73
5.1. Resultados y análisis.....	73
5.1.1. Confiabilidad del instrumento.....	73
A. Confiabilidad.....	73
B. Cálculo de la confiabilidad. ....	73
5.1.2. Presentación de datos generales.....	74
5.1.3. Prueba de normalidad.....	78
A. Plantea las hipótesis.....	78
B. Nivel de significancia .....	78
C. Prueba estadística a emplear .....	79
D. Criterio de decisión.....	79
5.1.4. Contrastación de la hipótesis. ....	79
A. Hipótesis principal de la investigación. ....	79
B. Hipótesis específicas de la investigación.....	82
5.2. Discusión de resultados .....	88
Conclusiones .....	91
Recomendaciones .....	93
Referencias bibliográficas .....	95
Anexos.....	99
Anexo 1: Cuestionario sobre comunicación Interna y clima organizacional	99

Anexo 2: Matriz de consistencia sobre la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Indotech S.A.C.-2020. ....	102
Anexo 3: Ficha de validación de experto .....	104
Anexo 4: Propuesta de plan de mejora de comunicación interna.....	112
Anexo 5: Solicitud de aprobación para realizar trabajo de investigación en la empresa Indotech S.A.C. ....	118
Anexo 6: Carta de respuesta aprobando realizar la investigación en la empresa Indotech S.A.C. ....	119

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Ventajas de la comunicación lateral.....	42
<b>Tabla 2</b> Desventajas de la comunicación lateral.....	42
<b>Tabla 3</b> Ventajas de la comunicación descendente.....	43
<b>Tabla 4</b> Desventajas de la comunicación descendente.....	44
<b>Tabla 5</b> <i>Ventajas y desventajas de comunicación ascendente.</i> ....	45
<b>Tabla 6</b> Dimensiones clima organizacional.....	51
<b>Tabla 7</b> Dimensiones clima organizacional de Litwin y Stinger.....	52
<b>Tabla 8</b> Cuestionarios clima laboral.....	53
<b>Tabla 9</b> Variable 1- comunicación interna.....	61
<b>Tabla 10</b> Variable 2 - clima organizacional.....	64
<b>Tabla 11</b> Prueba de normalidad.....	79
<b>Tabla 12</b> Correlación comunicación interna y clima organizacional.....	81
<b>Tabla 13</b> Correlación entre comunicación hacia abajo y clima organizacional. ...	83
<b>Tabla 14</b> Correlación comunicación hacia arriba y clima organizacional.....	85
<b>Tabla 15</b> Correlación comunicación lateral y clima organizacional.....	87
<b>Tabla 16</b> Resumen de la correlación de hipótesis.....	88

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Públicos de la empresa (ámbito interno, ámbito comercial y ámbito externo).....	35
<b>Figura 2.</b> Funciones de la comunicación .....	38
<b>Figura 3.</b> El proceso de comunicación.....	38
<b>Figura 4.</b> Características de la comunicación ascendente.....	45
<b>Figura 5.</b> Sede de la ciudad a la que pertenece .....	74
<b>Figura 6.</b> Área laboral a la que pertenece.....	75
<b>Figura 7.</b> Equipo laboral al que pertenece .....	75
Figura 8. Edad .....	76
<b>Figura 9.</b> Género .....	76
<b>Figura 10.</b> Estado civil .....	77
<b>Figura 11.</b> Grado de Instrucción .....	77
<b>Figura 12.</b> Tiempo en la empresa.....	78

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal, determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Indotech S.A.C.- 2020. La investigación empleó el método científico y deductivo, enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo/correlacional, con un diseño no experimental; la muestra de estudio estuvo dirigida a 84 colaboradores miembros de la empresa Indotech S.A.C, empleando como técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento un cuestionario compuesto de 40 preguntas sobre comunicación interna y clima organizacional. Los resultados obtenidos manifiestan que, la comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Indotech S.A.C. en el periodo 2020, demostrando una correlación positiva, correlación buena, debido a que la Rho de Spearman ( $Rho = 0.759$ ) con una significancia de  $p=0.000$  es decir, cuando aumenta la comunicación interna mejora el clima organizacional de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones Indotech S.A.C.

**Palabras claves:** comunicación interna, clima organizacional, colaboradores, empresa de telecomunicaciones.



## Abstract

The main objective of this research is to determine the influence of internal communication on the organizational climate of the employees of the telecommunications company Indotech SAC-2020. The research used the scientific method, quantitative approach, descriptive/correlational scope, with a non-experimental design; the study sample was directed to 84 collaborators members of the company Indotech SAC, using as data collection technique the survey and as an instrument a questionnaire composed of 40 questions on internal communication and organizational climate. The results obtained show that internal communication significantly influences the organizational climate of the employees of the telecommunications company Indotech SAC in the period 2020, demonstrating a positive correlation, good correlation, because the Spearman's Rho ( $Rho = 0.759$ ) with a significance of  $p=0.000$ , that is, when internal communication increases, the organizational climate of the employees of the telecommunications company Indotech SAC improves.

**Key words:** internal communication, organizational climate, employees, telecommunications company.