



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE COMUNICACIONES

CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON
LA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
Y DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN
MARCELO - TRUJILLO, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Autor:

Br. Jefferson G. Arcila Díaz

Asesor:

Dr. Alfredo G. Alegría Alegría

Trujillo - Perú
2017

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller Jefferson G. Arcila Díaz, denominada:

“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON LA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN MARCELO- TRUJILLO, 2016”

Dr. Alfredo G. Alegría Alegría
ASESOR

Dra. Lyly García Galarreta
PRESIDENTA

Víctor Hugo Ramírez Gómez
JURADO 1

Milagritos Velarde Echevarría
JURADO 2

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Aprobación de la tesis.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos.....	viii
resumen.....	ix
Abstract	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Limitaciones	14
1.5. Objetivos	14
1.5.1. General	14
1.5.2. Específicos	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes	15
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.2.1. Comunicación:.....	17
2.2.2. Funciones de la comunicación	18
2.2.3. Comunicación organizacional.....	19
2.2.4. Tipos de comunicación:.....	19
2.2.5. Dirección de la comunicación:.....	20
2.2.6. Comunicación interpersonal	20
2.2.7. Barreras para la comunicación eficaz	21
2.3. Identificación	22
Identificación social.....	22
2.3.1. Necesidad de pertenecer a algo.....	23
2.3.2. Necesidad de dignidad	23
2.3.3. Necesidad de seguridad.....	23

2.3.4.	Necesidad de perfeccionamiento o mejoramiento personal.....	24
2.3.5.	Necesidad de poder creador	24
2.4.	Motivación del personal.....	25
2.4.1.	Tipos de motivación.....	25
2.5.	Satisfacción.....	26
2.5.1.	Satisfacción laboral	26
2.5.2.	Adaptación personal.....	27
2.6.	Clima Laboral	28
2.7.	Cultura Organizacional	28
2.8.	Empowerment.	29
2.9.	Compromiso.....	31
2.10.	Definición de términos básicos	32
2.10.1.	Comunicación interna.....	32
2.10.2.	Identificación	32
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....		32
3.1.	Formulación de la hipótesis	32
3.2.	Operacionalización de variables.....	33
CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS		36
4.1.	Tipo de diseño de investigación.....	36
4.2.	Material de estudio.....	36
4.2.1.	Unidad de estudio.....	36
4.2.2.	Población / Muestra.....	36
4.3.	Técnicas, procedimientos e instrumentos.....	39
4.3.1.	Para recolectar datos.....	39
4.3.2.	Para analizar información.....	41
CAPÍTULO 5. RESULTADOS.....		43
5.1.	Observación de la Institución Educativa	43
5.2.	Entrevista aplicada al director, subdirector, personal administrativo y docente de la I.E.....	43
5.2.1.	Entrevista al director de la I.E.....	44
5.2.2.	Entrevista al personal administrativo de la I.E.	45
5.2.3.	Entrevista al Sub Director Administrativo y Docente	46
5.2.4.	Entrevista a los docentes de la I.E.....	47
5.3.	Nivel de comunicación interna e identificación y correlación entre variables.....	48

5.3.1. Nivel de comunicación interna.....	48
5.3.2. Nivel de identidad.....	49
5.3.3. Correlación entre la comunicación interna y la identificación	51
5.3.4. Contrastación de la hipótesis.....	52
 CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN.....	 55
Conclusiones	62
Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
Referencias bibliográficas.....	66
Anexo 1 Ficha de Observación	69
Anexo 2 Guía de entrevista.....	
Anexo 3 Cuestionario para determinar la comunicación interna.....	71
Anexo 4 Cuestionario para determinar la identificación.....	71
Anexo 5 Tabulaciones	71
Anexo 6 Base de datos.....	71
Anexo 7 Validez y confiabilidad de las encuestas	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencias y porcentajes por nivel y dimensión de comunicación interna en directivos, administrativos y docentes de la I.E. “San Marcelo”	45
Tabla 2 Frecuencias y porcentajes por nivel y dimensión de identificación en directivos, administrativos y docentes de la I.E. “San Marcelo”	46
Tabla 3 Correlación por dimensión entre la comunicación interna e identificación en directivos, administrativos y docentes de la I.E. “San Marcelo”	47
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes por nivel para la dimensión Identidad y valores, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	69
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes por nivel para la dimensión efectividad, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	70
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes por nivel para la dimensión estrategias de comunicación, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	71
Tabla 7 Frecuencias y porcentajes por nivel para la variable comunicación interna, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	72
Tabla 8 Frecuencias y porcentajes por nivel para la dimensión motivación y compromiso, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	73
Tabla 9 Frecuencias y porcentajes por nivel para la dimensión participación, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	74
Tabla 10 Frecuencias y porcentajes por nivel para la dimensión satisfacción del trabajador, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	75
Tabla 11 Frecuencias y porcentajes por nivel para la dimensión clima laboral, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	76
Tabla 12 Frecuencias y porcentajes por nivel para la dimensión empowerment, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	77
Tabla 13 Frecuencias y porcentajes por nivel para la variable identificación, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	78
Tabla 14 Frecuencias por dimensión de la variable comunicación interna obtenidas por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	79
Tabla 15 Frecuencias por dimensión y nivel de la variable comunicación interna obtenidas por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	80
Tabla 16 Frecuencias por dimensión de la variable identificación obtenidas por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	81
Tabla 17 Frecuencias por dimensión y nivel de la variable identificación obtenidas por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribución de probabilidades de la correlación entre la comunicación interna y la identidad en directivos, administrativos y docentes de la I.E. “San Marcelo”	49
Gráfico 2 Porcentajes por nivel para la dimensión Identidad y valores, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	69
Gráfico 3 Porcentajes por nivel para la dimensión efectividad, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	70
Gráfico 4 Porcentajes por nivel para la dimensión estrategias de comunicación, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	71
Gráfico 5 Porcentajes por nivel para la variable comunicación interna, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	72
Gráfico 6 Porcentajes por nivel para la dimensión motivación y compromiso, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	73
Gráfico 7 porcentajes por nivel para la dimensión participación, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	74
Gráfico 8 Porcentajes por nivel para la dimensión satisfacción del trabajador, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	75
Gráfico 9 Porcentajes por nivel para la dimensión clima laboral, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	76
Gráfico 10 Porcentajes por nivel para la dimensión Empowerment, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	77
Gráfico 11 Porcentajes por nivel para la variable identificación, obtenidos por los docentes y administrativos de la I.E. “San Marcelo”	78

RESUMEN

El informe tuvo el objeto de establecer la relación que existe entre la comunicación interna y la identificación en administrativos y docentes, así como las características de la comunicación en la Institución Educativa "San Marcelo" de Trujillo. Se propuso para ello un diseño correlacional causal tomando como unidad de estudio a 35 integrantes (de los cuales se registra a 8 personales administrativos y 27 personales docentes en la Institución Educativa), quienes se les aplicó el cuestionario para medir la comunicación interna y el cuestionario para medir la identificación. Así mismo se aplicó una ficha de observación para verificar la organización de la comunicación interna y un cuestionario de entrevista para el director, subdirector, personal administrativo y docente.

Se determinó que el encargo de brindar toda la información es el director que lo difunde por diversos canales o de manera directa o verbal, siendo fluida con el personal administrativo y docente lo que acentúa la identificación con la institución educativa. Tanto la comunicación interna como la identificación muestran un nivel bueno en el 76% de administrativos y docentes. Así mismo, se concluye que existe una correlación significativa moderada de carácter directo entre la comunicación interna y la identificación en los administrativos y docentes ($r=0.513$, $p<0.05$). Este tipo de correlación sugiere que existan otros factores que condicionan a las variables estudiadas.

Palabras clave: Comunicación interna, identificación.

ABSTRACT

The relationship between internal communication and identification in administrative and teaching, as well as the characteristics of the communication in the Educational Institution "San Marcelo" of Trujillo was studied. A causal correlative design was proposed, taking as a unit of study 25 members (administrative and teaching) of the educational institution to whom the questionnaire was applied to measure the internal communication and the questionnaire to measure the identification. Likewise, an observation sheet was used to verify the organization of the internal communication and an interview questionnaire for the director, assistant director, administrative and teaching staff.

It was determined that the task of providing all information is the director who disseminates it through various channels or in a direct or verbal way, being fluent with administrative and teaching staff which accentuates identification with the educational institution. Both the internal communication and the identification show a good level in the 76% of administrative and teachers. Likewise, there is a moderate significant correlation between the two variables ($r = 0.513$, $p < 0.05$), which implies that there is a direct relationship between them, since it is not the perfect correlation, possibly other factors that condition the studied variables.

It is concluded that there is a moderate significant correlation between the internal communication and the identification in the administrative and teachers of the I.E. "San Marcelo".

Key words: Internal communication, identification.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Álvarez, C. (2006). El empowerment. Catalunya, España: Fundació per a la motivació dels recursos humans. Recuperado de www.factorhuma.com
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica. Madrid: Netbiblo.
- Arias, F. (1996). Administración de recursos humanos. México: Trillas.
- Ardouin, J.; Bustos, C.; Gay, R. y Jarpa, M. (2000). Motivación y satisfacción. Recuperado de www.udec.cl
- Barquero, J.D. (2002). Comunicación y relaciones públicas. De los orígenes históricos al nuevo enfoque de la planificación estratégica. Madrid: McGraw Hill.
- Bedoya, S.M. (2009). Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia. El caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón. Bogotá: Universidad de la Laguna.
- Blum, L. & Naylor, C. (1994). Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales. (3ra ed.). México: Trillas.
- Centurión, C. y Moreno, C. (2002). Propuesta de un sistema de comunicación interna que promueva la identidad del personal docente y administrativo del centro de idiomas de la Universidad Nacional de Trujillo (CIDUNT). (Tesis de grado). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Davidoff, L. (1979). Introducción a la psicología. México: McGraw Hill.
- Davis, E. y Newstrom, K.Y. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw Hill.
- Dulye, L. (2006). Sale de tu oficina. H R Magazine 51 (7), 99 - 101
- El Pequeño Larousse (2005). Diccionario Enciclopédico Ilustrado. Madrid: Vox.
- Ferradas, M. y Sánchez, J. (2006). Propuesta de un sistema de comunicación interna que promueva la identificación del personal administrativo y docente del colegio privado "La Asunción" de la ciudad de Trujillo. (Tesis de grado). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Fleisman, E, Bass R. (1979): Estudios de psicología del personal. México: Trillas.
- Flores, G. (2003), El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacifico.
- Frazier H., Canfield, Bertrand R. (1984). Relaciones Públicas Principios Casos. México: Continental.
- Harrison S, (2002) Relaciones Publicas una introducción. (2da ed.). California: Thomson.

- Giraldo, S.B. (2012). El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales. (Tesis de Maestría). Manizales, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Lahey, B.B. (1999). Introducción a la psicología. México: McGraw Hill
- Luthe, R. (1990). La empresa humana. México: Limusa-Noriega Editores.
- Ivancevich; J.M.; Lorenzi, P.: Skinner, S.J. y Crosby, P.B. (1996). Gestión, calidad y competencias. Tomo 2. México: Irwin
- Martínez, J. (2006). El profesorado ante los discursos y las culturas de la participación. Revista del Concejo Escolar del Estado, 23 – 26.
- Martínez, B. (2001). Análisis del clima laboral. Recuperado el 20-10-2016 de <http://www.kpmg.com.uy>
- Ministerio de Educación (2009). Guía para la promoción del buen trato, prevención y denuncia del abuso sexual para directoras, directores y docentes. Lima: Artprint.
- Montaña, F.A. (2012). El empoderamiento como herramienta de desarrollo del talento humano en las organizaciones. (Tesis de grado). Bogotá: Universidad EAN.
- Montero, M. (2003). Teoría y práctica de la psicología comunitaria. Buenos Aires: Paidós.
- Mora, J. (1999). El programa comprender y transformar. Guía didáctica. Madrid: Junta de Andalucía.
- Muñiz, R. (2010). Marketing del siglo XXI, (3ra ed.). Madrid: Centro de Estudios Financieros.
- Pérez, L; Soler, S.F. y Díaz, L. (2009). Ambiente laboral en los policlínicos universitarios. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
- Ramos, P. (1991), La Comunicación un punto de vista Organizacional. México: Trillas.
- Rashottle, L. (2002). ¿Qué significa esa sonrisa? Social Psychology Quaterly 65 (1): 145-149
- Robbins S., Judge T. (2009) *Comportamiento Organizacional* (13° Ed.) México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). "Comportamiento Organizacional" (10° Ed.) México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S.P. (1996). Cultura organizacional: conceptos, controversias, aplicaciones. México: Prentice Hall
- Rodríguez, D. y Opazo, M. (2009) Comunicaciones de la organización, México: MC Graw Hill.
- Schein, E. (1998). Cultura organizacional y liderazgo. Barcelona: Grao.

- Segura, C.C.; Cuatrecasas, L. y Pons, O. (2002). Como desarrollar el empowerment y la satisfacción del cliente interno en el área de operaciones. Vigo, España: II Conferencia de Ingeniería de Organización.
- Soria, R. y Pérez, A. (2012). Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional. XV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Jalisco: Universidad de Guadalajara.
- Teixedó, J. (1999). La comunicación en los centros educativos. Girona, España: Prensa de la Universidad de Girona.
- Wilson, K.G. y Luciano. M.C. (2002). Terapia de aceptación y compromiso (ACT). Un tratamiento conductual orientado a los valores. Madrid: Pirámide.
- Whittaker, J. & Whittaker, S. (1991). Psicología con adaptaciones para Iberoamérica. (4ta ed.). México: Iberoamericana.