

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**"EL LIDERAZGO QUE PRESENTAN LAS JEFATURAS DE CAJA NUESTRA
GENTE (AREQUIPA) EN LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU
INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE SUS TRABAJADORES"**

**Tesis presentada por las Bachilleres:
María Beatriz Salcedo Cuba
Lizbeth Grisell Small Barbachán**

**Para obtener el Título Profesional de
Licenciadas en Ciencias de la
Comunicación.
Especialidad: Relaciones Públicas**

AREQUIPA – PERÚ

2011

**PROHIBIDO
DOMICILIO**

INTRODUCCIÓN

Esta investigación está enmarcada en el campo de las Comunicaciones en las organizaciones, labor propia de las Relaciones Públicas; haciendo énfasis en la importancia sobre los temas de liderazgo, comunicación interna y clima laboral.

El liderazgo entendido de diversas maneras en las organizaciones debería estar centrado en la preocupación de los directivos y jefaturas en crear una imagen tal, que los trabajadores cataloguen a los líderes como orientadores, capaces de escuchar a su gente, generadores de confianza; aceptados naturalmente por el grupo, en palabras sencillas un buen líder debe ser un buen comunicador, una persona que apoye y ayude y que transmite seguridad.

La comunicación es un elemento imprescindible en el mundo del trabajo, tanto para el individuo –en su socialización laboral, evitando la ambigüedad y la consiguiente insatisfacción y aumentando la motivación– como para la propia organización, que al canalizar estas energías, aumenta su eficacia y facilita su desarrollo.

Un buen clima puede ayudar a aumentar el rendimiento de la empresa, e influye positivamente en el comportamiento de los trabajadores, puesto que puede significar que éstos se sientan identificados e integrados en la estructura de la organización.

Justamente la labor que realizan los líderes en las organizaciones funciona a través de los procesos de comunicación interna, donde el clima laboral percibido se ve afectado.

Por todas estas razones es que presentamos nuestro tema de investigación: ***“EL LIDERAZGO QUE PRESENTAN LAS JEFATURAS DE CAJA NUESTRA GENTE (AREQUIPA) EN LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE SUS TRABAJADORES”***

Esperamos que los resultados de esta investigación puedan servir de ayuda a quienes decidan emprender nuevos estudios acerca de los temas relacionados, así también influya en el conocimiento de los estudiantes que se preparan para ser próximos Relacionistas Públicos.

La presente está dividida en cuatro capítulos. En el Capítulo I se puede apreciar el Planteamiento Teórico del estudio, con el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, justificación de la investigación y operacionalización de las variables.

En el Capítulo II se encuentra el Marco Teórico, profundizando en los temas de Comunicación Interna, Liderazgo y Clima Laboral.

El Capítulo III contiene el Planteamiento Operacional, en el cual se determina el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos.

El Capítulo IV contiene la Presentación de Resultados de la investigación, con el análisis e interpretación respectivos y la comprobación de nuestra hipótesis.

Finalmente se presenta las conclusiones, las sugerencias, bibliografía y anexos.

Queremos hacer llegar nuestro agradecimiento a todas aquellas personas que directa o indirectamente nos apoyaron en la realización de este objetivo; tanto con conocimientos como apoyo moral. De igual forma a la empresa Caja Nuestra Gente por las facilidades y su disposición en llevar a cabo esta investigación.