



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y clima organizacional**  
**Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de**  
**Salud, Lima 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Ronald Francisco Bustamante Alata**

**ASESOR:**

**Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección**

**PERÚ - 2016**

Dr. Felipe Guizado Oscoco  
Presidente

Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros  
Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont  
Vocal

**Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a madre, mis hermanos, mis sobrinas y mi familia que con su amor y apoyo me inspiran a esforzarme por alcanzar mis sueños y ser mejor persona cada día y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta investigación.

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios por su infinita bondad y amor, darme la mejor familia, guiarme por el buen camino, fortalecerme y enseñarme afrontar los retos. A mi madre Juana, mis hermanos y sobrinas, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, valores, y motivación, pero más que nada, por su amor constante que me ha permitido ser una persona de bien. A mis profesores, en especial al PdD. Jorge Diaz Dumont, quienes me guiaron por la senda académica y por su asesoría para la culminación de la tesis.

¡Gracias a ustedes!

## Declaración Jurada

Yo, Ronald Francisco Bustamante Alata estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10624072, con la tesis titulada " Comunicación interna y clima organizacional Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Lima 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 plagiada; 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), auto plagio (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.

Lima, 14 de mayo de 2016

Firma.....

Ronald Francisco Bustamante Alata

DNI: 09765419

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Comunicación interna y clima organizacional Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Lima 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Marco teórico referencial	20
1.3. Justificación	42
1.4. Problema	44
1.5. Hipótesis	47
1.6. Objetivo	48
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1. Variables de Investigación	51
2.2. Operacionalización de las variables	51
2.3. Metodología	52
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	54
2.5. Métodos de análisis	56
2.6. Aspectos éticos	60

<b>III. Resultados</b>	
3.1. Descripción de resultados	62
<b>IV. Discusión</b>	73
<b>V. Conclusiones</b>	78
<b>VI. Recomendaciones</b>	80
<b>VII. Referencias Bibliográfica</b>	82
<b>Anexos</b>	87
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Validez del instrumento por juicio de expertos	
Anexo 4: Base de datos	



**Índice de Tablas**

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable Comunicación Interna</i>	51
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable Clima Organizacional</i>	52
Tabla 3	<i>Confiabilidad de cuestionario Comunicación Interna</i>	58
Tabla 4	<i>Confiabilidad de cuestionario Clima Laboral</i>	59
Tabla 5	<i>La Comunicación Interna y la dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional de la Oficina de General de Recursos Humanos del MINSA – Lima 2016</i>	62
Tabla 6	<i>La Comunicación Interna y la dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional de la Oficina de General de Recursos Humanos del MINSA – Lima 2016</i>	63
Tabla 7	<i>La Comunicación Interna y la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional de la Oficina de General de Recursos Humanos del MINSA – Lima 2016</i>	64
Tabla 8	<i>La Comunicación Interna y la dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional de la Oficina de General de Recursos Humanos del MINSA – Lima 2016</i>	65
Tabla 9	<i>Correlación Comunicación Interna y Clima Organizacional</i>	67
Tabla 10	<i>Correlación Comunicación Interna y la dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional</i>	68
Tabla 11	<i>Correlación Comunicación Interna y la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional</i>	70
Tabla 12	<i>Correlación Comunicación Interna y la dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional</i>	71

## Índice de Figuras

<i>Figura 1</i>	Diagrama de columnas 3D de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional	63
<i>Figura 2</i>	Diagrama de columnas 3D de la comunicación interna y la dimensión Potencial Humano del Clima Organizacional	64
<i>Figura 3</i>	Diagrama de columnas 3D de la comunicación interna y la dimensión Diseño Organizacional del Clima Organizacional	65
<i>Figura 4</i>	Diagrama de columnas 3D de la comunicación interna y la dimensión Cultura Organizacional del Clima Organizacional	66

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y clima organizacional Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Lima 2016; Constituido por 100 trabajadores administrativos, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Comunicación Interna y Clima Organizacional.

El método empleado en la investigación fue el descriptivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de comunicación interna en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y el cuestionario de clima organizacional en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca de la comunicación interna y el clima organizacional en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La comunicación interna tiene relación significativa con el clima organizacional de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.

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

## **Abstract**

This research has the general objective to determine what relationship exists between internal communication and organizational climate of the General Office of Human Resources of the Health Ministry Lima 2016; Consisting 100 administrative workers, the census shows the population considered, in which has been used variables: internal communication and organizational climate.

The method used in the research was the descriptive, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Questionnaire internal communication scale Likert (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree) and questionnaire organizational climate on the Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), which provided information about internal communication and organizational climate in its dimensions dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: Internal communication has significant the organizational climate of the General Office of Human Resources of the Health Ministry.

*Keywords:* internal communication and organizational climate.