



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS ESTILOS DE
LIDERAZGO DEL ÁREA SDRG EN EL MTPE- JESÚS MARÍA, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

GUIOVANNA MANUELA GOMEZ AGUILAR

ASESORA:

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016 – II

Página del jurado

Presidente del jurado de tesis

Secretario del jurado de tesis

Vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

Con todo mi amor y cariño a Dios que me diste la oportunidad de vivir para ser lo que soy hoy. Dedico a mis padres por ser el estímulo permanente para superarme, por darme una carrera para mi futuro y creer en mí, por su afán y sacrificio que fue posible que haya culminado con éxito esta etapa de estudios. A mi familia con quienes quiero compartir este logro.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios porque nos ha dado la fortaleza y el espíritu para seguir adelante sin desfallecer a pesar de todos los tropiezos y dificultades que hemos tenido y hemos enfrentado. A mis padres por apoyarnos, brindarnos su cariño y motivación siempre a luchar por nuestros ideales, orientándose siempre a vivir plenamente y bajo el calor de los principios y valores humano; y a mi mejor amiga que siempre estuvo ahí apoyándome.

Declaratoria de autenticidad

Yo Nombre con DNI N° 76526047, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Octubre del 2016

Guiovanna Manuela Gomez Aguilar

Presentación

Señores miembros del jurado evaluador de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulada: INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LOS ESTILOS DE LIDERAZGO DEL ÁREA SDRG EN EL MTPE- JESÚS MARÍA, 2016, realizado para obtener el Título Profesional de Licenciado de Administración, el cual esperamos sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación.

Guiovanna Manuela Gomez Aguilar

Índice

| | |
|---|-----|
| Página de Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| RESUMEN | IX |
| ABSTRACT | IX |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1. Realidad problemática | 10 |
| 1.2. Trabajos previos | 12 |
| 1.2.1. En el contexto internacional | 12 |
| 1.2.2. En el contexto nacional | 13 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 15 |
| 1.3.1. Variable Independiente: Comunicación Interna | 15 |
| 1.3.2. Variable Dependiente: Estilos de Liderazgo | 18 |
| 1.4. Formulación del problema | 19 |
| 1.4.1. Problema general | 19 |
| 1.4.2. Problema específico | 20 |
| 1.5. Justificación del estudio | 20 |
| 1.6. Hipótesis | 20 |
| 1.6.1. Hipótesis General | 21 |
| 1.6.2. Hipótesis Específicas | 21 |
| 1.7. Objetivos | 21 |
| 1.7.1. Objetivo General | 21 |
| 1.7.2. Objetivos Específicos | 21 |
| II. MÉTODO | 22 |
| 2.1. Tipo de investigación, diseño y nivel de investigación | 22 |
| 2.1.1. Tipo de investigación | 22 |
| 2.1.2. Diseño de investigación | 22 |
| 2.1.3. Nivel de investigación | 23 |
| 2.2. Variables, operacionalización | 23 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.3. | Población y muestra | 25 |
| 2.3.1. | Población | 25 |
| 2.3.2. | Muestra | 25 |
| 2.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y | 25 |
| 2.4.1. | Técnicas de Recolección de datos | 25 |
| 2.4.2. | Instrumentos de recolección de datos | 26 |
| 2.4.3. | Validación | 26 |
| 2.4.4. | Confiabilidad | 27 |
| 2.5. | Métodos de análisis de datos | 28 |
| 2.6. | Aspectos éticos | 28 |
| III. | RESULTADOS | 29 |
| IV. | DISCUSIÓN | 42 |
| V. | CONCLUSIÓN | 45 |
| VI. | RECOMENDACIÓN | 46 |
| VII. | REFERENCIAS | 47 |
| | ANEXOS | 50 |
| | Instrumentos de Medición | 50 |
| | Validación de Cuestionario a Juicio de expertos | 52 |
| | Matriz de consistencia | 58 |

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general Determinar la influencia que existe entre la comunicación interna en los estilos de liderazgo del área SDRG en el MTPE- Jesús María, 2016; con la finalidad de determinar la influencia que existe entre la comunicación interna en los estilos de liderazgo. Es una investigación aplicada de diseño no experimental de corte transversal, una población constituida por 50 trabajadores. Se trabajó con una muestra censal de 50 trabajadores con la técnica de la encuesta y como instrumento en cuestionario de 20 preguntas. En conclusión, la comunicación interna tiene una influencia significativa en los estilos de liderazgo, debido a que la mayoría de los trabajadores no perciben una adecuada comunicación con sus jefes directos y a la vez el líder no contribuye al cumplimiento de estas acciones.

Palabras Clave: comunicación interna, comunicación vertical descendente y ascendente, comunicación horizontal, liderazgo, liderazgo transaccional y transformacional.

ABSTRACT

The research had as general objective to determine the influence that exists between the internal communication in the styles of leadership of the area SDRG in the MTPE- Jesus Maria, 2016; With the purpose of determining the influence that exists between the internal communication in the styles of leadership. It is applied research of non-experimental cross-sectional design, a population constituted by 50 workers. We used a census sample of 50 workers with the survey technique and as a questionnaire instrument of 20 questions. In conclusion, internal communication has a significant influence on leadership styles, since most workers do not perceive proper communication with their direct bosses and at the same time the leader does not contribute to the accomplishment of these actions.

Keywords: internal communication, downward and upward vertical communication, horizontal communication, leadership, transactional and transformational leadership.