



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación Interna en el personal de una institución
pública de San Isidro – Lima, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Maijita Ramirez Zevallos

ASESOR:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

LIMA– PERÚ

2016

Página del jurado

Presidente

Dra. Ana Mritza Boy Barreto

Dra. Galia Susana Lescano López

Dedicatoria

A mis hijos quienes me motivan a superar lo que hago. A nuestra santísima madre, Virgen María y a todos los que participaron directa e indirectamente.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por el apoyo en nuestra formación como magíster así como brindarnos las facilidades necesarias para el enriquecimiento de nuestro conocimiento y cultura pedagógica. De igual forma, a la escuela de Postgrado y coordinación del programa de maestría por la eficiencia mostrada con que se lleva a cabo todos estos procedimientos de estudios.

Declaración jurada

Yo, Maijita Ramirez Zevallos con DNI n.º 09393343, estudiante del Programa maestría en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada *Comunicación interna en el personal de una entidad Pública de San Isidro - Lima, 2015*, 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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, 2 de septiembre de 2015

Br. Maijita Ramirez Zevallos
DNI: 09393344

Presentación

Señor Presidente y miembros del jurado

Pongo a vuestra consideración la tesis titulada *Comunicación interna en el personal de una institución pública de San Isidro-Lima.2015*, con la finalidad determinar si la comunicación interna está cumpliendo su rol fundamental dentro de la institución. Es decir, si ha colaborado en la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios, específicamente en el “Programa Nacional Pensión 65”, 2015

Con lo cual cumplimos con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad para optar el grado de magíster en: Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución a la sociedad en general, así como también a las autoridades del programa en mención. Esto en virtud a que este programa tiene como finalidad brindar un apoyo económico a adultos mayores en condición de vulnerabilidad (Extrema Pobreza), para lo cual es importante y fundamental una buena comunicación interna, para que se cumplan de modo adecuado los procesos por parte de los trabajadores de la institución en estudio.

En este contexto, se presenta esta investigación, cuyo objetivo es determinar la diferencia de Comunicación interna en trabajadores del área de recursos humanos y el área de comunicaciones e imagen institucional de una institución pública en San Isidro-Lima, 2015, a fin de identificar los aspectos que tendrían que implementarse en la mejora de la gestión de recursos humanos y dar inicio a posteriores estudios.

La autora

Índice

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración jurada | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figuras | x |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| I Introducción | xiv |
| I. Introducción | 15 |
| 1.1 Antecedentes | 17 |
| 1.2 Fundamentación científica y humanista | 23 |
| 1.3 Justificación | 33 |
| 1.4. Planteamiento del problema | 35 |
| 1.5 Hipótesis | 38 |
| 1.5.1 Hipótesis general | 38 |
| 1.5.2 Hipótesis específicas | 39 |
| 1.6 Objetivos | 40 |
| II Marco Metodológico | 42 |
| 2.1.1 Definición conceptual | 43 |
| 2.1.2 Definición operacional | 43 |
| 2.2 Operacionalización de las variables | 43 |
| 2.3 Metodología | 44 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| 2.4 | Tipo de Estudio | 44 |
| 2.5 | Diseño de Estudio | 45 |
| 2.6 | Población y Muestra | 46 |
| 2.6.1 | Población | 46 |
| 2.6.2 | Muestra. | 47 |
| 2.7 | Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 47 |
| 2.8 | Métodos de análisis de datos | 51 |
| III. | Resultados | 52 |
| 3.1 | Descripción de resultados | 53 |
| 3.1.3 | Prueba de normalidad | 55 |
| IV. | Discusión | 65 |
| V. | Conclusiones | 70 |
| VI. | Recomendaciones | 73 |
| VII. | Referencias bibliográficas | 75 |
| ANEXOS | | 85 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Matriz de Operacionalización de variable comunicación interna</i> | 43 |
| Tabla 2. <i>Distribución de la población</i> | 46 |
| Tabla 3. <i>Análisis de ítems comunicación interna</i> | 49 |
| Tabla 4. <i>Valores Alfa de Cronbach Comunicación Interna</i> | 50 |
| Tabla 5. <i>Estadísticos descriptivos de comunicación Interna</i> | 50 |
| Tabla 6. <i>Baremo de Comunicación Interna</i> | 50 |
| Tabla 7. <i>Niveles de comunicación Interna en trabajadores de área de recursos humanos</i> | 53 |
| Tabla 8. <i>Niveles de comunicación Interna en trabajadores de área de comunicación</i> | 55 |
| Tabla 9. <i>Prueba de normalidad</i> | 56 |
| Tabla 10. <i>Comparaciones con la prueba “t” de Student en la dimensión esencial en trabajadores de recursos humanos y comunicaciones</i> | 60 |
| Tabla 11. <i>Comparaciones con la prueba “U” de Mann-Whitney en la dimensión Operativa en trabajadores de recursos humanos y comunicaciones.</i> | 64 |
| Tabla 12. <i>Comparaciones con la prueba “t” de Student en la dimensión estratégica en trabajadores de recursos humanos y comunicaciones</i> | 64 |
| Tabla 13. <i>Comparaciones con la prueba “U” de Mann-Whitney en la dimensión Cultural en trabajadores de recursos humanos y comunicaciones.</i> | 60 |
| Tabla 14. <i>Comparaciones con la prueba “t” de Student en la dimensión Motivacional en trabajadores de recursos humanos y comunicaciones</i> | 61 |
| Tabla 15. <i>Comparaciones con la prueba “U” de Mann-Whitney en la dimensión Aprendizaje en trabajadores de recursos humanos y comunicaciones.</i> | 62 |
| Tabla 16. <i>Comparaciones con la prueba “U” de Mann-Whitney en la dimensión inteligencia en trabajadores de recursos humanos y comunicaciones.</i> | 63 |
| Tabla 17. <i>Comparaciones con la prueba “U” de Mann-Whitney en comunicación interna en trabajadores de las áreas de recursos humanos y comunicaciones</i> | 64 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1.</i> Niveles de comunicación Interna en trabajadores de área de recursos humanos | 53 |
| <i>Figura 2.</i> Niveles de comunicación Interna en trabajadores de área de comunicaciones | 54 |
| <i>Figura 3.</i> Comparaciones con la prueba “t” de Student en la dimensión esencial | 57 |
| <i>Figura 4.</i> Comparaciones con la prueba “U” de Mann-Whitney en la dimensión Operativa | 58 |
| <i>Figura 5.</i> Comparaciones con la prueba “t” de Student en la dimensión estratégica | 59 |
| <i>Figura 6.</i> Comparaciones con la prueba “U” de Mann Whitney en la dimensión cultural | 60 |
| <i>Figura 7.</i> Comparaciones con la prueba “t” de Student en la dimensión motivacional | 61 |
| <i>Figura 8.</i> Comparaciones con la prueba “U” de Mann-Whitney en la dimensión Aprendizaje | 62 |
| <i>Figura 9.</i> Comparaciones con la prueba “U” de Mann-Whitney en la dimensión inteligencia | 63 |
| <i>Figura 10.</i> Comparaciones con la prueba “U” de Mann-Whitney en comunicación interna en trabajadores de las áreas de recursos humanos y comunicaciones | 64 |

Índice de anexos

ANEXO 1. Cuadro de las 7 dimensiones según Fumanchu; **Error! Marcador no definido.**

ANEXO 2. Matriz de consistencia

Resumen

El propósito de este estudio fue el determinar la diferencia de Comunicación Interna en trabajadores de una institución Pública de San Isidro 2015 -Lima.

El diseño de la investigación utilizado fue descriptivo simple. La muestra estuvo constituida por un grupo de control de 42 trabajadores, 22 recursos humanos y 20 comunicaciones. El instrumento de recolección de datos utilizado fue unas encuestas destinadas a obtener información sobre la comunicación interna de la institución en estudio.

Los hallazgos indicaron que existen diferencias significativas en Comunicación Interna entre trabajadores Recursos Humanos y trabajadores del área comunicación institucional de la institución Publica San Isidro-Lima 2015 se observa una mayor media en trabajadores del área recursos humanos ; asimismo, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias son significativas ($p < .000$).

Palabras claves: Comunicación interna.

Abstract

The purpose of this study was to determine the difference in internal communication among employees of a public institution in San Isidro-Lima 2015.

The research design used was simple descriptive. The sample consisted of a control group of 42 workers, 22 HR and 20 communications, data collection instrument used was a survey aimed at obtaining information about the internal communication of the institution under study.

The findings indicated that there are significant differences in internal communication between workers and workers Human Resources institutional communication area of the institution Post San Isidro-Lima 2015 higher average workers seen in the area of human resources; Also, by using the "U" Mann-Whitney test shows that these differences are significant ($p < .000$).

Keywords: Internal Communication