



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación Interna y Satisfacción del usuario interno del personal del  
área de logística de la SUNAT Lima 2013.**

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

**MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. Teobaldo Cedillo Romero

Br. Javier Nicanor Perez Alarcón

**ASESOR:**

Dr. JORGE RAFAEL DÍAZ DUMONT

**SECCIÓN**  
**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PERÚ - 2014**

-----

Presidente

-----

Secretario

-----

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

### **Dedicatoria**

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que me han brindado, logrando ser el profesional que anhelaban.

### **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y al personal del área de logística de la SUNAT; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## Declaración jurada

Nosotros, Teobaldo Cedillo Romero y Javier Nicanor Pérez Alarcón, estudiantes del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 08633421 y DNI 07863304, respectivamente con la tesis titulada “Comunicación Interna y Satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la SUNAT Lima 2013.”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos 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), 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, 11 de noviembre de 2014.

Firma.....

Teobaldo Cedillo Romero

DNI: 08633421

Firma.....

Javier Nicanor Pérez Alarcón

DNI: 07863304

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Jesús María presentamos la Tesis titulada: Comunicación Interna y Satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la SUNAT Lima 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la Investigación correspondiente a la presente Tesis y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

## Índice

	Páginas
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII - IX
Índice de Tablas	X
Índice de Figuras	XI
Resumen	XII
Abstract	XIII
Introducción	XIV

### **I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN DE LA TESIS**

1.1	Planteamiento del Problema de la Investigación correspondiente a la presente Tesis	15
1.2	Formulación del problema	20
1.3	Justificación	21
1.4	Limitaciones	22
1.5	Antecedentes	23
1.6	Objetivos	27
	1.6.1 General	27
	1.6.2 Específicos	28

### **II. MARCO TEÓRICO**

2.1.	Bases teóricas de la variable: Comunicación Interna	30
	2.1.1 Conceptualización de Comunicación Interna	30
	2.1.2 Objetivos de la Comunicación Interna	31
	2.1.3 Gestión de la Comunicación Interna	32

2.1.4	Valoración de la Comunicación Interna	32
2.1.5	Teorías de la Comunicación Interna	33
2.1.6	Dimensiones de la Comunicación Interna	35
2.1.6.1.	Patrones de comunicación	35
2.1.6.2.	Barreras de comunicación	36
2.1.6.3.	Retroalimentación	37
2.2	Bases teóricas de la variable: Satisfacción del Usuario Interno	38
2.2.1	Conceptualización de usuario o cliente interno	38
2.2.2	Satisfacción del usuario o cliente interno	39
2.2.3	Importancia del Usuario Interno	40
2.2.4	Dimensiones de la variable: Satisfacción del Usuario Interno	41
2.2.4.1.	Calidad del servicio logístico	41
	Concepto de Calidad en la Administración Pública	42
2.2.4.2.	Confiabilidad del servidor logístico	43
2.2.4.3.	Oportunidad en la atención del servicio logístico	43
2.2.4.4.	Expectativas del usuario del servicio logístico	44
2.3	Definición de términos básicos	44
<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>47</b>
3.1	Hipótesis	48
3.2	Variables de investigación	49
3.2.1	Definición conceptual	49
3.2.2	Definición operacional	50
3.3	Metodología	51
3.3.1	Tipo de investigación	51
3.3.2	Diseño de investigación	51
3.4	Población y muestra	52
3.5	Método de investigación	52
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53

3.7	Métodos de análisis de datos	55
<b>IV.</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>58</b>
4.1	Descripción	59
	4.1.1. Prueba de Hipótesis	64
4.2	Discusión	69
	<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>71</b>
	Conclusiones	72
	Sugerencias	76
	Referencias Bibliográficas	78
	<b>ANEXOS</b>	<b>82</b>
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	83
	Anexo 2. Instrumentos	85
	Anexo 3. Validación de instrumentos por juicio de expertos	90
	Anexo 4. Base de datos	100
	Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman.	107

## Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Comunicación Interna	50
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario Interno	50
Tabla 3	Relación de validadores	56
Tabla 4	Confiabilidad del cuestionario de Comunicación Interna	56
Tabla 5	Confiabilidad del cuestionario de Satisfacción del Usuario Interno	57
Tabla 6	Comunicación interna y la Satisfacción del Usuario Interno	59
Tabla 7	Comunicación interna y Calidad del servicio logístico	60
Tabla 8	Comunicación interna y Confiabilidad del servidor logístico	61
Tabla 9	Comunicación interna y Oportunidad en la atención del Servicio logístico	62
Tabla 10	Comunicación Interna y Expectativas del Usuario del Servicio logístico	63
Tabla 11	Correlación Comunicación Interna y la Satisfacción del Usuario Interno	64
Tabla 12	Correlación Comunicación Interna y la dimensión calidad del servicio logístico	65
Tabla 13	Correlación Comunicación Interna y la dimensión Confiabilidad del servidor logístico	66
Tabla 14	Correlación Comunicación interna y la dimensión Oportunidad en la atención del servicio logístico	67
Tabla 15	Correlación comunicación interna y la dimensión Expectativas del Usuario del Servicio logístico	68

## Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Comunicación Interna y la Satisfacción del Usuario Interno	59
Figura 2	Comunicación Interna y Calidad del servicio logístico	60
Figura 3	Comunicación Interna y Confiabilidad del servidor logístico	61
Figura 4	Comunicación Interna y Oportunidad en la atención del servicio logístico	62
Figura 5	Comunicación Interna y Expectativas del Usuario del servicio Logístico	63

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar qué relación existe entre la Comunicación interna y la Satisfacción del Usuario Interno del personal del área de logística de la SUNAT Lima 2013, sobre una población constituida por 100 trabajadores administrativos. Se consideró a toda la población como muestra censal entre los cuales se han empleado las variables: Comunicación Interna y el Satisfacción del cliente interno.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Comunicación Interna, el cual estuvo constituido por 34 preguntas, 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 Satisfacción del cliente interno, el cual estuvo constituido por 25 preguntas en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindaron información acerca de la Comunicación Interna y la Satisfacción del Cliente Interno, a través de la evaluación de sus distintas 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 la Satisfacción del Usuario Interno del personal del área de logística de la SUNAT Lima 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.769, que representa un nivel de correlación positiva alta.

Palabras claves: Comunicación interna, satisfacción del cliente interno.

## **Abstract**

The present study had the general objective, determine what relationship exists between internal communication and internal user satisfaction staff logistics area SUNAT Lima 2013, in a population consisting of 100 administrative workers, the entire population was considered census shows including the variables have been used: Internal communication and internal customer satisfaction.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed to apply the tools: Questionnaire Internal Communications, which consisted of 34 questions in the Likert scale (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), and questionnaire internal customer satisfaction, which consisted of 25 questions on the Likert scale (very little, means little, pretty much), who provided information about internal communication and internal customer satisfaction, through the evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to say that: The internal communication is significantly associated with internal user satisfaction staff logistics area SUNAT Lima 2013; a correlation coefficient Spearman Rho 0.769, representing a high positive level of correlation having been determined.

Keywords: internal communication, internal customer satisfaction.