



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y gestión organizacional en la
Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas,
Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Cervantes Hurtado Christian Dennis

ASESOR:

Dra. Guzmán Meza Maritza Emperatriz

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

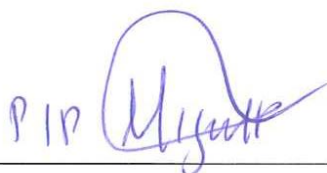
Administración del talento humano

PERÚ - 2017

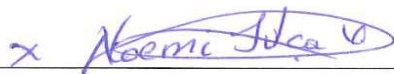
Página del jurado



Dr. Sánchez Díaz Sebastián
Presidente



Dr. Guerra Torres Dwithing Ronnie
Secretario



Dra. Guzmán Meza Maritza Emperatriz
Vocal

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mis padres e hijas, por darme el impulso y el apoyo en el logro de mis metas.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por haberme ayudado y apoyado a confiar y creer cada día más en mi profesión.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Christian Dennis Cervantes Hurtado, identificado con DNI N° 41821148, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial San Juan de Lurigancho, declaro que el trabajo académico titulado “Comunicación interna y Gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Oficina Lima, 2017”, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Declaro bajo juramento que:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, en concordancia con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el trabajo.

3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

San Juan de Lurigancho, 24 de junio del 2017


Christian Dennis Cervantes Hurtado
DNI 41821148

Presentación

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento a su consideración el trabajo de investigación denominado “Comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017”.

El objetivo de la tesis es determinar la relación que existe entre la Comunicación interna y la gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017.

Esta investigación es de tipo aplicada de diseño correlacional no experimental cuyas variables de estudio son: la Comunicación interna y la gestión organizacional.

La aplicación de la presente tesis se desarrolló de la siguiente forma, el capítulo I presenta la Introducción, antecedentes, marco teórico, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II se desarrolló el marco metodológico; en el capítulo III, se explicaron los resultados, en el capítulo IV, la discusión; en el capítulo V, las conclusiones; en el capítulo VI, las recomendaciones; en el capítulo VII, las referencias y en el capítulo VIII, los anexos.

Esperando señores miembros del jurado que ésta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	46
1.4 Problema	49
1.5 Hipótesis	53
1.6 Objetivos	54
II. MARCO METODOLÓGICO	56
2.1 Variables	63
2.2 Operacionalización de variables	64
2.3 Metodología	66
2.4 Tipo de estudio	67
2.5 Diseño	67
2.6 Población, muestra y muestreo	68
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
2.8 Métodos de análisis de datos	75
III. RESULTADOS	78
3.1 Análisis descriptivo de las variables	79

3.2 Estadística inferencial – Contrastación de hipótesis	87
IV. DISCUSIÓN	94
V. CONCLUSIONES	101
VI. RECOMENDACIONES	103
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS	112
ANEXO A - MATRIZ DE CONSISTENCIA	114
ANEXO B - Cuestionario N°1 : comunicación interna	116
ANEXO C - Cuestionario N° 2 Gestión Organizacional	117
ANEXO D - Base de datos para la confiabilidad	119
ANEXO E - Base de datos para la estadística	122
ANEXO F - Base de datos para la confiabilidad	125
ANEXO G - Base de datos para la estadística	128
ANEXO H - Artículo científico	132

Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable Comunicación interna	65
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Gestión organizacional	66
Tabla 3.	Población	69
Tabla 4.	Población y muestra	71
Tabla 5.	Ficha técnica del cuestionario de la variable Comunicación interna	73
Tabla 6.	Ficha técnica de la variable Gestión organizacional	74
Tabla 7.	Baremos de la Comunicación interna	75
Tabla 8.	Baremos de la Gestión organizacional	75
Tabla 9.	Resultados de la validez de contenido de los instrumentos	77
Tabla 10.	Resultados de confiabilidad de los instrumentos	78
Tabla 11.	Niveles de confiabilidad	78
Tabla 12.	Indicadores para el Comunicación interna	80
Tabla 13.	Indicadores para el Gestión organizacional	81
Tabla 14.	Indicadores para Comunicación Ascendente	82
Tabla 15.	Indicadores para Comunicación Descendente	83
Tabla 16.	Indicadores para Comunicación Horizontal	84
Tabla 17.	Indicadores para la Estructura formal	85
Tabla 18.	Indicadores para la Estructura informal	86
Tabla 19.	Tabla de contingencia	87
Tabla 20.	Correlación entre Comunicación interna y Gestión organizacional	88
Tabla 21.	Correlación entre Ascendente y Gestión organizacional	89
Tabla 22.	Correlación entre Descendente y Gestión organizacional	90
Tabla 23.	Correlación entre Horizontal y Gestión organizacional	91

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama de la SUTRAN	46
Figura 2. Niveles de Comunicación interna	80
Figura 3. Niveles de Gestión organizacional	81
Figura 4. Niveles de Comunicación ascendente	82
Figura 5. Niveles de Comunicación descendente	83
Figura 6. Niveles de Comunicación horizontal	84
Figura 7. Niveles de Estructura formal	85
Figura 8. Niveles de Estructura informal	86
Figura 9. Niveles de Comunicación interna y Gestión organizacional	87

Resumen

La presente investigación titulada “*Comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017*”, tiene como objetivo general determinar el grado de relación entre la Comunicación interna y la Gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Oficina Lima, 2017.

La investigación de tipo aplicada, diseño correlacional no experimental, de corte transversal, se realizó utilizando el método hipotético deductivo, determinándose la relación entre las variables planteadas. La población fue de 314 trabajadores, la muestra de estudio fue probabilística de tipo aleatorio simple estuvo conformada por 104 trabajadores de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, los datos fueron recopilados a través de la técnica de la encuesta aplicándose un cuestionario por cada variable de estudio y el análisis de datos se realizó con el software SPSS (versión 23).

Los resultados de la investigación, luego de realizado el análisis de datos y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, arrojaron un $Rho=0,679$, interpretándose como una moderada correlación, con un valor $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna por lo tanto, estos señalan que existe relación significativa entre la Comunicación interna y la Gestión organizacional.

Palabras clave: Comunicación interna y gestión organizacional.

Abstract

The present research entitled "Internal communication and organizational management in the Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Office Lima, 2017", had as general objective to determine the degree of relationship between internal communication and organizational management in the Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Oficina Lima, 2017.

The research was applied type, non-experimental cross-sectional correlational design. The research was carried out using the hypothetical deductive method, determining the relationship between the variables proposed. The population was of 314 workers, the sample of probabilistic study of simple random type was formed by 104 workers of the Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Office Lima, the data were collected through the technique of the survey A questionnaire was applied for each study variable and data analysis was performed using SPSS software (version 23).

The results of the research, after performing the data analysis and the correlation through the Rho coefficient of Spearman, showed a $Rho = 0.679$, interpreted as a moderate correlation, with a value $p = 0.00$ ($p < 0.05$), with Which rejected the null hypothesis and accepted the alternative hypothesis therefore, they indicate that there is a significant relationship between internal communication and organizational management.

Key words: Internal communication and organizational management.