



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación interna y gestión organizacional en la
Municipalidad de Miraflores, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Marxtha Rocío Salinas Carranza

ASESOR:

Dr. Edwin Martínez López

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Presidente

Dra. Luzmila Garro Aburto
Secretario

Dr. Edwin Martínez López
Vocal

Dedicatoria

A mi familia por todo el apoyo brindado para lograr mis metas.

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Marxtha Rocío Salinas Carranza, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10803563 con la tesis titulada Comunicación interna y gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, 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 plagiado; 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, 25 de mayo de 2017.

Marxtha Rocío Salinas Carranza
DNI 10803563

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Comunicación interna y gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, 2016.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo: Determinar el grado de relación entre la comunicación organizacional interna y la gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, en el año 2016; con una muestra de 325 trabajadores municipales.

El estudio está compuesto por siete capítulos, en el primero denominado Introducción se describe el problema de investigación, justificación, antecedentes y objetivos que dan los primeros conocimientos del tema, así como las teorías relacionadas a las variables comunicación organizacional interna y gestión organizacional, en el segundo capítulo se presenta los componentes metodológicos, en el tercero se presenta los resultados, seguidamente en el cuarto capítulo la discusión del tema, en el quinto se desarrollan las conclusiones arribadas, mientras que en el sexto se expone las recomendaciones y en el séptimo se adjunta las referencias y por último se colocan los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	37
1.5. Hipótesis	40
1.6. Objetivos	41
II. Marco metodológico	42
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	45
2.4. Tipo de estudio	45
2.5. Diseño	46
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	52

III. Resultados	53
IV. Discusión	63
V. Conclusiones	68
VI. Recomendaciones	70
VII. Referencias bibliográficas	72
Anexos	78
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumento para medir la variable comunicación interna	
Anexo 3. Instrumento para medir la variable gestión organizacional	
Anexo 4. Base de datos de la variable comunicación interna	
Anexo 5. Base de datos de la variable gestión organizacional	
Anexo 6. Análisis de Confiabilidad	
Anexo 7. Certificados de validez de los instrumentos por juicio de expertos	

Lista de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable comunicación interna	44
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable gestión organizacional	45
Tabla 3	Población y muestra de estudio	48
Tabla 4	Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	51
Tabla 5	Niveles de confiabilidad	52
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de comunicación organizacional interna	54
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de comunicación organizacional interna por dimensión	55
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de gestión organizacional	56
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre el nivel de gestión organizacional por dimensión	57
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de trabajadores según su percepción sobre la comunicación organizacional interna y la gestión organizacional	58
Tabla 11	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: comunicación organizacional interna y gestión organizacional	59
Tabla 12	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: comunicación ascendente y gestión organizacional	60
Tabla 13	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: comunicación descendente y gestión organizacional	61
Tabla 14	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: comunicación horizontal y gestión organizacional	62

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Esquema del diseño de investigación correlacional	47
Figura 2	Distribución porcentual de trabajadores según su percepción sobre el nivel de comunicación organizacional interna	54
Figura 3	Distribución porcentual de trabajadores según su percepción sobre el nivel de comunicación organizacional interna por dimensión	55
Figura 4	Distribución porcentual de trabajadores según su percepción sobre el nivel de gestión organizacional	56
Figura 5	Distribución porcentual de trabajadores según su percepción sobre el nivel de gestión organizacional por dimensión	57
Figura 6	Distribución porcentual de trabajadores según su percepción sobre la comunicación organizacional interna y la gestión organizacional	58

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar el grado de relación entre la comunicación organizacional interna y la gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, en el año 2016.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 2141 trabajadores municipales, de la Municipalidad de Miraflores, en el año 2016 y la muestra fue 325. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables comunicación organizacional interna y gestión organizacional; se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,848 para el cuestionario de comunicación organizacional interna y 0,892 para el cuestionario de gestión organizacional, indicando una alta confiabilidad.

Los resultados de la investigación indicaron que: Existió relación entre la comunicación organizacional interna y la gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, en el año 2016 ($r=0,906$ y $\text{Sig.}=0,000$).

Palabras clave: comunicación organizacional interna y gestión organizacional.

Abstract

The present research had as objective: To determine the degree of relationship between the internal organizational communication and the organizational management in the Municipality of Miraflores, in the year 2016.

The research was a quantitative, basic type, with a non - experimental - transverse - correlational design with two variables. The population was made up of 2141 municipal workers, from the Municipality of Miraflores, in the year 2016 and the sample was 325. The survey was used as a data collection technique for the variables internal organizational communication and organizational management; the questionnaire for both variables was used as instrument. The instruments were submitted to content validity through the judgment of three experts with an applicable result and the value of reliability was with the Cronbach Alpha test with coefficients of 0.848 for the internal organizational communication questionnaire and 0.892 for the questionnaire Organizational management, indicating a high reliability.

The results of the research indicated that: There was a relationship between internal organizational communication and organizational management in the Municipality of Miraflores, in 2016 ($r = 0.906$ and $\text{Sig.} = 0.000$).

Key words: internal organizational communication and organizational management.