



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación interna y satisfacción del usuario interno
Unidad Ejecutora Conservación de Bosques del Ministerio
de Ambiente 2014.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Patricia Rossio Vázquez Chávez
Br. Carmen Pilar Renteria Changa

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Talento Humano

PERÚ - 2015

MSc. Abner Chavez
Presidente

Mgtr. Estrella Esquiagola
Secretaria

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

A todas esas personas importantes, que siempre estuvieron listas para brindarnos su ayuda, gracias. Con todo cariño esta tesis se las dedicamos a ustedes.

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 Diaz Dumont, por su apoyo incondicional; y a los trabajadores de la Unidad Ejecutora Conservación de Bosques del Ministerio de Ambiente 2014; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo Patricia Rossio Vazquez Chavez., estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10578917, con la tesis titulada “Comunicación interna y satisfacción del usuario interno Unidad Ejecutora Conservación de Bosques del Ministerio de Ambiente 2014”

declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (Co Autoría con Carmen Pilar Renteria Changa)
- 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, 15 de enero de 2015

Firma.....
Patricia Rossio Vazquez Chavez
DNI: 10578917

Firma.....
Carmen Pilar Renteria Changa
DNI: 07124057

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: Comunicación interna y satisfacción del usuario interno Unidad Ejecutora Conservación de Bosques del Ministerio de Ambiente 2014; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	19
1.2.1 Variable 1: Comunicación Interna	19
1.2.2 Variable 2: Satisfacción del Usuario Interno	31
1.2.3 Marco conceptual	42
1.3 Justificación	45
1.4. Problema	47
1.5 Hipótesis	50
1.6 Objetivos	51
II MARCO METODOLÓGICO	25
2.1 Variables	53
2.2 Operacionalización de variables	54
2.3 Metodología	55
2.4 Tipo de estudio	55
2.5 Diseño	55
2.6 Población, muestra y muestreo	56

2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	58
2.8	Métodos de análisis de datos	61
2.9	Aspectos éticos	64
III.	RESULTADOS	66
IV.	DISCUSIÓN	77
V.	CONCLUSIONES	80
VI.	RECOMENDACIONES	82
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable comunicación Interna	54
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario interno	54
Tabla 3	Relación de validadores	62
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario comunicación Interna	63
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario satisfacción del usuario interno	64
Tabla 6	Comunicación interna y la Satisfacción del usuario interno	66
Tabla 7	Comunicación interna y clima	67
Tabla 8	Comunicación interna y liderazgo	68
Tabla 9	Comunicación interna e identidad	69
Tabla 10	Comunicación interna y Motivación	70
Tabla 11	Correlación comunicación interna y clima	71
Tabla 12	Correlación comunicación interna y liderazgo	72
Tabla 13	Correlación comunicación interna e identidad	73
Tabla 14	Correlación comunicación interna y Motivación	74
Tabla 15	Correlación comunicación interna y Satisfacción del usuario interno	75

Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Comunicación interna y la Satisfacción del usuario interno	66
Figura 2	Comunicación interna y clima	67
Figura 3	Comunicación interna y liderazgo	68
Figura 4	Comunicación interna e identidad	69
Figura 5	Comunicación interna y Motivación	70

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre la comunicación interna y la satisfacción del usuario interno en la Unidad Ejecutora de Conservación de Bosques del Ministerio de Ambiente 2014, la población constituida por 77 trabajadores, la muestra censal consideró toda la población; en los cuales se han empleado la variable: Comunicación Interna y Satisfacción del Usuario 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 en la Unidad Ejecutora de Conservación de Bosques del Ministerio de Ambiente 2014; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.858, que represento un nivel de correlación alta.

Palabras clave: Comunicación interna, Satisfacción del Usuario Interno.

Abstract

The present study was to determine overall objective relationship between internal communication and internal user satisfaction in the Implementing Forest Conservation Unit of the Ministry of Environment 2014, the population consists of 77 workers, the census shows the population considered; in which they have used variable: Internal Communications Intern User Satisfaction.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level of transactional court, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire Internal Communication, which consisted of 34 questions, on the scale Likert (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, bit environment, pretty much), who provided information about internal communication and internal customer satisfaction, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: Internal communication has significantly related to internal user satisfaction in the Implementing Forest Conservation Unit of the Ministry of Environment 2014; having determined a correlation coefficient of Spearman Rho 0.858, which represented a high level of correlation.

Keywords: Internal communication, internal user satisfaction.