



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Propuesta de plan de comunicación interna para la
unidad de imagen institucional del Gobierno Regional
de Áncash**

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

AUTOR:

Br. Miguel Juan Porras Villarreal

ASESOR:

Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

Página del jurado

.....
Presidente

.....
Dr. Jorge Díaz Rafael Dumont

.....
Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro

Dedicatoria

A mi madre querida, por
todo el apoyo que me brindó

Agradecimiento

A todas las personas que me apoyaron para hacer realidad este ansiado sueño. Sobre todo, a mis familiares y a la Universidad quienes permitieron superarme académicamente.

El autor.

Declaratoria de autenticidad

Declaración Jurada

Yo, Miguel Juan Porras Villarreal, alumno del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40983304, con la tesis titulada: Propuesta de plan de comunicación interno para la Unidad de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Áncash.

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 presentan 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 mis acciones derivan, sometiéndome con la normatividad de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de noviembre de 2016.

.....

Miguel Juan Porras Villarreal

DNI N° 40983304

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Señores miembros del jurado, dando acatamiento a las normas instituidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de magister en Gestión Pública presento ante ustedes la tesis titulada: Propuesta de plan de comunicación interno para la Unidad de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Áncash en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Resumen

El objetivo principal de la presente investigación, es determinar los tipos o niveles de comunicación interna, mediante la propuesta de un plan de comunicación interna para la Unidad de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Áncash.

El método que se utilizó en el trabajo de investigación fue el deductivo-descriptivo. El diseño de la investigación es, no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo. Y como muestra se trabajó con 131 personas que laboran en el Gobierno Regional de Áncash; entre contratados, locadores y nombrados. Además, se elaboró y ejecutó un cuestionario con 21 ítems con cinco opciones mediante la escala Likert.

La presente investigación concluye, que en el Gobierno Regional de Áncash no se practica eficaz, eficiente y efectivamente los niveles o tipos de comunicación interna: descendente, ascendente y horizontal.

Abstract

The main objective of this research is to determine the types or levels of internal communication, by proposing a plan for internal communication unit institutional image of the Regional Government of Ancash.

The method used in the research was the descriptive deductive. The research design is not experimental cross-sectional and descriptive level. As shown we worked with 131 people working in the Regional Government of Ancash; between contractors, landlords and appointed. It was also developed and implemented a questionnaire with 21 items with five options by Likert scale.

This research concludes that the Regional Government of Ancash not practiced effectively, efficiently and effectively levels or types of internal communication: downward, promote you and horizontal.

Índice

I. Introducción

1.1 Antecedentes	18
1.1.1 Antecedentes nacionales	18
1.1.2 Antecedentes internacionales	19
1.2 Fundamentación científica	21
1.2.1 Marco teórico	21
1.2.2 Marco conceptual	42
1.2.3 Marco espacial	43
1.2.4 Marco temporal	43
1.3 Justificación	43
1.3.1 Justificación práctica	43
1.4 Problema	45
1.4.1 Planteamiento del problema	45
1.4.2 Formulación del problema	47
1.5 Objetivos	47
1.5.1 Objetivo general	47
1.5.2 Objetivos específicos	47

II. Marco metodológico

2.1 Variable	50
2.1.1 Dimensiones	50
2.2 Operacionalización de variable	52
2.3 Metodología	52
2.4 Tipo de estudio	53
2.5 Diseño	53

2.5.1 Diseño no experimental	53
2.5.2 Diseño transversal	53
2.5.3 Diseño transversal descriptivo	54
2.6 Población	54
2.6.1 Muestra	54
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8 Validez del instrumento	55
2.9 Confiabilidad del instrumento	56
2.10 Recolección de datos	57
2.11 Procesamiento de datos	58
2.12 Aspectos éticos	58
III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	60
IV. Discusión	87
V. Conclusiones	90
VI. Recomendaciones	92
VII. Referencias Bibliográficas	94
Apéndice	
Apéndice 1. Matriz de consistencia	
Apéndice 2. Instrumento	
Apéndice 3. Base de datos	
Apéndice 4. Validación de instrumento	
Apéndice 5. Carta de consentimiento para realizar la investigación	
Apéndice 6. Artículo científico	
Apéndice 7. Propuesta	

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables	52
Tabla 2.	Relación de validadores	56
Tabla 3.	Comunicación descendente	61
Tabla 4.	Comunicación ascendente	62
Tabla 5.	Comunicación horizontal	63
Tabla 6.	Comunicación general	64
Tabla 7.	¿Se realizan encuestas para evaluar el tipo de comunicación interna que emplean los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	65
Tabla 8.	¿Los gerentes envían cartas de felicitación o agradecimiento a los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	66
Tabla 9.	¿La Unidad de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Áncash utiliza buzones de sugerencias en las diferentes áreas?	67
Tabla 10.	¿Los gerentes tienen reuniones periódicas con los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	68
Tabla 11.	¿Los gerentes envían informaciones mediante el correo electrónico a los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	69
Tabla 12.	¿Los gerentes emiten publicaciones, comparten informaciones o se comunican mediante el Facebook con los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	70
Tabla 13.	¿La Unidad de Imagen Institucional emite informaciones mediante circulares para comunicar a los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	71
Tabla 14.	¿La Unidad de Imagen Institucional actualiza las informaciones en el periódico mural del Gobierno Regional?	72
Tabla 15.	¿Se confeccionan folletos para informar a los gerentes	

	sobre las actividades que tienen los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	73
Tabla 16.	¿Se emplean manuales informativos para comunicar a los gerentes sobre las actividades que tienen los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	74
Tabla 17.	¿Los trabajadores se entrevistan permanentemente con los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	75
Tabla 18.	¿Los trabajadores solicitan conferencias internas a los gerentes del Gobierno Regional de Áncash para que expliquen la realidad de la institución?	76
Tabla 19.	¿La Unidad de Imagen Institucional publica periódicamente el boletín institucional del Gobierno Regional de Áncash?	77
Tabla 20.	¿Los trabajadores y los gerentes del Gobierno Regional de Áncash han realizado trabajos en equipo?	78
Tabla 21.	¿Se convoca a reuniones de trabajo entre los trabajadores y los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	79
Tabla 22.	¿Ha habido reuniones informativas entre los trabajadores y los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	80
Tabla 23.	¿La Unidad de Imagen Institucional ha realizado videocomunicados para informar a los trabajadores y gerentes del Gobierno Regional de Áncash sobre las actividades que realiza la institución?	81
Tabla 24.	¿Se emplea el intranet entre los trabajadores y los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	82
Tabla 25.	¿Se emplea el Blog interno para mantener informados a los trabajadores y los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	83
Tabla 26.	¿La página web del Gobierno Regional de Áncash está permanentemente actualizado?	84
Tabla 27.	¿El Facebook del Gobierno Regional de Áncash es actualizado permanentemente?	85

Tabla de figuras

Figura 1.	Formula Conbrach	57
Figura 2.	Estadísticas de fiabilidad	57
Figura 3.	Dibujo de cilindro de la comunicación descendente	61
Figura 4.	Dibujo de cilindro de la comunicación ascendente	62
Figura 5.	Dibujo de cilindro de la comunicación horizontal	63
Figura 6.	Dibujo de cilindro de la comunicación general	64
Figura 7.	Dibujo de cilindro ¿Se realizan encuestas para evaluar el tipo de comunicación interna que emplean los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	65
Figura 8.	Dibujo de cilindro ¿Los gerentes envían cartas de felicitación o agradecimiento a los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	66
Figura 9.	Dibujo de cilindro ¿La Unidad de Imagen Institucional del Gobierno Regional de Áncash utiliza buzones de sugerencias en las diferentes áreas?	67
Figura 10.	Dibujo de cilindro ¿Los gerentes tienen reuniones periódicas con los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	68
Figura 11.	Dibujo de cilindro ¿Los gerentes envían informaciones mediante el correo electrónico a los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	69
Figura 12.	Dibujo de cilindro ¿Los gerentes emiten publicaciones, comparten informaciones o se comunican mediante el Facebook con los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	70
Figura 13.	Dibujo de cilindro ¿La Unidad de Imagen Institucional emite informaciones mediante circulares para comunicar a los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	71

Figura 14.	Dibujo de cilindro ¿La Unidad de Imagen Institucional actualiza las informaciones en el periódico mural del Gobierno Regional?	72
Figura 15.	Dibujo de cilindro ¿Se confeccionan folletos para informar a los gerentes sobre las actividades que tienen los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	73
Figura 16.	Dibujo de cilindro ¿Se emplean manuales informativos para comunicar a los gerentes sobre las actividades que tienen los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash?	74
Figura 17.	Dibujo de cilindro ¿Los trabajadores se entrevistan permanentemente con los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	75
Figura 18.	Dibujo de cilindro ¿Los trabajadores solicitan conferencias internas a los gerentes del Gobierno Regional de Áncash para que expliquen la realidad de la institución?	76
Figura 19.	Dibujo de cilindro ¿La Unidad de Imagen Institucional publica periódicamente el boletín institucional del Gobierno Regional de Áncash?	77
Figura 20.	Dibujo de cilindro ¿Los trabajadores y los gerentes del Gobierno Regional de Áncash han realizado trabajos en equipo?	78
Figura 21.	Dibujo de cilindro ¿Se convoca a reuniones de trabajo entre los trabajadores y los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	79
Figura 22.	Dibujo de cilindro ¿Ha habido reuniones informativas entre los trabajadores y los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	80
Figura 23.	Dibujo de cilindro ¿La Unidad de Imagen Institucional ha realizado videocomunicados para informar a los trabajadores y gerentes del Gobierno Regional de Áncash sobre las actividades que realiza la	

	institución?	81
Figura 24.	Dibujo de cilindro ¿Se emplea el intranet entre los trabajadores y los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	82
Figura 25.	Dibujo de cilindro ¿Se emplea el Blog interno para mantener informados a los trabajadores y los gerentes del Gobierno Regional de Áncash?	83
Figura 26.	Dibujo de cilindro ¿La página web del Gobierno Regional de Áncash está permanentemente actualizado?	84
Figura 27.	Dibujo de cilindro ¿El Facebook del Gobierno Regional de Áncash es actualizado permanentemente?	85