



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La comunicación organizacional y la gestión  
administrativa percibida por los trabajadores del  
Poder Judicial del Cono Norte, Lima. 2016.**

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

**AUTOR:**

**Br. Magaly Geovana Ramos Casas**

**ASESOR:**

**Dr. José Manuel Muñoz Salazar**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**PERU-2017**

## **Página del jurado**

Dra. Luzmila Garro Aburto  
Presidente

Dr. Abner Chávez Leandro  
Secretario

Dr. José Muñoz Salazar  
Vocal

### **Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico con mucho cariño a mi hijita Antonella, y a mi esposo que en todo momento me apoyó incondicionalmente para poder llegar a mis metas.

.

## **Agradecimientos**

Agradezco de modo particular al Dr. José Manuel Muñoz Salazar quien me guío en el desarrollo y la terminación de mi tesis para obtener el grado de Magister.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Magaly Geovana Ramos Casas, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 20723173, con la tesis titulada “La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima. 2016”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

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.

La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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, 17 de diciembre del 2016

.....

Bach. Magaly Geovana Ramos Casas

DNI N° 20723173

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima. 2016”, que tuvo como objetivo determinar la relación que existía entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores esa organización judicial; dado que la efectividad y el buen rendimiento de una institución depende de una buena comunicación organizacional y que la comunicación organizacional es una forma de gestión para el conocimiento y corrección de acciones que podría intervenir directamente en la estructura organizacional (Fernández, 2002), se planteó la necesidad de investigar acerca de la relación entre la comunicación y la percepción de la gestión administrativa en el Poder Judicial del Cono Norte.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de post. En el capítulo I, se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación, en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales, el capítulo IV contiene la discusión de resultados, el capítulo V las conclusiones y el capítulo VII las recomendaciones establecidas en función de los resultados obtenidos en la presente investigación.

El presente informe fue elaborado siguiendo el protocolo establecido por la Escuela de Post-Grado de la de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La autora

## Índice

	Pàg.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción:</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes.	14
1.2 Fundamentación científica.	18
1.3 Justificación	32
1.4 Problema	34
1.5 Objetivos	37
1.6 Hipótesis	38
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>40</b>
2.1 Variables	41
2.2 Operacionalización de variables	42
2.3 Metodología	43
2.4 Tipo de estudio	43
2.5 Diseño	43
2.6 Población, muestra y muestreo	44
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8 Métodos de análisis de datos	49
<b>III. Resultados</b>	<b>51</b>
3.1 Descripción de resultados	52
3.2 Contrastación de hipótesis	57
<b>IV. Discusión</b>	<b>60</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>66</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>68</b>

VII. <b>Referencias</b>	70
Apéndices	75
Matriz de consistencia	76
Matriz operacional de variables	77
Instrumentos	79
Certificado de validez de instrumentos	84
Matriz de datos	98
Artículo científico	108



## Índice

			Página
Tabla	1:	Matriz de operacionalización de la variable comunicación organizacional	42
Tabla	2:	Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa	42
Tabla	3:	Validez de los instrumento, según expertos	47
Tabla	4:	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	48
Tabla	5:	Escala de correlación según el rango de valores	50
Tabla	6:	Comunicación organizacional percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte durante el año 2016.	52
Tabla	7:	Gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte durante el año 2016.	54
Tabla	8:	Comunicación organizacional percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, según sus dimensiones	54
Tabla	9:	Gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, según sus dimensiones	55
Tabla	10:	Correlación entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte.	56
Tabla	11:	Correlación entre la comunicación ascendente y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte.	57
Tabla	12:	Correlación entre la comunicación descendente y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte.	58
Tabla	13:	Correlación entre la comunicación horizontal y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte.	59

	<b>Indice de figuras</b>	<b>Página</b>
Fig. 1	Comunicación organizacional percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte durante el año 2016	52
Fig. 2	Gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte durante el año 2016.	53
Fig. 3	Comunicación organizacional percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, según sus dimensiones	54
Fig. 4	Gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, según sus dimensiones	55

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la relación que existía entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte de Lima durante el año 2016. Se desarrolló una investigación básica de nivel correlacional, y se aplicó un diseño no experimental de corte transversal, siguiendo un enfoque cuantitativo.

La población de estudio estuvo constituida por 90 trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte de Lima con una antigüedad de dos años. Debido al tamaño pequeño de la muestra se trabajó con toda la población. Para la recolección de datos se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario con respuestas tipo likert.

Los resultados evidenciaron que el 56.1% de los trabajadores consideraban que la comunicación organizacional en el Poder Judicial del Cono Norte de Lima era aceptable, el 40.32% que era bueno y el 10.3 % restante que era inadecuado. Así mismo se determinó que el 56.8% de estos trabajadores percibieron que la gestión administrativa era buena, el 35.8% que era regular y el 7.4 que era mala.

Finalmente llegaron a la conclusión de la comunicación organizacional se relaciona con la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte de Lima, siendo esta relación directa y alta ( $r= 0.716$ ).

**Palabras clave:** comunicación organizacional, gestión administrativa

## Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the organizational communication and the administrative management perceived by the workers of the Judicial Power of the Northern Cone of Lima during the year 2016. A basic research was developed at a correlational level, and a Non-experimental cross-sectional design, following a quantitative approach.

The study population consisted of 90 workers from the Judicial Power of the Northern Cone of Lima with a two-year seniority. Due to the small size of the sample, the entire population was employed. For data collection, the survey was used and the questionnaire with likert type responses was used as an instrument.

The results showed that 56.1% of the workers considered that the organizational communication in the Judicial Power of the Northern Cone of Lima was acceptable, 40.32% that was good and the remaining 10.3% that was inadequate. Likewise it was determined that 56.8% of these workers perceived that the administrative management was good, the 35.8% that was regulars and the 7.4 that was bad.

Finally, they reached the conclusion that organizational communication is related to the administrative management perceived by the workers of the Judicial Power of the North Cone of Lima, being this direct and high relation ( $r = 0.716$ ).

**Key words:** organizational communication, administrative management