



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de  
Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y  
Comunicaciones Año 2013.**

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

**AUTORES:**

Br. Luis Daniel Pineda Lujan  
Br. Mario Dimas Gamarra Rivera

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2016**

## **Página del jurado**

Mgr. Emil Beraún Beraún

**Presidente**

Mgr. Ricardo Milla Toro

**Secretario**

Mgr. Jorge Rafael Díaz Dumont

**Vocal**

## **Dedicatoria**

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, mientras realizábamos este trabajo de investigación.

## **Agradecimiento**

A 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 Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y a los trabajadores de la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## Declaración de autenticidad

Nosotros, Br. Luis Daniel Pineda Lujan y Br. Mario Dimas Gamarra Rivera, estudiantes del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 06270017 y N° 28222522 respectivamente, con la tesis titulada “Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima. 2013”, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Marzo del 201

.....  
Br. Luis Daniel Pineda Lujan

DNI N° 06270017

.....  
Br. Mario Dimas Gamarra Rivera

DNI N° 28222522

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima. 2013.

La presente tesis tiene como finalidad, determinar la relación entre la comunicación interna y la Satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Lima. 2013. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma:

- I. Introducción
- II. Marco metodológico
- III. Resultados
- IV. Discusión
- V. Conclusiones
- VI. Recomendaciones
- VII. Referencias bibliográficas
- VIII. Anexos

Los Autores

## Índice de contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de Tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Introducción	15
1.2 Antecedentes	17
1.2.1 Antecedentes Internacionales.	17
1.2.2. Antecedentes Nacionales.	20
1.3. Bases Teóricas y Fundamentación Científica	22
1.3.1. Bases teóricas de la variable 1 Comunicación Interna.	22
1.3.2. Bases teóricas de la variable 2 Satisfacción Laboral	31
1.4. Justificación	39
1.4.1. Justificación Teórica.	39
1.4.2. Justificación Práctica.	40
1.5. Problema	40
1.5.1 Formulación del problema	43
1.6. Hipótesis.	44

1.6.1. Hipótesis General.	44
1.6.2. Hipótesis Específicas.	45
1.7. Objetivos.	45
1.7.1. Objetivo General.	45
1.7.2. Objetivos Específicos.	46
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables de investigación	48
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de estudio	49
2.5. Diseño de la investigación.	50
2.6. Población, muestra y muestreo	52
2.6.2. Muestra.	52
2.6.3. Muestreo.	52
2.6.4. Criterios de selección.	53
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.7.1. Técnicas	54
2.7.2. Instrumentos	55
2.8. Métodos de análisis de datos.	57
2.8.1. Validez y Confiabilidad.	58
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1. Descripción de Resultados.	62
3.2. Prueba de hipótesis general y específica	66
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	71
<b>V. CONCLUSIONES</b>	75
<b>VI. SUGERENCIAS</b>	77



<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	79
<b>VI. APÉNDICES</b>	87
Apéndice A. Matriz de consistencia	88
Apéndice B Instrumentos.	93
Apéndice C Validación de instrumentos	98
Apéndice D. Base de datos	110
Apéndice E Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de spearman	117

## Lista de Tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable: Comunicación Interna	48
Tabla 2.	Operacionalización de la variable: Satisfacción Laboral	49
Tabla 3.	Relación de Validadores	58
Tabla 4.	Confiabilidad Cuestionario de Comunicación Interna	59
Tabla 5.	Confiabilidad Cuestionario Satisfacción Laboral	60
Tabla 6.	La Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima. 2013.	62
Tabla 7.	La Comunicación Interna y la dimensión de condiciones de trabajo de la Satisfacción Laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima. 2013.	63
Tabla 8.	La Comunicación Interna y la dimensión de interacción de los jefes de la Satisfacción Laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima. 2013.	64
Tabla 9.	La Comunicación Interna y la dimensión de bienestar en el trabajo de la Satisfacción Laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima. 2013.	65
Tabla 10.	Correlación Comunicación Interna y Satisfacción Laboral	67
Tabla 11.	Correlación Comunicación Interna y Condiciones de Trabajo	68
Tabla 12.	Correlación Comunicación Interna e Interacción	69
Tabla 13.	Correlación Comunicación Interna y Bienestar	70

## Lista de figuras

- Figura 1. Diagrama de Columnas 3D de la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral. 62
- Figura 2. Diagrama de Columnas 3D de la Comunicación Interna y la dimensión de condiciones de trabajo de la Satisfacción Laboral. 63
- Figura 3. Diagrama de Columnas 3D de la Comunicación Interna y la dimensión de interacción de los jefes de la Satisfacción Laboral. 64
- Figura 4. Diagrama de Columnas 3D de la Comunicación Interna y la dimensión de bienestar en el trabajo de la Satisfacción. 65

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar qué relación existe entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones año 2013.

La población fue de 70 personas; la muestra censal consideró toda la población, en la cual se emplearon las variables: Comunicación Interna y Satisfacción Laboral. 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 mediante la aplicación de los instrumentos: Cuestionario de Comunicación Interna, constituido por 34 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral, constituido por 25 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), que brindaron información acerca de la Comunicación Interna (patrones de comunicación, barreras de comunicación, retroalimentación), y de la Satisfacción Laboral (condiciones de trabajo, interacción de los jefes, bienestar en el trabajo), 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 Laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones año 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.805, lo que representa un nivel de correlación alta.

**Palabras claves:** Comunicación Interna, Satisfacción Laboral

## **Abstract**

The present study had the general objective, determine what relationship exists between the Internal Communication and Job Satisfaction in the Directorate of Special Education of the Ministry of Transport and Communications year 2013.

The population was 70 persons, the census shows the population considered, in which the variables have been used: Communication and Job Satisfaction. The method used in the research was the hypothetical -deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period , which was developed to apply the tools: Questionnaire Internal Communications , which consisted of 34 questions on the scale of Likert (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree) and Questionnaire Job Satisfaction which consisted of 25 questions in Likert scale (strongly disagree , disagree, neither agree nor disagree , agree, strongly agree) , which provided information about Internal Communication (communication patterns, communication barriers, feedback) and job satisfaction (working conditions, interaction, welfare), to thorough evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually .

The research concluded that there is significant evidence to say that: The Internal Communication has significant relationship with job satisfaction in the Directorate of Special Education of the Ministry of Transport and Communications year 2013, having determined a correlation coefficient Spearman Rho 0.805, which represents a high level of correlation.

**Keywords:** Internal Communication, Job Satisfaction