



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La comunicación interna en una entidad pública  
empleando el Whatsapp. Ventajas de su uso en la  
SUTRAN, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Magister en Gestión Pública

**AUTOR:**

Bach. Rodolfo Fernando Talledo Sánchez

**ASESOR:**

Dr. Hugo Agüero Alva

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ- 2016**

**Página del jurado**

---

Presidente(a)

---

Secretario(a)

---

Dr. Hugo Agüero Alva  
Vocal

**Dedicatoria**

A mi familia

## **Agradecimiento**

A los encargados y colaboradores de la  
SUTRAN por permitirme desarrollar la  
investigación.

### **Declaración de autenticidad**

Yo Rodolfo Fernando Talledo Sánchez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45222780, con la tesis titulada *La comunicación interna en una entidad pública empleando el Whatsapp. Ventajas de su uso en la SUTRAN, 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 plagiada; 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), auto plagio (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.

Lugar y fecha: Los olivos, 2016.

.....  
Rodolfo Fernando Talledo Sánchez.  
DNI: 45222780

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada *La comunicación interna en una entidad pública empleando el Whatsapp. Ventajas de su uso en la SUTRAN, 2016*. La investigación tiene la finalidad de determinar el grado de relación de las variables; así mismo presentar datos actuales que van a contribuir

El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción: Se presenta de forma general la tesis, se presenta los antecedentes, justificación, hipótesis, y los objetivos de estudio. Capítulo II: Marco metodológico: Se da a conocer las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, la población en este caso los colaboradores de la SUTRAN, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. Capítulo III: Resultados: se presenta el análisis de los resultados, contrastación de hipótesis. Capítulo IV: Discusión: Se da a conocer la discusión del trabajo de investigación. Capítulo V: Conclusiones: finalmente se da a conocer las conclusiones. Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y los apéndices.

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

El autor.

**Índice de contenido**

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica	18
1.3 Justificación	54
1.4 Problema	55
1.5 Hipótesis	58
1.6 Objetivos	59
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	61
2.2 Operacionalización de variables	62
2.3 Metodología	69
2.4 Tipo de estudio	65
2.5 Diseño	65
2.6 Población, muestra y muestreo	66
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
2.8 Métodos de análisis de datos	71
III. Resultados	72
3.1 Descripción	73
3.2 Prueba de hipótesis	77

IV.	Discusión	80
V.	Conclusiones	83
VI.	Recomendaciones	85
VII.	Referencias bibliográficas	87
	Apéndices	92
Apéndice 1	Matriz de consistencia	93
Apéndice 2	Cuestionario para medir uso del Whatsapp en organizaciones	95
Apéndice 3	Cuestionario para evaluar la mejora de la comunicación interna	96
Apéndice 4	Bases de datos	98
Apéndice 5	Certificados de validación	102



**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización del uso del Whatsapp	69
Tabla 2: Operacionalización de la comunicación interna	70
Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	74
Tabla 4: Nivel de confiabilidad en el instrumento y sus dimensiones,	76
Tabla 5: Uso del WhatsApp según colaboradores de la SUTRAN	80
Tabla 6: Dimensiones analizadas en el uso del WhatsApp	81
Tabla 7: Eficacia de la comunicación interna con el uso del Whatsapp	82
Tabla 8: Eficacia de las dimensiones de la Comunicación interna analizadas	83
Tabla 9: Información de ajuste de los modelos	84
Tabla 10 Pruebas de la razón de verosimilitud	85
Tabla 11: Pseudo R cuadrado	85
Tabla 12 <i>Estimaciones de parámetro</i>	86

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Uso del WhatsApp según colaboradores de la SUTRAN	80
Figura 2: Dimensiones analizadas en el uso del WhatsApp	81
Figura 3: Eficacia de la comunicación interna con el uso del Whatsapp	82
Figura 4: Eficacia de las dimensiones de la Comunicación interna analizadas	83

## Resumen

En el presente trabajo de investigación se buscó conocer la influencia del uso de la red social Whatsapp, en la comunicación interna de una organización de gestión estatal, la SUTRAN, para lo cual se trató de reconocer las ventajas y limitaciones de esta forma de comunicación, además del nivel de eficacia al que llegó la comunicación interna.

La investigación fue desarrollada desde un enfoque cuantitativo, como un estudio sustantivo, de nivel explicativo en un diseño no experimental transversal; mediante dos cuestionarios se recogió la información sobre ambas variables, de una muestra intencional conformada por 80 colaboradores de la SUTRAN, procediéndose a presentar los datos y empleándose para su análisis la prueba de regresión logística multinomial.

Se halló que el Whatsapp fue muy adecuado en la comunicación interna de la organización, no estableciéndose ninguna limitación dentro de los aspectos analizados; asimismo la comunicación fue considerada eficaz con el uso de esta red de comunicación social. La prueba de regresión arrojó que en la comunicación interna la influencia del Whatsapp fue hasta de un 44,9%, estableciéndose que la influencia fue positiva y significativa a un 95% de confianza.

*Palabras claves:* Whatsapp, comunicación interna.

## ABSTRACT

In the present research was to understand the influence of the use of social network Whatsapp, in the internal communication of a state organization management, SUTRAN, for which he tried to recognize the advantages and limitations of this form of communication, besides the level of effectiveness that internal communication arrived.

The research was developed from a quantitative approach as a substantive study of cross-explanatory level in a non-experimental design; using two questionnaires information on both variables, a purposive sample comprised of 80 collaborators SUTRAN, proceeding to present the data being used for analysis and testing multinomial logistic regression it was collected.

It was found that WhatsApp was very adequate internal communication of the organization, without establishing any limitations in the aspects analyzed; communication also was considered effective with the use of this network of social communication. The regression test showed that internal communication in the influence of Whatsapp was up from 44.9%, establishing that the influence was positive and significant at 95% confidence.

*Keywords:* Whatsapp, internal communication