



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y gestión organizacional en la  
Oficina General de Administración del Ministerio del  
Ambiente, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Leslye Graciela Ponce Juzcamayta

**ASESOR:**

Mg. Cristian Medina Sotelo

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

Dr. Braggi Bambergue Vargas

---

**Presidente**

Mgtr. Jimmy Díaz Manrique

---

**Secretario**

Mgtr. Cristian Medina Sotelo

---

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mis padres Alejandro y Graciela por sus consejos, confianza y apoyo incondicional en cada momento de mi vida. Ellos son mi cimiento que me ha permitido ser la persona que soy, con valores, principios, motivaciones y conocimientos que han sido un soporte esencial en la consecución de mis objetivos.

A mis queridos hermanos, Cristian y Diego, quienes me dan su aliento, su valentía y me enseñan a vencer obstáculos, con solo una sonrisa.

Y a ti David, por ser mi inspiración, mi motivo, mi alegría y mi vida.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la vida, protegerme y guiarme.

A la Universidad César Vallejo y a sus docentes por darme la oportunidad de llevar a cabo este sueño que con muchas ansias anhelaba, especialidad que me permitirá desempeñarme con conocimientos y herramientas que responden a las exigencias del actual campo laboral, con su apoyo hicieron que esta experiencia sea muy grata y satisfactoria.

A mis compañeros y amigos por compartir esta hermosa etapa, lleno de anécdotas, experiencias, emociones y sentimientos, que quedarán grabadas en nuestra memoria.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Leslye Graciela Ponce Juzcamayta, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 44089254, con la tesis titulada “Comunicación interna y gestión organizacional en la Oficina General de Administración del Ministerio del Ambiente, 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 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 autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de mayo de 2016

---

Leslye Graciela Ponce Juzcamayta

DNI: 44089254

## **Presentación**

A los señores miembros del Jurado de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Lince, presento la Tesis titulada: “Comunicación interna y gestión organizacional en la Oficina General de Administración del Ministerio del Ambiente, 2016”, 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 ocho capítulos. En el capítulo I se expone los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II 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 Capítulo III se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está referido a las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los apéndices correspondientes.

## Índice

	Página.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica	19
1.3. Justificación	45
1.4. Problema	46
1.5. Hipótesis	49
1.6. Objetivos	50
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>51</b>
2.1. Variables	52
2.2. Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	54
2.4. Tipo de estudio	55
2.5. Diseño	55
2.6. Población, muestra y muestreo	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.8. Métodos de análisis de datos	63
2.9. Aspectos éticos	63

<b>III. RESULTADOS</b>	65
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	78
<b>V. CONCLUSIONES</b>	83
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	85
<b>VII. REFERENCIAS</b>	87
<b>APÉNDICES</b>	93



## Índice de tablas

	Página.
Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la variable comunicación interna	53
Tabla 2: Matriz de Operacionalización de la variable gestión organizacional	54
Tabla 3: Resultado de la validación del cuestionario de comunicación interna	59
Tabla 4: Índice de consistencia interna del cuestionario de comunicación interna	60
Tabla 5: Resultado de la validación del cuestionario de gestión organizacional	62
Tabla 6: Índice de consistencia interna del cuestionario de gestión organizacional	62
Tabla 7: Descripción de los niveles de comunicación interna	66
Tabla 8: Descripción de los niveles de la dimensión ascendente	67
Tabla 9: Descripción de los niveles de la dimensión descendente	68
Tabla 10: Descripción de los niveles de la dimensión horizontal	69
Tabla 11: Descripción de los niveles de gestión organizacional	70
Tabla 12: Descripción de los resultados de la relación de las variables	71
Tabla 13: Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov	72
Tabla 14: Correlación entre comunicación interna y gestión organizacional	73
Tabla 15: correlación entre la dimensión ascendente y gestión organizacional	74
Tabla 16: correlación entre la dimensión descendente y gestión organizacional	75
Tabla 17: correlación entre la dimensión horizontal y gestión organizacional	76

## Índice de figuras

	Página.
Figura 1: Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de comunicación interna	66
Figura 2: Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión ascendente	67
Figura 3: Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión descendente	68
Figura 4: Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la dimensión horizontal	69
Figura 5: Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de gestión organizacional	70
Figura 6: Distribución porcentual de los trabajadores según percepción de comunicación interna y gestión organizacional	71

## Resumen

La investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y gestión organizacional en la Oficina General de Administración del Ministerio del Ambiente. Mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básica, correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra está comprendida de 106 trabajadores; como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta a través de dos instrumentos el primero, denominado cuestionario de comunicación interna de Portugal (2005) y el segundo el cuestionario de gestión organizacional de Montero (2014). Los resultados nos indican que existe una correlación directa ( $r=0,744^{**}$ ) y significativa ( $p=0,000$ ) entre la comunicación interna y la gestión organizacional, además se encontraron correlaciones significativas y directas entre las dimensiones comunicación ascendente ( $p=0,000$  y  $r=0,706^{**}$ ), descendente ( $p=0,000$  y  $r=0,710^{**}$ ), y horizontal ( $p=0,000$  y  $r=0,722^{**}$ ), con la gestión organizacional en los trabajadores de la Oficina General de Administración del Ministerio del Ambiente, 2016.

Palabras claves: Comunicación interna, gestión organizacional.

## Abstract

This research aims to determine the relationship between internal communication and organizational management the General Office of the Ministry of Environment Administration. Quantitative approach through the UN, basic type, correlational, with a design of experimental cross section. The this sample comprised of 106 workers; including technical Data Collection Survey used a through two instruments The First, called Questionnaire Internal Communications of Portugal (2005) and the Questionnaire Second: organizational management of Montero (2014) . The results indicate that there us a direct correlation ( $r = 0.744^{**}$ ) and significant ( $p = 0.000$ ) between the internal communication and organizational management, they found: In addition to significant and direct correlations between the ascending Dimensions Communication ( $p = 0.000$  and  $r = 0.706^{**}$ ), descending ( $p = 0.000$  and  $r = 0.710^{**}$ ) and horizontally ( $p = 0.000$  and  $r = 0.522^{**}$ ), with organizational management in the Workers General Administration Office of the Ministry of Environment 2016.

Keywords: Internal Communication, Organizational Management.