



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y RELACIONES INTERPERSONALES  
DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE JUAN GUERRA, 2014.**

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**JESSICA PAOLA PERÉZ FLORES**

**ASESORES:**

**LIC. TOMAS ÁNGEL CARRASCO MANRÍQUEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2015**

PÁGINA DEL JURADO

.....  
KARLA MARTELL ALFARO

Presidente

.....  
LADY ARÉVALO ALVA

Secretario

.....  
TOMAS CARRASCO MANRIQUE

Vocal

## DEDICATORIA

A mi madre por brindarme su amor, sacrificio y comprensión, es un privilegio ser su hija y a mi hermana por acompañarme siempre. A mis compañeros y amigos quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas.

## AGRADECIMIENTO

A mis maestros, quienes han contribuido en mis años de formación, a todas las personas que me acompañaron en los malos y buenos momentos en este lapso de tiempo. A ti persona especial por llegar a mi vida, en el momento menos esperado.

A mí querido Banco de crédito por brindarme la oportunidad de ser una colaboradora, y mostrarme facilidades para terminar mis estudios.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, JESSICA PAOLA PERÉZ FLORES, con DNI 70173853, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de la Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional De Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, diciembre de 2015.

---

JESSICA PAOLA PERÉZ FLORES

DNI N° 70173853

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “COMUNICACIÓN INTERNA Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUAN GUERRA, 2014”, el cual tiene como finalidad conocer la relación entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital De Juan Guerra, 2014, todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el título Profesional de Licenciado en Administración, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4. Formulación del problema .....	33
1.5. Justificación.....	33
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivos .....	35
II. MARCO METODOLÓGICO .....	36
2.1. Diseño de investigación.....	36
2.2. Variables y Operacionalización .....	36
2.3. Población y muestra .....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.5. Métodos de análisis de datos .....	39
2.6. Aspectos éticos .....	39
III. RESULTADOS .....	40
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES .....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57
VIII. ANEXOS.....	60
ANEXO N° 02: INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE I.....	63
ANEXO 03: INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE II .....	65
ANEXO 04: RESULTADOS DE LA VARIABLE I.....	67

ANEXO 05: RESULTADOS DE LA VARIABLE II.....	73
ANEXO 06: prueba del alfa de Cronbach.....	77



### **Índice de tablas.**

Tabla N° 01: Temporalidad de la Información .....	40
Tabla N° 02: Claridad y Objetividad del Mensaje .....	41
Tabla N° 03: Manejo de Recursos Formales e Informales .....	42
Tabla N° 04: Confiabilidad de la Información .....	43
Tabla N° 05: Retroalimentación .....	44
Tabla N° 06: Emisor .....	45
Tabla N° 07: Receptor .....	46
Tabla N° 09: COMUNICACIÓN INTERNA .....	47
Tabla N° 09: Habilidades.....	48
Tabla N° 10: Aspecto Humano.....	49
Tabla N° 11: Aspecto Humano.....	50
Tabla N° 12 Resultados generales de cada una de las variables .....	51
Tabla N° 13. Correlaciones comunicación Internay Relaciones Interpersonales .....	52

### **Índice de gráficos.**

Grafico N° 01: Temporalidad de la Información .....	40
Grafico N° 02: Claridad y Objetividad del Mensaje .....	41
Grafico N° 03: Manejo de Recursos Formales e Informales .....	42
Grafico N° 04: Confiabilidad de la Información.....	43
Grafico N° 05: Retroalimentación .....	44
Grafico N° 06: Emisor.....	45
Grafico N° 07: Receptor .....	46
Grafico N° 08: COMUNICACIÓN INTERNA.....	47
Grafico N° 09: Habilidades .....	48
Grafico N° 10: Aspecto Humano .....	49
Grafico N° 11: Aspecto Humano .....	50

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente la comunicación interna y las relaciones interpersonales de los colaboradores de la municipalidad distrital de Juan Guerra, 2014. Donde los sujetos de estudio fueron los 30 colaboradores donde se desarrolló la investigación, utilizando la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario donde el resultado fue la existencia de una correlación significativa entre la variable Comunicación Interna y Relaciones Interpersonales, debido a que el valor P es menor a 0,05 observado en las Sig.(bilateral) , es decir 0,000. De igual manera se observa que el valor Rho es igual a 88 % determinando que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, así mismo la comunicación interna de los colaboradores de la municipalidad distrital de Juan Guerra es inadecuado, en un 60 % por factores diversos , que se reflejan en la encuesta aplicada, tales como el tiempo de espera , la claridad y objetividad del mensaje transmitido, el lenguaje utilizado, la retroalimentación brindada, y la falta de esclarecimiento de las dudas, para finalizar las relaciones interpersonales de los colaboradores de la municipalidad distrital de Juan Guerra son inadecuadas, en base a las dimensiones como habilidades y aspecto humano, manifestando básicamente aspectos como el sentirse aburridos, una inadecuada comunicación, la receptividad de sus opiniones.

**Palabras clave.** Comunicación interna, relaciones interpersonales.

## ABSTRAC

This research aims to determine the relationship of internal communication and interpersonal relationships of employees of the district municipality of Juan Guerra, 2014. Where the study subjects were 30 employees where the research was conducted using the survey technique and the questionnaire as an instrument where the result was the existence of a significant correlation between the variable Internal communication and interpersonal relations, because the P value is less than 0.05 observed in the Sig. (bilateral), ie 0.000. Similarly, it is observed that the Rho value equal to 88% by determining that there is a strong positive correlation between the variables, likewise the internal communication of the collaborators of the district municipality of Juan Guerra is inadequate, 60% by factors different, reflected in applied, such as the waiting time survey, clarity and objectivity of the transmitted message, the language used, the feedback provided and the lack of clarification of doubts, to end relationships of employees the district municipality of Juan Guerra are inadequate, based on skills and human dimensions aspect protester aspects basically feel like boring, inadequate communication, openness of his views.

Keywords. Internal communication, interpersonal relationships.