



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación Interna y Desempeño Laboral Desempeño Laboral en el Área De
Mantenimiento De La Flota Vehicular de La Municipalidad de Lima, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTORA

Huamaní Inga Silvia Elena

ASESOR:

Mg. Merino Zevallos, Carlos Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
SILVIA ELENA HUAMANI INGA

cuyo título es:

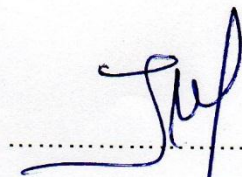
COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AR
DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR DE LA
MUNICIPALIDAD DE LIMA, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo
...12.....(número) *Doce*..... (letras).

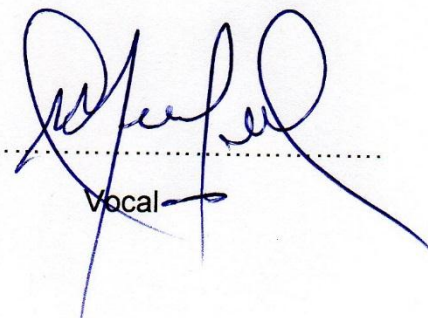
Los Olivos, 28 de Noviembre del 2018



.....
Presidente



.....
Secretario



.....
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad y la fuerza de lograr un sueño imposible, gracias mi Dios.

Agradecimiento

A mi madre, que es mi motivo y mi fuerza de acompañarme en esta carrera que ya culmina y a mis hermanas por su apoyo y comprensión, por ese empuje que daban cada vez que me sentía rendida.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Silvia Elena Huamaní Inga, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Comunicación Interna y Desempeño Laboral Desempeño Laboral en el Área De Mantenimiento De La Flota Vehicular de La Municipalidad de Lima, 2018”, presentada, para la obtención del título profesional de licenciada en administración.

Por tanto, declaro lo siguiente

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, julio de 2018

Silvia Elena Huamaní Inga

DNI N° 09557985

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Comunicación Interna y Desempeño Laboral Desempeño Laboral en el Área De Mantenimiento De La Flota Vehicular de La Municipalidad de Lima, 2018”, cuyo objetivo fue: determinar la relación que existe entre comunicación interna y desempeño laboral en el Área de Mantenimiento de la flota Vehicular de la Municipalidad de Lima, 2018 en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de licenciada en administración.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos.

El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Universidad César Vallejo.

La autora

Índice

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación	31
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Operacionalización de variables,	37
2.3. Población, muestra y muestreo	42

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5.	Métodos de análisis de datos	45
2.6.	Aspectos éticos	45
III.	Resultados	46
IV.	Discusión	65
V.	Conclusiones	67
VI.	Recomendaciones	70
VII.	Referencias	72
VIII.	Anexos	76
Anexo 1:	Matriz de consistencia	
Anexo 2:	Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3:	Certificados de validación de instrumentos	

Índice de tablas

		Página
Tabla 1.	Matriz de Operacionalización de la Variable: Comunicación interna	40
Tabla 2.	Matriz de Operacionalización de la variable: Desempeño laboral	42
Tabla 3.	Tabla de confiabilidad	43
Tabla 4.	Relación de juicio de expertos	44
Tabla 5.	Relación de juicio de expertos	44
Tabla 6.	Tabla de confiabilidad- Comunicación interna y desempeño laboral	45
Tabla 7.	Análisis descriptivo de la variable Comunicación Interna	47
Tabla 8.	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	48
Tabla 9.	Análisis de la dimensión: comunicación Descendente	49
Tabla 10.	Análisis de la dimensión: comunicación Ascendente	50
Tabla 11.	Análisis de la dimensión Comunicación lateral	51
Tabla 12.	Análisis de la dimensión Comunicación Transversal	52
Tabla 13.	Análisis de la dimensión: calidad	53
Tabla 14.	Análisis de la dimensión: velocidad	54
Tabla 15.	Análisis de la dimensión: flexibilidad	55
Tabla 16.	Análisis de la dimensión: confiabilidad	56
Tabla 17.	Análisis de la dimensión: costos	57
Tabla 18.	Coefficiente de correlación de Pearson: la comunicación interna y el Desempeño laboral	58

Tabla 19.	Coeficiente de correlación de Pearson: la comunicación ascendente y el Desempeño laboral	59
Tabla 20.	Coeficiente de correlación de Pearson: la comunicación descendente y el Desempeño laboral	60
Tabla 21.	Coeficiente de correlación de Pearson: la comunicación lateral y el Desempeño laboral	61
Tabla 22.	Coeficiente de correlación de Pearson: la comunicación transversal y el Desempeño laboral	62

Índice de figuras

		Página
Figura 1.	Comunicación Interna	24
Figura 2.	Comunicación Interna	47
Figura 3.	Desempeño laboral	48
Figura 4.	Comunicación Descendente	49
Figura 5.	Comunicación Ascendente	50
Figura 6.	Comunicación lateral	51
Figura 7.	Comunicación Transversal	52
Figura 8.	Calidad	53
Figura 9.	Velocidad	54
Figura 10.	Flexibilidad	55
Figura 11.	Confiabilidad	56
Figura 12.	Costos	57

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el Área de Mantenimiento de la Flota Vehicular de la Municipalidad de Lima, 2018. En este sentido, para profundizar el estudio de los principales problemas, se basó Sobre la teoría de los autores Robbins y Coulter (2014) La comunicación interna y en el desempeño laboral el autor Chiavenato (2017), los autores permitieron ver las debilidades y deficiencias que se presentan en el área de mantenimiento de la flota de vehículos, de la Municipalidad de Lima

El estudio tuvo una metodología de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, diseño no experimental de tipo básica, nivel descriptivo correlacional. Se contó con una muestra censal de 45 colaboradores del Area, el cual fueron encuestados mediante el instrumento de 30 ítems, lo cual con el alfa de Cronbach se pudo obtener fiabilidad del cuestionario, en el análisis estadístico se realizó con el programa de SPSS- 23 interpretando en cuadros estadísticos los resultados, en la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de Pearson, obteniendo como resultado la correlación de Pearson 0.827 representado por una buena correlación positiva considerable entre las variables.

En conclusión, entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del Area de Mantenimiento de la Flota Vehicular de la Municipalidad de Lima, 2018. Existe una correlación positiva considerable.

Palabras claves: Comunicación interna, Desempeño laboral

Abstract

The main objective of this research work was the relationship between internal communication and work performance in the Vehicle Fleet Maintenance Area of the Municipality of Lima, 2018. In this sense, to deepen the study of the main problems, Based on the theory of the authors Robbins and Coulter (2014) Internal communication and work performance Author Chiavenato (2017), The authors allowed to see the weaknesses and deficiencies that are shown in the Fleet Fleet Maintenance Area Vehicular of the Municipality of Lima.

The study had a methodology of quantitative approach, deductive hypothetical method, basic non-experimental design, correlational descriptive level. We counted on a population of 45 employees of the Area, which was surveyed using the instrument of 30 items, Cronbach 's alpha, the reliability of the questionnaire could be obtained, the results were processed with the program of SPSS - 23 which can be interpreted by means of statistical tables, the test of the hypotheses, the Pearson coefficient, the result of the Pearson correlation 0.827 represents a good considerable positive relationship between the variables.

In conclusion, between the International Communication and the Labor Performance of the Maintenance Area of the Vehicle Fleet of the Municipality of Lima, 2018. There is a considerable positive correlation

Keywords: Internal communication, Work performance.

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA, 2018.”
Del (de la) estudiante HUAMANI INGA SILVIA ELENA constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de diciembre 2018



Firma

TERESA GONZALES MONCADA

DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación Interna y Desempeño Laboral Desempeño Laboral en el
Área De Mantenimiento De La Flota Vehicular de La Municipalidad de
Lima, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTORA
HUAMANI INGA SILVIA ELENA

ASESOR:
Msc. CARLOS MERINO ZEVALLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

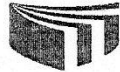
LIMA - PERÚ
2018



Resumen de coincidencias X

28 %

1	docplayer.es	3 % >
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	3 % >
	Fuente de Internet	
3	minuc.bc.uc.edu.ve	2 % >
	Fuente de Internet	
4	repositorio.upeu.edu.pe	2 % >
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unajma.edu...	2 % >
	Fuente de Internet	
6	repositorio.upn.edu.pe	2 % >
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unsa.edu.pe	1 % >
	Fuente de Internet	
8	Entregado a Universida...	1 % >
	Trabajo del estudiante	
9	Entregado a Universida...	1 % >
	Trabajo del estudiante	
10	www.infocapitalhuman...	1 % >



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Huamani Inga Silvia Elena

D.N.I. : 09557985

Domicilio : Bayovar 12.24. LT3 San Juan de los Rios

Teléfono : Fijo : 3933588 Móvil : 986343610

E-mail : xhiv.2224@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración de Empresas

Título : Licenciada en Administración

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Huamani Inga Silvia Elena

Título de la tesis:

Comunicación interna y Desempeño laboral en el Area de Mantenimiento de la Flota Vehicular de la Municipalidad de Lima, 2018.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

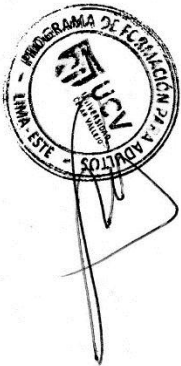
[]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x]

Firma : [Signature]

Fecha : 11/12/2018





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Silvia Elena Huamani Inga

INFORME TÍTULADO:

Comunicación interna y Desempeño laboral en el

Área de Mantenimiento de la Flota Vehicular de la Municipalidad
de Lima, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 19/07/2018

NOTA O MENCIÓN: _____



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN