



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Influencia de la Comunicación Interna en el Desempeño de los trabajadores de la  
Municipalidad de Yaután, Casma 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Flores Vega, Yulissa Gina (ORCID: 0000-0003-3831-3451)

Guillen Sánchez, Lucy Trinidad (ORCID: 0000-0001-9929-5993)

ASESOR:

Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A Dios por haber estado con nosotras en cada momento, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar nuestros objetivos.

A nuestros padres, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo un apoyo en todo momento.

Yulissa Gina Flores Vega

Lucy Trinidad Guillen Sánchez

## **Agradecimiento**


Gracias a Dios por ser nuestra guía en cada paso para culminar nuestra etapa universitaria.

A nuestros padres que siempre nos ha dado su apoyo incondicional que han ayudado y llevado hasta donde estamos ahora.

A nuestros asesores, quienes nos ayudaron en la elaboración de nuestra tesis y día a día nos brinda el incentivo para cumplir nuestras metas, por sus enseñanzas, su apoyo dentro y fuera de las aulas de estudio.

Yulissa Gina Flores Vega

Lucy Trinidad Guillen Sánchez

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

**FLORES VEGA, YULISSA GINA**

cuyo título es:

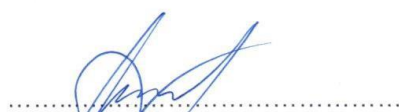
**Influencia de la Comunicación Interna en el Desempeño de los trabajadores  
de la Municipalidad de Yaután, Casma 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el  
estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... *17* ..... (Número).....  
..... *CATORCE* ..... (Letras).

Chimbote 11 de Diciembre del 2019.



DR. MANUEL ESPINOZA DE LA CRUZ MGTR. RANDALL GUTIERREZ CHILCA  
PRESIDENTE SECRETARIO



MGTR. MARIO LANDERS MOSCOL  
VOCAL

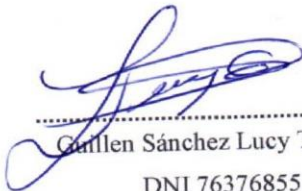
## Declaratoria de Autenticidad

### Declaratoria De Autenticidad

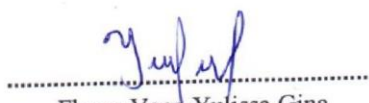
Nosotras, Guillen Sánchez Lucy Trinidad con DNI 76376855 y Flores Vega Yulissa Gina con DNI 78109008 y Guillen Sánchez Lucy Trinidad con DNI 76376855 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

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

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



.....  
Guillen Sánchez Lucy Trinidad  
DNI 76376855



.....  
Flores Vega Yulissa Gina  
DNI 78109008

Chimbote, diciembre 2019

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>II. Método .....</b>	<b>17</b>
2.1 Tipo y Diseño de investigación .....	17
2.2 Operacionalización de variables .....	18
2.3 Población, muestra y muestreo .....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5 Procedimiento.....	22
2.6 Método de análisis de datos.....	22
2.7 Aspectos éticos .....	23
<b>III. Resultados .....</b>	<b>24</b>
<b>IV. Discusión.....</b>	<b>37</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>40</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>41</b>
Referencias .....	42
Anexos.....	47

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Influencia de la comunicación interna en el desempeño de la Municipalidad de Yaután, Casma 2019, tuvo como objetivo determinar la influencia entre la comunicación interna y el desempeño. Dicha investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal y un estudio descriptivo-correlacional, enfocado de tipo cuantitativa, con una muestra censal que estuvo constituida por 70 trabajadores de la Municipalidad de Yaután en el cual se aplicó dos cuestionarios de las respectivas variables para la recolección de información. Así también, se comprobó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula ( $0.00 < 0.05$ ), por lo tanto, se pudo decir que la comunicación interna tiene efecto altamente significativo con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Yaután, Asimismo el coeficiente Rho= 0.462 indicó que existe una correlación positiva entre las variables de estudio.

Respecto al análisis de la variable de comunicación interna, se encontró que existe un nivel muy alto en la comunicación interna con el porcentaje de 44.3% según los colaboradores, esto refleja que es frecuente la interacción del personal, por otro lado se indicó con 28.6 %, que existe un nivel alto en cuanto a la comunicación descendente dentro de la municipalidad, esto implica que funcionó la comunicación jerárquica y un 37.10% de los trabajadores indicó un nivel alto en comunicación ascendente, por último el 27.10% opinaron que existe un nivel medio referente a la comunicación horizontal, recalando con ello poca relación entre el personal de las diferentes áreas. Por otro lado respecto a la variable de desempeño el 27.1% opinaron que se existe un nivel medio de desempeño de los trabajadores.

También se observó en la tabla cruzada con 11.4% un nivel de comunicación muy bajo y como consecuencia se indicó un nivel de desempeño muy bajo de 11.4%. Por lo cual finalmente se concluyó que existe influencia entre comunicación interna y desempeño en los trabajadores de la Municipalidad de Yaután.

**Palabras clave:** Comunicación Interna, Desempeño, Influencia.

## Abstract

This research work entitled Influence of internal communication in the performance of the Municipality of Yaután, Casma 2019, aimed to determine the influence between internal communication and performance. This research is based on a non-experimental cross-sectional design and a descriptive-correlational study, focused on a quantitative type, an alternative and null hypothesis was proposed, with a census sample that consisted of 70 workers from the Municipality of Yaután in which Two questionnaires of the respective variables are applied for the collection of information. Likewise, the alternative hypothesis was verified and the null hypothesis was rejected ( $0.00 < 0.05$ ), therefore, it could be said that internal communication has a highly significant effect with the performance of Yaután Municipality workers, also the Rho coefficient = 0.462 indicated that there is a positive correlation between the study variables.

Regarding the analysis of the internal communication variable, it was found that there is a very high level in internal communication with the percentage of 44.3%, this reflects that staff interaction is frequent, on the other hand it was recorded with 28.6%, which exists a high level in terms of downward communication within the municipality, this implies that the hierarchical communication worked and a 37.10% selected a high level in upward communication, finally 27.10% thought that there is a medium level referring to horizontal communication, emphasizing with it little relation between the personnel of the different areas. On the other hand, with respect to the performance variable, 27.1% thought that there is an average level of worker performance.

A very low level of communication was also determined in the cross table with 11.4% and as a consequence a very low level of performance of 11.4% was established. Therefore, it was finally concluded that there is influence between internal communication and performance in the workers of the Municipality of Yaután.

**Keywords:** Internal Communication, Performance, influence.