



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE
COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MORALES AÑO
2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

RODAS DELGADO LENNIN JULIO

ASESOR:

ING. FERNANDO RUIZ SAAVERDRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

RECURSOS HUMANOS

TARAPOTO-PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

Lic. Karla Martell Alfaro

ING. Fernando Ruiz Saavedra

Lic. Roger Burgos Bardales

PÁGINA DEL JURADO

Lic. Karla Martell Alfaro

ING. Fernando Ruiz Saavedra

Lic. Roger Burgos Bardales

DEDICATORIA

La presente se la dedico con amor y respeto a DIOS por no abandonarme en el transcurso de esta prueba y guiar mis pasos en todo momento y no permitir que vaya por el camino del mal.

A mi familia que gracias a su apoyo constante puedo concluir con éxito mis metas, a los docentes que me apoyaron brindándome sus conocimientos.

A mi madre por estar conmigo en todo momento y sacrificarse para ayudarme a poder realizarme como profesional.

Lennin Julio Rodas Delgado

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por brindarme los conocimientos necesarios para afrontar una vida profesional idónea y ser de gran apoyo la sociedad.

A mi asesor Fernando Ruiz Saavedra por brindarme su apoyo e instruirme de manera adecuada para cumplir con mis objetivos.

A la Municipalidad Distrital de Morales por el apoyo y las facilidades brindadas para realizar esta investigación con la finalidad de aportar a la mejora de la institución y al desarrollo de profesional propio.

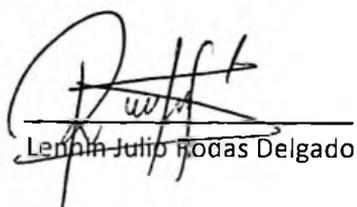
Lennin Julio Rodas Delgado

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Lennin Julio Rodas Delgado con DNI N° 46998194, 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 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 2014



Lennin Julio Rodas Delgado

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis Titulada **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MORALES - 2014”**, esperando cumplir con los requisitos de aprobación, para con ello poder obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Para ello se elabora el informe de acuerdo a capítulos que contienen lo siguiente:

Capítulo I, comprende los antecedentes utilizados para la investigación, fundamentación y justificación. También encontraremos el planteamiento del problema, la Hipótesis planteada por el autor y los objetivos que desean cumplirse.

Capítulo II, contiene la mención de las variables tanto independiente como dependiente, también se muestra la operacionalización de variables y la metodología, los tipos de estudio y el diseño de investigación, además se indicara cual es la población y la muestra a tomar para ejecutar la encuesta los cuales vienen a ser las técnicas o instrumentos de recolección de datos y lo acompaña los métodos de análisis de datos para terminar se indican los aspectos éticos que darán veracidad a la investigación.

Capítulo III, consta de los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento lo que nos indicara cual es el diagnóstico de la organización.

Capítulo IV, comprende la discusión realizada por el autor y relacionada con los antecedentes y autores principales de cada variable.

Capítulo V, contiene las conclusiones a las que llega el autor las cuales se dan de acuerdo los objetivos planteados con anteriormente.

Capítulo VI, muestra las recomendaciones las cuales son las que contrarrestan e indican alternativas de apoyo y solución a cada conclusión encontrada en la investigación.

Capítulo VII, menciona la bibliografía donde se menciona a los libros, revistas especializadas, páginas y tesis pasadas utilizadas para un mejor desarrollo de la investigación.

Capítulo VIII, dentro de este capítulo se presentan los anexos de toda la investigación los cuales ayudan a comprender y dar más valor a la investigación.

INDICE

Página de jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimineto.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Problema	41
1.2. Hipótesis.....	42
1.3. Objetivos	43
II. MARCO METODOLOGICO	44
2.1. Variables.....	44
2.2. Operacionalización de Variables	44
2.3. Metodología	45
2.4. Tipo de investigación.....	45
2.5. Diseño de investigación.....	45
2.6. Población Muestra y Muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8. Método de análisis de datos	47
2.9. Aspectos éticos.....	47
III. RESULTADOS.....	48
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
VIII. ANEXOS	67

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general “Analizar la comunicación interna y establecer su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Morales en el año 2014”.

Para el logro de este objetivo se planteó una investigación de tipo descriptiva. Con una muestra conformada por 40 colaboradores. Los cuáles serán evaluados a través de una encuesta con la finalidad de comprobar la hipótesis y así poder llegar a tener buenas conclusiones.

Luego de la investigación de las variables se concluyó que la comunicación interna influye de manera directa y positiva en el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales y se está dando de manera eficiente; con ello la comunicación descendente es más eficiente que la ascendente y horizontal lo cual se ve repercutido en el Desempeño Laboral cuya dimensión con resultados obtenidos más altos son las competencias de los colaboradores seguido de logro de metas, rasgos de personalidad y potencial de mejoramiento. La Municipalidad Distrital de Morales está realizando un buen trabajo de comunicación frecuente, constante y equivo lo que se ve reflejado en el cumplimiento de sus objetivos como institución en beneficio no solo del crecimiento propio de la Municipalidad ni de sus colaboradores sino de toda la comunidad moralina.

ABSTRACT

This research has the general objective "Analyze internal communication and establish their influence on job performance of employees of the district municipality of Morales in 2014".

To achieve this objective research is descriptive plate them. With a sample comprised of 40 employees. The ones will be assessed through a survey in order to test the hypothesis and thus able to have good conclusions.

After investigating the variables was concluded that internal communication has a direct and positive impact on the performance of employees of the District Municipality of Morales, and is giving efficiently; thus the downward communication is more efficient than the upward and horizontal which is reflected in the Work Performance whose dimension with results higher are the skills of employees followed by goal achievement, personality traits and potential for improvement. The District Municipality of Morales is doing a good job of frequent, constant and team communication that is reflected in the fulfillment of its objectives as an institution for the benefit not only for proper growth of the Municipality or its employees but the entire community moralizing .