



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO

**“Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la
Municipalidad de Surco, Huarochirí 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Meza Ticlayauri, Yanira Grisel

ASESOR:

MBA Quispe Quiñones, Heder Marino

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

Página del Jurado

Dr. Javier Navarro Tapia.

Presidente

Mg. Edgar Cervantes Ramón.

Secretario

MBA. Heder Quispe Quiñones

Vocal

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios por estar siempre a mi lado.

A mí querida madre Carmen Lucia Ticlayauri Bautista que está en el cielo y a mis tías Norma y Paulina Ticlayauri Bautista, quien siempre está pendiente de mi bienestar y educación, siendo apoyo incondicional para poder superar cualquier obstáculo o reto que se me pueda presentar.

A todos y cada uno de mis maestros, quienes a lo largo de mi formación como profesional me inculcaron los sabios conocimientos con los cuales pude desarrollar con éxito el presente trabajo.

Agradecimiento

A mi familia y amigos quienes me ayudaron a encaminar este trabajo. Así mismos agradezco por sus motivaciones para seguir adelante y por acompañarme incondicionalmente en los momentos buenos y malos. Gracias por todo el apoyo en este desafío.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo principalmente al MBA. Heder Quispe Quiñones, asesor del presente trabajo de investigación, por su apoyo constante e incondicional en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A todos ellos, infinitas gracias

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **Yanira Grisel Meza Ticlayauri** estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI **70038185**, con la tesis titulada “**La comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochirí, 2018**” 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 auto plagiado; 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 a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, 16 Julio del 2018

Yanira Grisel Meza Ticlayauri

DNI: 70038185

Presentación

Señores miembros del Jurados, se presenta ante ustedes la Tesis titulada “**Comunicación Interna y Desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochirí 2018**”, con la finalidad de determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Licenciada en Administración. Los resultados que se han obtenido durante el proceso de investigación representan, a parte de un modelo de esfuerzo, evidencias donde se han verificado que la enseñanza científica tiene un nivel de correlación positiva con tendencia a ser considerable con el nivel de conocimiento.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

ÍNDICE

RESUMEN	x
ABSTRAC	xi
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos Previos.	14
1.3. Teorías Relacionadas al tema	18
1.4. Formulación al Problema	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Objetivo	27
1.7. Hipótesis	27
II. MÉTODO	29
2.1. Diseño de investigación.	29
2.2. Variables, Operacionalización	30
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	32
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos.	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	75
V. CONCLUSIÓN	79
VI. RECOMENDACIÓN	83
VII. REFERENCIAS	85
VIII ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	31
TABLA 2: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS PRIMERA VARIABLE.....	33
TABLA 3: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS SEGUNDA VARIABLE.....	34
TABLA 4 : APELLIDOS Y NOMBRE DE LOS EXPERTOS.....	34
TABLA 5: ALFA DE CRONBACH PARA EL CUESTIONARIO.....	35
TABLA 6: ALFA DE CRONBACH PARA EL CUESTIONARIO.....	35
TABLA 7. MEDIDAS DESCRIPTIVAS DE LAS VARIABLES.....	38
TABLA 8. VARIABLE 1 COMUNICACIÓN INTERNA.....	39
TABLA 9. VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL.....	40
TABLA 10. DIMENSIÓN 1 GRADO DE PERMEABILIDAD.....	41
TABLA 11. DIMENSIÓN 2 RESPETO MUTUO.....	42
TABLA 12. DIMENSIÓN 3 OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	43
TABLA 13. DIMENSIÓN 4 MEDIDAS DE INFORMACIÓN.....	44
TABLA 14. DIMENSIÓN 5 DELIMITACIÓN DE ÁREAS.....	45
TABLA 15. DIMENSIÓN 6 CANALES DE PARTICIPACIÓN.....	46
TABLA 16. DIMENSIÓN 7 FLUJOS DE COMUNICACIÓN.....	47
TABLA 17. DIMENSIÓN 8 SOPORTES DE INFORMACIÓN.....	48
TABLA 18. DIMENSIÓN 9 GESTIÓN PARTICIPATIVA.....	49
TABLA 19 DISTRIBUCIÓN DE D10 DE LOS RASGOS DE PERSONALIDAD.....	50
TABLA 20. DISTRIBUCIÓN DE LA DIMENSIÓN 11 LOGRO DE METAS.....	51
TABLA 21. DISTRIBUCIÓN DE LA DIMENSIÓN 12 COMPETENCIAS.....	52
TABLA 22. DISTRIBUCIÓN DE LA DIMENSIÓN 13 POTENCIAL DEL MEJORAMIENTO.....	53
TABLA 23. TABLAS CRUZADAS DE LAS VARIABLES.....	54
TABLA 24. TABLAS CRUZADAS DIMENSIÓN GRADO DE PERMEABILIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL.....	55
TABLA 25. TABLAS CRUZADAS DIMENSIÓN RESPETO MUTUO Y DESEMPEÑO LABORAL.....	56
TABLA 26. TABLAS CRUZADAS DIMENSIÓN OBJETIVO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL.....	57
TABLA 27. TABLAS CRUZADAS DIMENSION MEDIDAS DE INFORMACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.....	58
TABLA 28. TABLAS CRUZADAS DIMENSIÓN DELIMITACIÓN DE ÁREAS Y DESEMPEÑO LABORAL.....	59
TABLA 29. TABLAS CRUZADAS DIMENSION CANALES DE INFORMACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL.....	60
TABLA 30. TABLAS CRUZADAS DIMENSION FLUJOS DE COMUNICACIÓN DESEMPEÑO LABORAL.....	61
TABLA 31. TABLAS CRUZADAS DIMENSIÓN SOPORTE DE INFORMACIÓN DESEMPEÑO LABORAL.....	62
TABLA 32. TABLAS CRUZADAS DIMENSION GESTIÓN PARTICIPATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL.....	63
TABLA 33. PRUEBA DE NORMALIDAD.....	64
TABLA 34. RESULTADOS DE PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	65
TABLA 35. RESULTADOS DE PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1.....	66
TABLA 36. RESULTADOS DE PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 2.....	67
TABLA 37- RESULTADOS DE PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 3.....	68
TABLA 38 RESULTADOS DE PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 4.....	69
TABLA 39. RESULTADOS DE PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 5.....	70
TABLA 40. RESULTADOS DE PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 6.....	71
TABLA 41- RESULTADOS DE PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 7.....	72
TABLA 42. RESULTADOS DE PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 8.....	73
TABLA 43. RESULTADOS DE PRUEBA DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 9.....	74

Anexos

ANEXO 44. ENCUESTA N°1 PARA DETERMINAR EL NIVEL DE LA COMUNICACIÓN INTERNA.	90
ANEXO 45. ENCUESTA N°2 PARA DETERMINAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	91
ANEXO 46. MATRIZ DE CONSISTENCIA	92
ANEXO 47. RECIBO DIGITAL DEL TURNITIN	93

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochirí, 2018. El estudio tuvo una metodología con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se determinó una población de 30 colaboradores mediante el muestro no probabilístico por conveniencia, siendo la técnica utilizada para analizar los datos de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario la cual fue aplicado a los colaboradores de la municipalidad.

Las teorías utilizadas en el estudio corresponden a Diez(2011) y Mondy (2010) siendo tomados como autores principales. El análisis estadístico se realizó con el programa SPSS versión 23 en el cual se ingresaron los datos obtenidos llegando a la conclusión que si existe una relación positiva moderado entre la comunicación interna y el desempeño laboral con una Sg. 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.599.

Se identificó que no existe una adecuada comunicación interna por ello es necesario implementar herramientas que mejoren la percepción de los colaboradores para que se sientan bien y mejoren su desempeño en la municipalidad.

Palabras claves: Comunicación interna, desempeño laboral, canales de información.

ABSTRAC

The objective of this study was to determine the relationship between internal communication and the work performance of the employees of the Municipality of Surco, Huarochirí, 2018. The study had a methodology with a quantitative approach and non-experimental design, a population of 30 collaborators through the non-probabilistic sampling for convenience, being the technique used to analyze the data the survey and as an instrument the questionnaire was used which was applied to the collaborators of the municipality.

The theories used in the study correspond to Diez(2011) and Mondy (2010) being taken as main authors. The statistical analysis was carried out with the program SPSS version 23 in which the data obtained was entered, concluding that there is a moderate positive relationship between internal communication and work performance with a Sg. 0.000 and a correlation coefficient of 0.599.

It was identified that there is not adequate internal communication, which is why it is necessary to implement tools that improve the perception of employees so that they feel good and improve their performance in the municipality.

Keywords: Internal communication, job performance, information channels.