



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Relación de la comunicación y capacitación en el área de control y sanciones en la Municipalidad del Rimac, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Chunga Lozano, Rosa Rosalinda (ORCID: 0000-0002-9249-6861)

ASESOR:

Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante (ORCID: 0000-0002-1727-9883)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada A mis padres con mucho amor y cariño Paola y Jessigan, ya que ellos siempre estuvieron apoyándome moralmente brindándome su apoyo incondicional y sus consejos para ser mejor persona. A mis abuelos Rosa y Claudio por aconsejarme y brindarme sus palabras de aliento que me ayudaron a superarme cada día. A mi hija sheyla con mucho amor porque gracias a ella supe que es cumplir grandes retos. A mis hermanos Nayeli y Jeremy porque son parte de mi vida y A dios por guiarme y protegerme en mi camino.

AGRADECIMIENTO

A dios por ser mi guía en todo este tiempo, A mi asesor por ayudarme brindándome todos sus conocimientos, A mis padres e hija porque me ayudaron y me dieron la fuerza para vencer cada barrera en mi camino, y por concederme terminar la carrera profesional, para la Licenciatura en Administración.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosa Rosalinda Chunga Lozano con DNI N° 75334458, 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 la tesis titulada “Relación de la comunicación y capacitación en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac, 2018”, y 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.

Lima, Diciembre del 2018



Rosa Rosalinda Chunga Lozano

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Relación de la comunicación y capacitación en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac, 2018”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Rosa Rosalinda Chunga Lozano

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II MÉTODO	8
2.1. Diseño de investigación	8
2.1.1 Método	8
2.1.2. Tipo	8
2.1.3. Diseño	8
2.1.4. Nivel	8
2.2. Variables, Operacionalización	9
2.3 Población y muestra	15
2.3.1. Población	15
2.3.2 Muestra	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
2.4.1 Técnicas de recolección de datos	15
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	15
2.4.3. Validez	15
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	16

2.5. Métodos de análisis de datos	17
2.5.1. Análisis descriptivo	17
2.5.2. Análisis inferencial	17
2.6. Aspectos Éticos	17
III. RESULTADOS	18
3.1. Análisis descriptivo	18
3.2. Prueba de hipótesis	24
3.2.1. Hipótesis general	24
3.2.2. Hipótesis específica 1	25
3.2.3. Hipótesis específica 2	25
3.2.4. Hipótesis específica 3	26
IV. DISCUSIÓN	27
4.1 Discusión por objetivos	27
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables	14
Tabla 2. Tabla de Validación	16
Tabla 3. Rangos de Confiabilidad	16
Tabla 4. Procesamiento de Alfa de Cronbach	16
Tabla 5. Estadística de fiabilidad	17
Tabla 6. Dimensión comunicación externa	18
Tabla 7. Dimensión Comunicación Interna (Agrupada)	19
Tabla 8. Dimensión Efectividad	20
Tabla 9. Dimensión Desempeño	21
Tabla 10. Dimensión Aprendizaje	22
Tabla 11. Dimensión Programas	23
Tabla 12. Niveles de correlación	24
Tabla 13. Correlación de Comunicación y capacitación	24
Tabla 14. Correlación de Comunicación externa y Desempeño	25
Tabla 15. Correlación de Comunicación interna y Aprendizaje	26
Tabla 16 . Correlación de Efectividad y Programas	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Necesidades de capacitación (Aguilar 2012)	5
Figura 2. Dimensión Comunicación Externa (agrupada)	18
Figura 3. Dimensión Comunicación Interna	19
Figura 4. Dimensión Efectividad	20
Figura 5. Dimensión Desempeño (agrupada)	21
Figura 6. Dimensión Aprendizaje (agrupada)	22
Figura 7. Dimensión Programas (agrupada)	23

RESUMEN

La investigación asumió como objetivo determinar la relación entre la Comunicación organizacional y la Capacitación en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018. Tuvo como método hipotético- deductivo, de tipo aplicada, diseño no experimental –transversal con nivel descriptiva-correlacional, la población fueron los colaboradores del área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, teniendo 54 colaboradores, con un muestreo censal. Se usó la técnica que fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario compuesto por 9 preguntas de la variable Comunicación organizacional y 9 preguntas de la variable capacitación, la cual se usó la Escala de Likert para la medición. En el proceso de indagación se manejó el estadístico SPSS 24 y se comprobó la confiabilidad del cuestionario a través de la utilización del alfa de Cronbach, a la vez se usó el método de Spearman para la medición de la correlación. Finalmente se determinó que la Comunicación organizacional se correlaciona con la Capacitación en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac, 2018.

Palabras clave: comunicación organizacional, capacitación, comunicación interna y Aprendizaje.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the Organizational Communication and the Training in the area of control and sanctions of the municipality of Rímac, 2018. It had as a hypothetical-deductive method, an applied type, a non-experimental design -transversal with a descriptive level- correlational, the population was the collaborators of the area of control and sanctions of the municipality of Rímac, having 54 collaborators, with a census sampling. The technique used was the survey, having as a tool a questionnaire composed of 9 questions of the variable Organizational Communication and 9 questions of the training variable, which was used the Likert Scale for the measurement. In the process of investigation, the SPSS 24 statistic was managed and the reliability of the questionnaire was checked through the use of Cronbach's alpha, while the Spearman method was used to measure the correlation. Finally, it was determined that the Organizational Communication is correlated with the Training in the area of control and sanctions in the municipality of Rímac, 2018.

Keywords: organizational communication, training, internal communication and learning.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito global la comunicación está tomando protagonismo en las empresas, ya que gestiona los diversos procedimientos de comunicación mejorando la imagen institucional, generando un incremento en la identidad del colaborador o mejorando la capacitación y compromiso en las organizaciones.

La comunicación empleada adecuadamente dará resultados favorables para las organizaciones crezcan y cumplan cada objetivo y meta que se haya planteado, por ello, cada estrategia y herramienta de comunicación interna aportara a los cimientos de las organizaciones, manteniendo las fortalezas de esta y mejorando el ambiente de labores del colaborador.

En el ámbito nacional los diversos comportamientos del individuo impactarán social y económicamente en una organización. En el caso de las entidades estatales siempre surge interrogantes por la falta del cumplimiento de metas o inestabilidad de los colaboradores, estos aspectos generan costos económicos y culturales, incluso suelen cometer el error de obviar la planificación para fortalecer, motivar y mejorar la comunicación que debe existir entre colaboradores, para mejorar su satisfacción y compromiso.

En el contexto el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac, se tuvo el objeto de determinar cómo repercute las falencias de la comunicación organizaciones en diferentes procedimientos para capacitar al colaborador, empleando diversos análisis en la comunicación externa e interna, para determinar las herramientas y estrategias que se puedan usar en una capacitación, asimismo, cada indicador y factor para satisfacer laboralmente al colaborador, a través del desarrollo y creación de programas y planes para formarlo integralmente.

De acuerdo al contexto internacional, Vásquez (2015), busco determinar la correlación existente entre comunicación y satisfacción laboral en un conjunto de individuos. El método que empleó fue descriptivo, no experimental, cuantitativo, teniendo como muestra 50 colaboradores, la encuesta fue el instrumento, concluyó, el 75% de colaboradores, considero la importancia de canales de comunicación de transmisión de información, además, se confirmó que los colaboradores deben identificarse con la organización ya que este factor es relevante para el desarrollo del colaborador e incentiva a cumplir sus laborales.

Asimismo, Balarez (2014), estudio las incidencias en el desarrollo institucional por deficiencias en la comunicación interna de la organización San Miguel Drive; estudio cualitativo de diseño experimental, concluyó, la comunicación institucional interna de la institución no cumplió cada función que debería, debido a la falta de identidad del colaborador y la falta de vínculos interpersonales entre cada colaborador.

Además, Ramírez (2014), tuvo como objeto determinar la influencia de la variable: antigüedad, edad y capacitación sobre el desempeño laboral, asimismo, los resultados obtenidos fueron entregados a la institución donde se realizaron los estudios. El estudio fue cuantitativo, transversal. Concluyó, que el desempeño laboral no es influenciado por la variable antigüedad y edad; caso contrario se determinó que el desempeño laboral es influenciado significativamente por la capacitación del colaborador, por ello, si la capacitación es mayor influenciara el desempeño del colaborador.

Aporto al estudio, Gonzales (2014), analizó lo determinante de la comunicación efectiva para un desempeño laboral adecuado de los colaboradores del área de RRHH. El estudio empleó en análisis documental como instrumento. Concluyó la comunicación entre colaboradores es afirmativa con un 70% de aprobación, por otra parte, el 30% opinó lo contrario. Asimismo el 75% de personal policial no entiende la información comunicada por sus superiores, aunque el 90% de este porcentaje le comenta a sus superiores esta falta de entendimiento. Además, el 60% expresaron que existe motivación y estimulación para cumplir los objetivos dentro la institución mediante la comunicación, mientras que el 40% explicaron que no perciben la motivación o estimulación; por ello, las disputas que surgen dentro de la institución en la mayoría de los casos no son subsanados adecuadamente mediante la comunicación.

Sosa (2014), planteo la determinación de cada elemento presente en un proyecto de capacitación para docentes. El método empleado fue descriptivo, mixto (cualitativo-cuantitativo). Concluyó, los educandos tuvieron conocimiento sobre temas para planificar, aunque los encargados de coordinar los temas académicos en general no lo demostraron. Cada estrategia aplicada para educar es planteada de manera antigua, aunque falta capacitar a los educandos con las nuevas estrategias mediante el empleo de métodos y técnicas innovadoras, necesitando reforzar cada conocimiento en estrategia moderna que se aplica actualmente, mejorando así las eficiencias de los educandos y coordinadores académicos sobre temas didácticos y pedagógicos.

El desarrollo de diversos estudios acerca de la problemática del estudio, se dio en el contexto nacional; Jiménez (2014), planteó identificar el impacto de la comunicación organizacional en cada proceso para capacitar a los colaboradores de RRHH, por ello, el estudio fue cuantitativo, no experimental, descriptiva. Concluyó, existió influencia de la comunicación organizacional en las capacitaciones, aunque un 60% mencionaron que no existe; también se determinó que el 46.67% menciona que no existe capacitaciones de acuerdo al puesto laboral; asimismo, el 43.33% de colaboradores mencionaron que la comunicación es regular demostrando que es deficiente.

Aporto también Alva (2014), tuvo el objeto de demostrar si las capacitaciones de los colaboradores se influenciaban mediante la comunicación y tecnología de información. El estudio fue cuantitativo, transversal, no experimental. Concluyó, que las capacitaciones de los colaboradores son influenciadas altamente por la tecnología de información y comunicación, ya que los colaboradores de la institución estatal emplean las TIC para desarrollar mejor sus actividades laborales, especializarse en cursos y desarrollo profesional, de manera técnica las capacitaciones son influenciadas de manera promedio por la comunicación y tecnología de información.

Investigaron problemáticas similares, Aguilar y Marlo (2016), plantearon planificar capacitaciones para aumentar el desempeño laboral en un hospital. Mediante un estudio cuantitativo, no experimental. Concluyeron, que existen perfiles laborales y manuales de función relacionados con la institución, aunque diversos colaboradores mencionaron la ausencia de información con respecto a estos temas, además, se observó que el 32.6% de colaboradores indicaron la existencia y conocimiento sobre planificación para capacitar el HRL, por otra parte, el 67.4% indicaron que no existe.

Cubas Y Nanfuñay (2015), plantearon determinar cada nivel de comunicación organizacional y clima social en colaboradores de una municipalidad. El método del estudio fue descriptivo, cuantitativo, no experimental. Concluyeron, existe una comunicación media en la organización, con respecto al clima social se remarcó en las respuestas de los colaboradores un déficit con respecto a esta variable; existiendo una correlación positiva alta entre la escala ascendente horizontal y descendente con la estabilidad y autorrealización, además, se determinó que no existe correlación entre escala diagonal con la estabilidad y autorrealización.

Por último, Vega (2016), planteó la identificación de cada factor estratégico en la comunicación organizacional para concretar cada objetivo de una municipalidad. Empleó

como método un estudio cuantitativo, no experimental. Concluyó, la comunicación efectiva es un factor relevante para la comunicación organizacional, además el 36% expresó que el nivel de aprovechamiento es muy bueno y el 39% respondió que mediante la comunicación se desarrollan cada actividad y tarea.

Teorías relacionadas al tema, con respecto a la variable comunicación, Esteinou (1998) mencionó, son los mensajes intercambiados en una institución laboral con la finalidad de incrementar la eficiencia de la comunicación externa e interna.

Asimismo, Túnez y Costa (2014) afirmaron, son estrategias realizadas por la organización para poder cumplir cada actividad planteada. Empleando la comunicación, las organizaciones comparten con eficacia cada estrategia clave y la fortifican las capacidades competitivas, por la contribución en la imagen institucional de la organización.

De Castro (2015) manifestó, es establecido por una organización, por ello, es parte de sus normas y cultura, siendo relevante la comunicación fluida entre colaboradores de diversas jerarquías.

Al respecto Fernández (1999) dijo, es un grupo de técnicas y actividades diseñados para agilizar y facilitar los flujos de mensajes entre cada miembro de la organización, para influir en las opiniones, actitudes y comportamientos de las audiencias internas y externas de la organización.

Principales teorías que aportaron al estudio. Teoría Clásica, Alva (2014) explicó, es el principio de cada relación estructural interna, teniendo cuatro fundamentos básicos organizacionales: funciones diferenciadas y sistemas de actividades, los individuos, cooperación hacia una meta y autoridad.

También, la Teoría Humanista, se caracterizó por tener sistema organizacional abierto, permitiendo a los colaboradores a tener una participación en la toma de decisiones relevantes para la organización, entablando una confianza entre cada colaborador participativo y las labores que entablan como equipo laboral.

Teorías relacionadas al tema, con respecto a la variable capacitación. Trosino (2011), acto acción promocionar, desarrollo o mejorar las habilidades de un individuo con el fin de prepararla para desempeñar adecuadamente un trabajo determinado. Se dice que esto no es concluyente porque creemos que es posible y útil mencionar otros aspectos que dan indicaciones para la integración de un concepto no restringido que, desde nuestro punto de vista, es un proceso integral que, además de desarrollar habilidades en una posición específica, puede transformar comportamientos negativos de los colaboradores

como ser apáticos o escasos de motivación, por lo tanto transportan cada motivación en sus vidas diarias fuera de la organización.

Asimismo, Aguilar (2012) resalto que las capacitaciones son procedimientos continuos concebidos como apoyo necesario para obtener mejoras constantes de resultados esperados, logrando facilitar los cambios de la organización y del colaborador. Además, se debe planificar, evaluar y realizar de un enfoque de cualidades para asegurar acciones frontales a cada necesidad técnica y humana detectada pudiendo así dar soluciones estratégicas.

Por ello, cada necesidad de capacitación se puede agrupar de la siguiente manera:

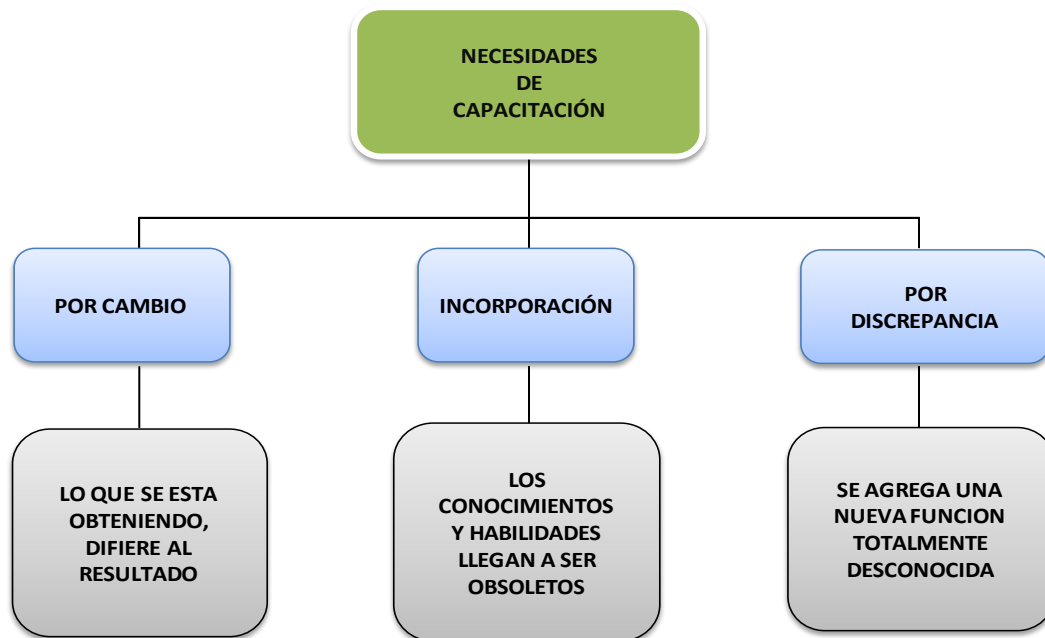


Figura 1. Necesidades de capacitación (Aguilar 2012)

La capacitación, de acuerdo a Rodríguez (2010) está dividida en tres áreas las cuales son: a) Capacitación para el trabajo, es impartido al colaborador para que desempeñe sus labores; b) Capacitación de pre ingreso, es empleado para seleccionar a los nuevos colaboradores que tengan el conocimiento necesario; c) Inducción, consta de un grupo de tareas para dar información sobre cada plan, objetivo y política de un centro laboral, de esta manera se integrara el colaborador a su puesto designado; d) Capacitación Promocional, son las capacitaciones dadas a los colaboradores para brindarle

oportunidades de obtener un mejor puesto laboral, remuneración y responsabilidad; e) Capacitación en el trabajo, conformado por labores que se enfocan a formar e incrementar cada habilidad, actitud del colaborador; f) Adiestramiento, acto destinado a desarrollar cada habilidad y destreza del colaborador con la finalidad de aumentar su eficiencia de sus labores; g) Capacitación específica y humana, son procesos educativos, aplicados realizados de forma sistemática, ya que de esta manera el colaborador obtendrá habilidades, actitudes y conocimientos acorde a cada objetivo definido por la organización.

Además, Censo y Robbins (2008) mencionaron, son experiencias de aprendizaje, dado que busca realizar cambios relativos en una persona que mejora sus capacidades para hacer un trabajo.

La teoría científica que sustento a la variable capacitación es, Teoría del aprendizaje de la Gestalt; se refiere a como el ser humano percibe cada figura, palabra o representación como un mensaje y la recepción de la mente de todo lo ocurrido en la vida diaria. Esta teoría se basa directamente como el ser humano emplea la percepción cuando aprende, a su vez mencionaban la ignorancia al conocimiento ocurre con mucha rapidez.

La formulación del problema general del estudio; ¿Cómo se relación la comunicación organizacional y la capacitación en el área de control y sanciones de la municipalidad del rímac,2018?.

También se planteó los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la comunicación externa y el desempeño en el área de control y sanciones de la municipalidad del rímac,2018?, ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el aprendizaje en el área de control y sanciones de la municipalidad del rímac,2018? y ¿Cómo se relaciona la efectividad y los programas en el área de control y sanciones de la municipalidad del rímac,2018?.

La Justificación del estudio Teórica, del presente estudio sera ofrecido para el desarrollo de cada interrogante de las variables del estudio por ello a partir del manejo de la comunicación realizado por colaboradores y jefes, se darrollaran cada actividad empleando capacitaciones, los datos obtenidos ayudaran a la municipalidad a observar cada falencias en el área de sanciones y control. Asimismo, cada resultado será empleando para implentar captaciones y determinar como se encuentran los colaboradores en el campo, como rinden laboralmente, como estan con respecto a su motivación, la comunicación entre otros aspectos.

El estudio tuvo una Justificación Metodológica, ya que fue aplicado para corroborar la validez y fiabilidad, asimismo, se corroboró mediante cada método científico de la correlación entre comunicación u capacitación, por ello, se planteó y redactó un instrumento adecuado a la problemática y marco teórico del estudio.

El estudio tuvo una Justificación Práctica, el cual fomentara el conocimiento determinado por cada variable, para generar un mayor control para realizar multas administrativas y así obtener beneficios mayores los colaboradores y el área encargada.

La hipótesis general del estudio: La comunicación se relaciona con la capacitación en el área de control y sanciones de las municipalidades del Rímac, 2018. Teniendo como hipótesis específicas; a) la comunicación externa se relaciona con el desempeño en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018; b) La comunicación interna se relaciona con el aprendizaje en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018; c) La efectividad se relaciona con los programas en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018.

Se planteó el siguiente objetivo general del estudio: Determinar la relación entre la comunicación y la capacitación en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018. Además los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la comunicación externa y el desempeño en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018; b) Determinar la relación entre la comunicación interna y el aprendizaje en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018; c) Determinar la relación entre la efectividad y los programas en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1 Método

El presente estudio fue trabajado de forma hipotética deductiva ya que se planteó de lo general a lo específico.

Según Cegarra (2012) mencionó que la emisión de hipótesis para una problemática de investigación, ayuda a la comprobación empleando cada dato disponible para determinar si apoyan o rechaza la hipótesis.

Por otra parte, Cerda (1991) señaló al método, como el camino del indagador para reconstruir teóricamente un estudio social, para realizar la verificación y deducción de cada hipótesis del estudio, determinando así la obtención de cada resultado positivo.

2.1.2. Tipo

Aplicada, ya que empleó conocimientos obtenidos en diversos estudios anteriores que serán implementados para sistematizar las acciones en el estudio.

Según Cegarra (2004) mencionó, la investigación aplicada incluye todas las actividades dirigidas a determinar mediante las aplicaciones científicas nuevas, que podrían desarrollarse mediante procedimientos y productos utilizables nuevos.

2.1.3. Diseño

No experimental con corte transversal, debido a que no hubo manipulación de la cada variable y los datos se obtuvieron en un periodo determinado.

Según Gómez (2006), son acciones efectuadas sin realizar alguna manipulación deliberada de cada variable, ya que se observa cada fenómeno dado en su contexto natural.

2.1.4. Nivel

Descriptivo de correlacional porque se estudia a detalle los rangos y la relación de ambas variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) detallaron, describe la situación encontrada y pretende conocer la asociación o el grado relación de las variables del estudio.

Para Salkind (1998) manifestó, los estudios desarrollados de manera correlacional, verifican y analizan los vínculos entre los conceptos y resultados estadísticos de cada variable.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable X: Comunicación

Definición teoría

Según Fuentes (2003), La comunicación ayuda a los miembros a alcanzar sus objetivos individuales y de organizacionales, al permitirles interpretar el cambio de la organización y en última instancia, coordinar el cumplimiento de sus necesidades personales con el cumplimiento de sus responsabilidades en evolución en la organización (p.31).

Dimensiones

A) Comunicación externa

Según Andrade (2005) menciona, son todos los mensajes dirigidos por la organización a sus diferentes audiencias externos, con el fin de mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Cubre lo que suele llamar relaciones públicas y la publicidad.

Indicadores

1. Publicidad

En cuanto a Arista (1998) indicó, son formas pagadas para comunicación impersonal sobre las organizaciones o productos transmitiéndose mediante una seleccionada audiencia a través de un medio masivo.

2. Servicios

Según Foster (2001) describió, la acción y el efecto de servir, Organización para cuidar los intereses y satisfacer las necesidades públicas o privadas.

3. Relaciones públicas

En cuanto a Wilcox, Cameron y Xifra (2006) argumentaron, son funciones de la gestión que evalúan cada actitud del personal, identificando cada política y proceso de los individuos o la organización, planificando y ejecutando las acciones para que comprendan y acepte y público.

B) Comunicación interna

Según Fernández (1999) describió, son grupos de actividades realizadas por las organizaciones para crear y mantener relaciones óptimas entre colaboradores, mediante el empleo de diversos medios de comunicación para mantener la integración y motivación laboral para lograr los objetivos organizacionales.

Indicadores

1) Medios de comunicación

Según Sandoval y García (1990) indicaron, son instrumentos empleados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes de texto, audio, visuales o audiovisual.

2) Buenas relaciones

Según López (2012) indico que “es cualquier interacción que se desarrolla entre dos o más seres humanos, ya sea directa o indirectamente” (p.1).

3) Objetivo organizacional

Según Chiavenato (1999) argumento, cada organización necesita algún propósito, un cierto concepto de la razón de su existencia y lo que hará, las metas, los objetivos y el entorno interno que los participantes necesitan, de los que depende para alcanzar sus metas. Los objetivos son las metas colectivas de acuerdo con la significación social, la organización apunta a la situación deseada que debe lograrse.

C) Efectividad

Según Traverso, Williams y palacios (2005) dijeron que: “representa un elemento fundamental indispensable para la integración y la interacción de los recursos humano en torno al marco operacional de las organizaciones, que permite la conexión necesaria con el funcionamiento de las estrategias” (p.33).

Indicadores

1) Interacción de Recursos humanos

Según Domínguez (2008) indicó, las organizaciones crean una dinámica interna compleja en la que los individuos se ven obligados a participar: atraen, seleccionan, integran, entrenan y ocupan puestos específicos en los que son supervisado, evaluados y controlados.

2) Integración de Recursos humanos

Según Gonzales y Rodríguez (2016) argumentaron, Comprende la función mediante la cual el administrador revisa y analiza, a través del diagnóstico, los puestos actuales y el inventario de recursos humanos, para posteriormente hacer la elección y suministrar de los recursos humanos necesarios para la implementación de las decisiones previamente establecidas y ejecutar los planes (p.264).

3) Estrategias

En cuanto a Ibídem (1995) dijo, es el patrón o plan que incorpora los principales objetivos y políticas de una organización al tiempo que establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.

Variable Y: Capacitación

Definición teoría

Según Siliceo (2013) mencionó, consiste en actividades planeadas y basadas en la necesidad de una organización y orientado hacia cada actitud del colaborador.

Dimensiones

A) Desempeño

Según Chiavenato (2009), son revisiones sistemáticas de las actividades realizadas con anterioridad y necesitan ser evaluadas para determinar la contribución del colaborador a las metas de la organización. Además, el desempeño es situacional ya que varía de acuerdo a cada individuo, situación o diversos factores situacionales. De manera personal cada habilidad, capacidad y percepción del individuo determina su desempeño.

Indicadores

1) Habilidades

Según Thompson (2009) indicó, consiste en las habilidades para comprender cada complejidad global de una organización y en los ajustes de los comportamientos de los individuos dentro de la organización.

2) Compromiso

Según Mathis y Jackson (2003) mencionaron, es una forma de capacitación para fomentar y mejorar la ayuda al cumplimiento de lo dispuesto por la organización.

3) Productividad

Según Heizer y Render (2018) indicaron, implica eficacia en el proceso de transformación de bienes y servicios, por lo que se determina la eficiencia en los procesos para producir mediante el rendimiento, con una gestión mínima de recursos y minimizando residuos.

B) Aprendizaje

Según Guerrero (2014) afirmó, es el proceso de adquirir conocimiento, habilidades, actitudes o valores, a través del estudio, la experiencia o la enseñanza.

Indicadores

1) Conocimiento

Según Luna (2008) menciona, es el componente cognitivo que sustenta una competencia laboral y se expresa en el saber cómo ejecutar una actividad productiva.

2) Experiencia

Según Menéndez (2016) comentó, son acumulaciones de conocimiento práctico de un individuo u organización adquirido en el desempeño de cada función.

3) Enseñanza

Según Díaz y Martins (1986) indicó, es un proceso deliberado de hacer que otra persona aprenda, es decir, que cambie sus conocimientos, actitudes, habilidades y comportamientos en general, a través de situaciones, estímulos y esfuerzos para experimentar las experiencias necesarias para que puedan proceder de manera más autónoma o menos estables, las modificaciones deseadas.

C) Programas

Según Guerrero (2015) define a los programas de capacitación laboral como: “Un proceso estructurado y organizado por el cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado” (p.35).

Indicadores

1) Talleres

Según Battista (2005) indicó, son lugares especializados y en el que se desarrollan actividades meditadas, conocidos como espacios de crecimiento.

2) Nivel de capacitación

3) Métodos

Según Moyano (2014) argumento, hablar de métodos de capacitación se refiere a cualquier material diseñado para facilitar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Es decir, todo cuanto se ocupe para llevar un curso.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
COMUNICACIÓN	Esteinou (1998) mencionó, son los mensajes intercambiados en una institución laboral con la finalidad de incrementar la eficiencia de la comunicación externa e interna.	La variable comunicación se medirá con las dimensiones comunicación externa, comunicación interna y efectividad.	COMUNICACIÓN EXTERNA	PUBLICIDAD	1	ORDINAL
				SERVICIOS	2	
				RELACIONES PUBLICAS	3	
				MEDIOS DE COMUNICACIÓN	4	
				BUENAS RELACIONES	5	
				OBJETIVO ORGANIZACIONAL	6	
				INTERACCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	7	
				INTEGRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	8	
				ESTRATEGIAS	9	
CAPACITACIÓN	Siliceo (2013) mencionó, consiste en actividades planeadas y basadas en la necesidad de una organización y orientado hacia cada actitud del colaborador	La variable capacitación se medirá con las dimensiones desempeño, aprendizaje y programas.	DESEMPEÑO	HABILIDADES	10	ORDINAL
				COMPROMISO	11	
				PRODUCTIVIDAD	12	
				CONOCIMIENTO	13	
			APRENDIZAJE	EXPERIENCIA	14	
				ENSEÑANZA	15	
				TALLERES	16	
			PROGRAMAS	NIVEL DE CAPACITACIÓN	17	
				MÉTODOS	18	

Fuente: Elaborador por el autor

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población

El presente estudio se integro por 54 colaboradores del área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, año 2018, se caracterizo por ser estar compuesta de más varones entre 24 y 38 años.

Según Quezada (2010) indicó, son elementos pertenecientes al conjunto de estudio, por ello, cada elemento podría ser tomado para la investigación.

2.3.2 Muestra

Se compuso por los 54 colaboradores, siendo la totalidad de la población esto se debió a que se aplicó un muestreo censal.

Según Gómez (2006), está delimitado numéricamente ya que es representativo al conjunto total de elementos” (p.96).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La encuesta, ya que se empleo cada dato obtenido a través de procesos estandarizados.

Según Carrasco (2005) mencionó, es empleado como herramienta para los estudios ya que por su utilidad, versatilidad y objeto se puede recopilar información de diversos individuos.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

El cuestionario, compuesto por 18 ÍTEMS, teniendo en cuenta las variables comunicación organizacional y capacitación, con tipo de respuesta escala Likert.

Según Castañeda (2011) indicó, es básico para poder medir debido a que la recolección de información se da mediante un documento compuesto de preguntas que representan cada variable del estudio.

2.4.3. Validez

Se obtuvo mediante la validación de expertos, conformados por educandos de la Universidad Cesar Vallejo.

Para Quezada (2010), es el método para realizar medición a cada cualidad construida. La validez de la escala se da cuando afirma que el instrumento puede medir.

Tabla 2. Tabla de Validación

Nº	Experto	Calificación	Grado
Experto 1	Dr. Costilla Castillo, Pedro	Si cumple	Doctor
Experto 2	Dr. Arce Álvarez, Edwin	Si cumple	Doctor
Experto 3	Dra. Martínez Zavala, María	Si cumple	Doctor

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Es la herramienta que mide el grado de confiabilidad durante la aplicación de los resultados.

Hernández et al. (2014) argumentaron, es aquel grado obtenido en su aplicación repetida hacia diversos objetos o individuos produce resultados similares.

Tabla 3. Rangos de Confiabilidad

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD	
-Coeficiente alfa >.9 es excelente	FIABLE y CONSISTENTE
- Coeficiente alfa >.8 es bueno	
-Coeficiente alfa >.7 es aceptable	
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable	
- Coeficiente alfa >.5 es pobre.	INCONSISTENTE, INESTABLE
-Coeficiente alfa <.5 es inaceptable	
-Coeficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	
-Coeficiente alfa 0 es No confiable	No confiable.

Fuente: George y Mallery (2003, p.231); *Leyenda:* > mayor a; < menor a

Tabla 4. Procesamiento de Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	18

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 5 se observó un índice de confiabilidad del .738, considerándose como aceptable.

2.5. Métodos de análisis de datos

En el estudio se aplicó el software SPSS 24 y herramienta alfa de cronbach donde se registró los datos obtenidos con un total de 18 preguntas, obteniendo del análisis estadístico figuras, tablas y reportes descriptivos.

2.5.1. Análisis descriptivo

Se empleó para obtener tablas descriptivas reportando resultados estadísticos de recuentos, clasificaciones; además se obtuvo figuras que describían en primer plano lo que respondió la muestra del estudio.

2.5.2. Análisis inferencial

Se aplicó procesos y análisis de resultados estadísticos obtenidos de la muestra para poder generar reportes de inferencia y emplearlos para la aprobación o negación de las hipótesis de estudio.

2.6. Aspectos éticos

El estudio se realizó con credibilidad y veracidad debido a que no se manipuló ningún dato ni la información que se obtuvo y que aportó al estudio y benefició al indagador, puesto que se demostró cada resultado de manera real y objetiva..

Este estudio se desarrolló con verdad, evitando manifestaciones de plagio de las fuentes bibliográficas, en los antecedentes y las teorías se encuentran citados con sus autores.

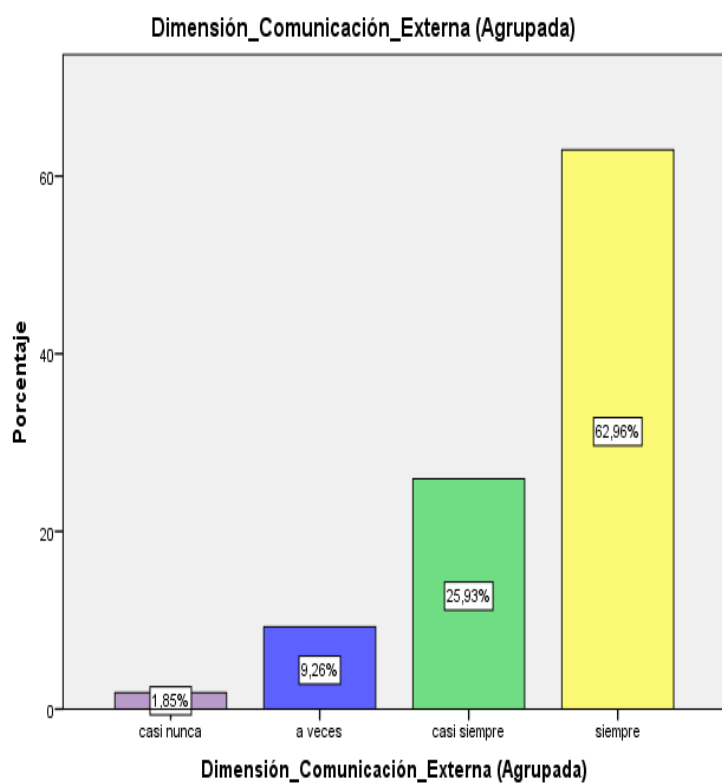
III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 6. *Dimensión comunicación externa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
a veces	5	9,3	9,3	11,1
casi siempre	14	25,9	25,9	37,0
Siempre	34	63,0	63,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



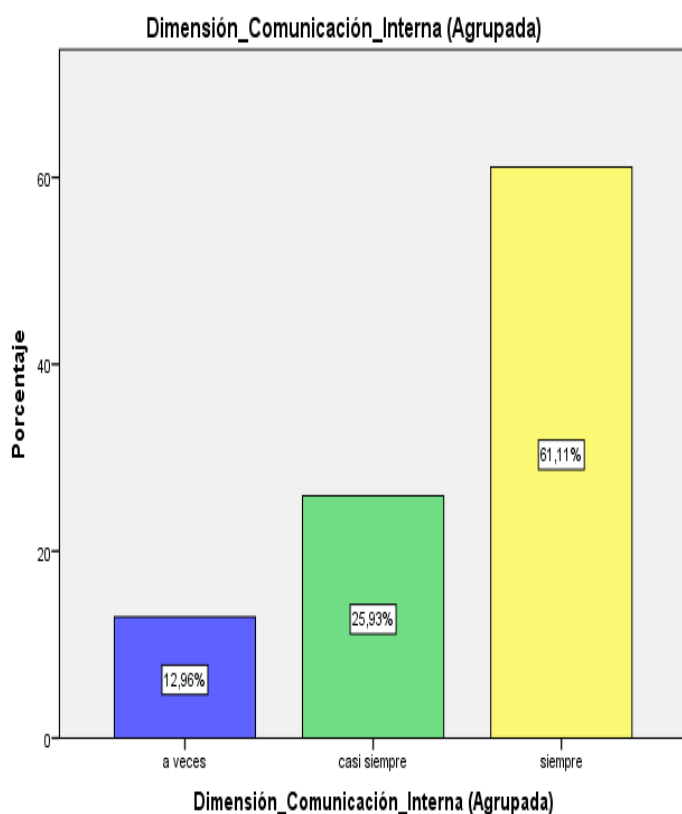
Interpretación: de la tabla 6 y la figura 2, 34 (62,96%) colaboradores encuestados respondieron que siempre utilizan la comunicación externa; así mismo 14 (25,93%) colaboradores respondieron casi siempre, mientras que 5 (9,26%) de los colaboradores encuestados respondieron a veces y 1 colaborador (1,85%) respondió casi nunca utilizan la comunicación externa en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018.

Figura 2. Dimensión Comunicación Externa (agrupada)

Tabla 7. Dimensión Comunicación Interna (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	7	13,0	13,0	13,0
casi siempre	14	25,9	25,9	38,9
siempre	33	61,1	61,1	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



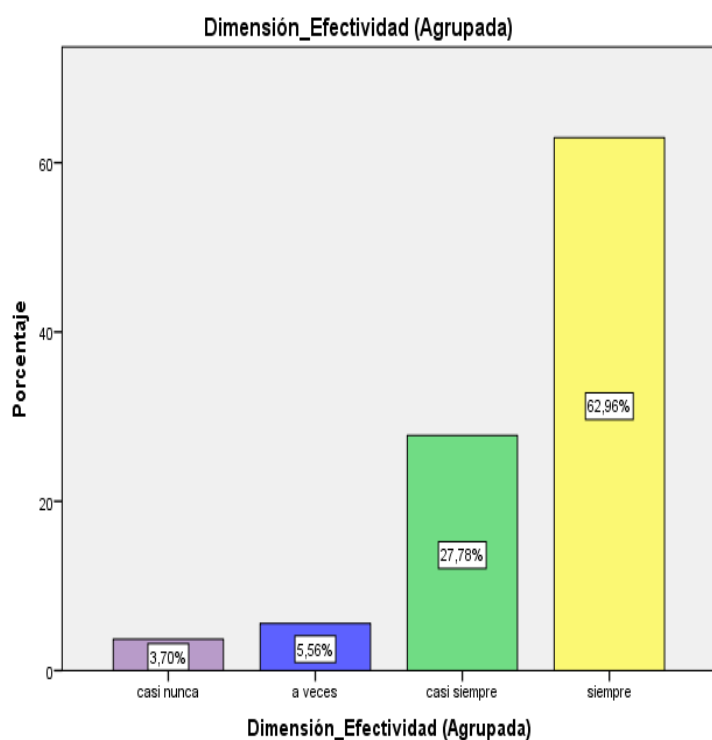
Interpretación: de la tabla 7 y la figura 3, observamos que 33 (61,11%) colaboradores encuestados respondieron que siempre utilizan la comunicación externa; así mismo 14 (25,93%) de colaboradores encuestados respondieron casi siempre y 7 (12,96%) colaboradores encuestados que respondieron a veces utilizan la comunicación interna en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018.

Figura 3. Dimensión Comunicación Interna

Tabla 8. Dimensión Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	3,7	3,7	3,7
	a veces	3	5,6	5,6	9,3
	casi siempre	15	27,8	27,8	37,0
	siempre	34	63,0	63,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



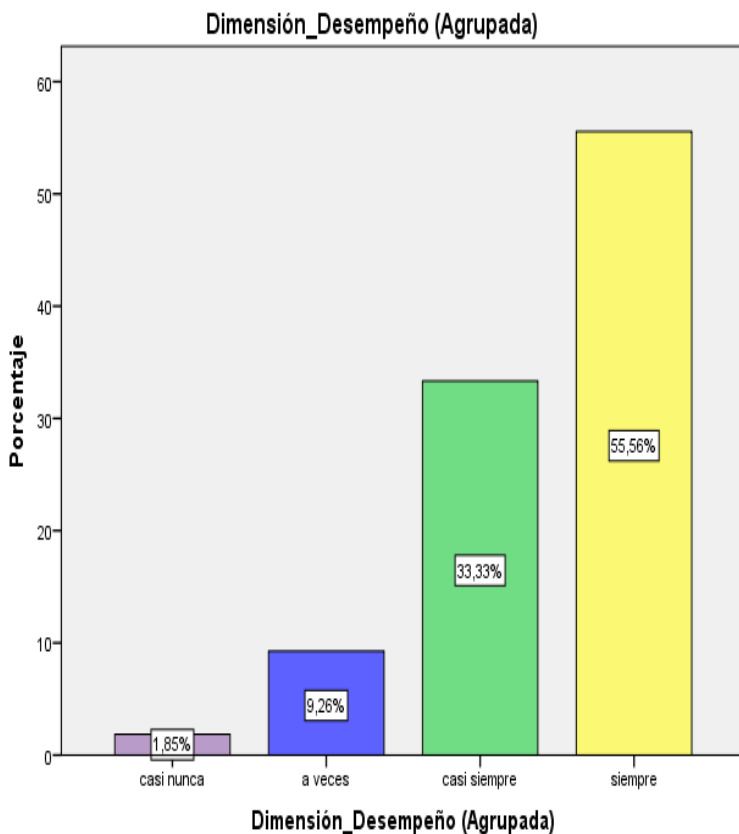
Interpretación: de la tabla 8 y figura 4, se observa que, 34 (62,96%) colaboradores encuestados respondieron que siempre utilizan la Efectividad, asimismo, 15 (27,78%) encuestados respondieron casi siempre, mientras que, 3 colaboradores (5,56%) de los encuestados que respondieron a veces y 2 (3,70%) colaboradores respondieron casi nunca utilizan la efectividad en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018.

Figura 4. Dimensión Efectividad

Tabla 9. Dimensión Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
	a veces	5	9,3	9,3	11,1
	casi siempre	18	33,3	33,3	44,4
	siempre	30	55,6	55,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*



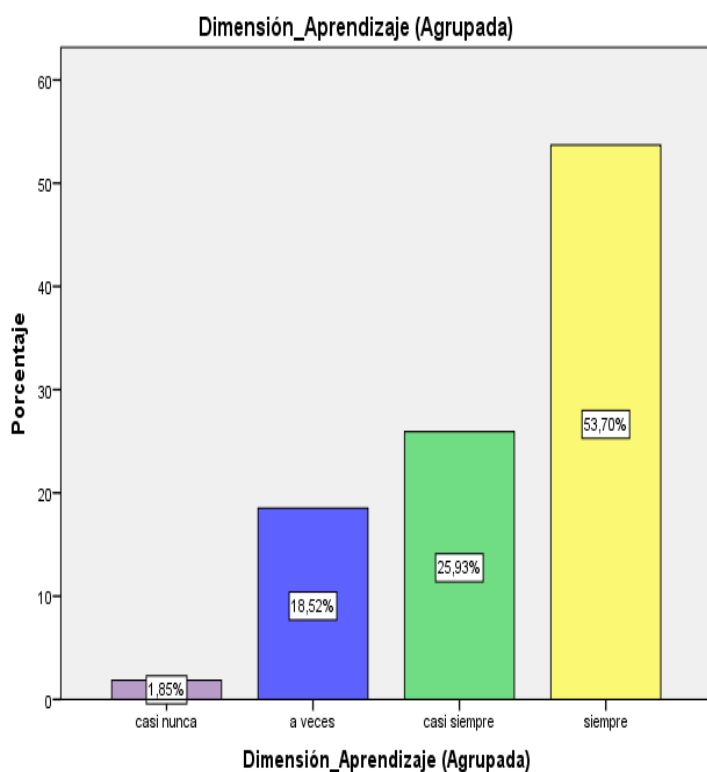
Interpretación: según los resultados de la tabla 9 y la figura 5, de 100 colaboradores encuestados, que son 54 observamos que el 55,56% de los encuestados representan 30 colaboradores respondieron que siempre utilizan el desempeño, así mismo se observa que el 33,3% de los encuestados que representa 18 colaboradores respondieron casi siempre, mientras que el 9,26% de los encuestados que representan 5 colaboradores, respondieron a veces y finalmente el 1,85% de los encuestados que representan 1 colaboradores respondieron casi nunca utilizan el desempeño en el área de control y

Figura 5. *Dimensión Desempeño (agrupada)*

Tabla 10. Dimensión Aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
	a veces	10	18,5	18,5	20,4
	casi siempre	14	25,9	25,9	46,3
	siempre	29	53,7	53,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*



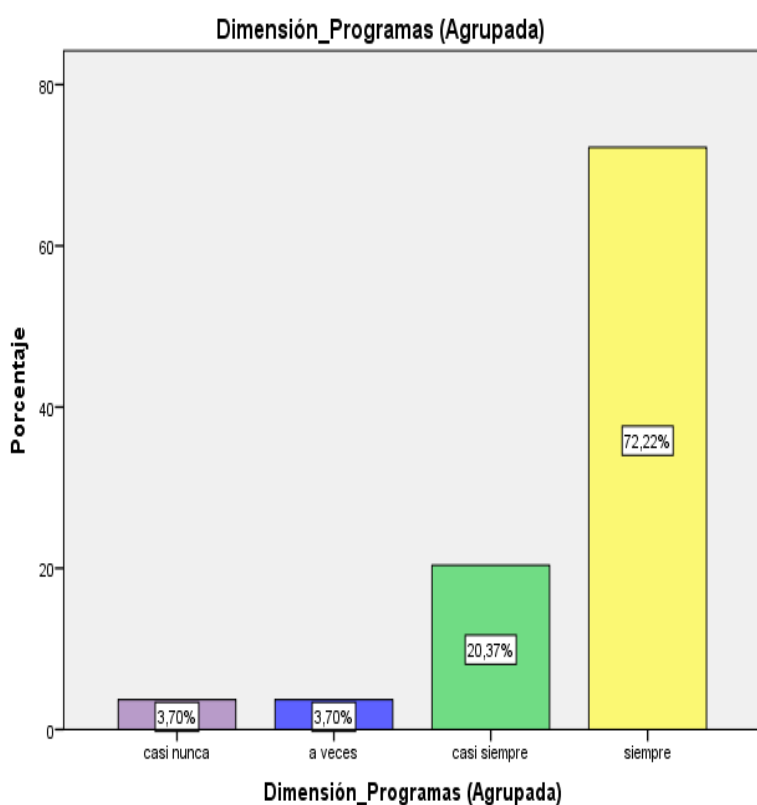
Interpretación: de la tabla 10 y la figura 6, 29 (53,70%) colaboradores encuestados respondieron que siempre utilizan el aprendizaje, asimismo, 14 (25,93%) de los encuestados respondieron casi siempre, mientras que, 10 (18,52%) de los encuestados respondieron a veces y por último, 1 (1,85%) colaborador de los encuestados respondieron casi nunca, estos colaboradores pertenece al área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018.

Figura 6. *Dimensión Aprendizaje (agrupada)*

Tabla 11. Dimensión Programas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	3,7	3,7	3,7
	a veces	2	3,7	3,7	7,4
	casi siempre	11	20,4	20,4	27,8
	siempre	39	72,2	72,2	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Interpretación: de la tabla 11 y figura 7, observamos que 39 (72,22%) colaboradores de los encuestados respondieron que siempre utilizan los programas, asimismo, 11(20,37%) colaboradores respondieron casi siempre, mientras que, 2 (3,70%) colaboradores encuestados respondieron a veces y 2 (3,70%) de los encuestados respondieron casi nunca realizan programas de capacitación en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018.

Figura 7. Dimensión Programas (agrupada)

3.2. Prueba de hipótesis

De acuerdo a Bernal (2010) un estudio correlacional, son procedimientos detallados empleados para determinar los grados de vínculo entre cada variable.

Tabla 12. Niveles de correlación

Coefficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa grande o perfecta
-0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
+0.00	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
+0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil
+0.50	Correlación positiva moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+1.00	Correlación positiva grande y perfecta.

Fuente: Hernández et al. (2010, p.312).

3.2.1. Hipótesis general

H o.- La comunicación no se relacionan con la capacitación en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac para el año 2018.

H a.- La comunicación se relacionan con la capacitación en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac para el año 2018.

Tabla 13. Correlación de Comunicación y capacitación

		Variable Comunicación (Agrupada)	Variable Capacitación (Agrupada)
Rho de	Variable	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman	Comunicación (Agrupada)	Sig. (bilateral)	,662**
		N	. 54
	Variable Capacitación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	. 54

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la tabla 13, un rho de Spearman de 0.662 y $p=0.000 < 0.05$, de acuerdo a la tabla 12 existe una correlación positiva moderada; por ello, existe relación entre la comunicación y capacitación en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac, 2018, se rechazó la hipótesis nula.

3.2.2. Hipótesis específica 1

H o.- La comunicación externa no se relaciona con el desempeño en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac en el año 2018.

H a.- La comunicación externa se relaciona con el desempeño en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac en el año 2018.

Tabla 14. Correlación de Comunicación externa y Desempeño

			Comunicación Externa (Agrupada)	Desempeño (Agrupada)
Rho de Spearman	Dimensión Comunicación Externa (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Dimensión Desempeño (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la tabla 13, un rho de Spearman de 0.884 y $p=0.000 < 0.05$, de acuerdo a la tabla 12 existe una correlación positiva moderada; por ello, existe relación significativa entre la comunicación externa y el desempeño de la municipalidad del Rímac, 2018, se rechazó la hipótesis nula.

3.2.3. Hipótesis específica 2

H o.- La comunicación interna no se relaciona con el Aprendizaje en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac en el año 2018.

H a.- La comunicación interna se relaciona con el Aprendizaje en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac en el año 2018.

Tabla 15. Correlación de Comunicación interna y Aprendizaje

		Comunicación		
			Interna (Agrupada)	Aprendizaje (Agrupada)
Rho de	Dimensión Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,407**
Spearman	Interna (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,002
		N	54	54
	Dimensión Aprendizaje	Coefficiente de correlación	,407**	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,002	.
		N	54	54

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la tabla 15, un rho de Spearman de 0. 407 y $p=0.002 < 0.05$, de acuerdo a la tabla 12 existe una correlación positiva baja; por ello, existe relación entre la comunicación interna y el aprendizaje de la municipalidad del Rímac, 2018, se rechazó la hipótesis nula.

3.2.4. Hipótesis específica 3

H o.- La Efectividad no se relaciona con los Programas en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac en el año 2018.

H a.- La Efectividad se relaciona con los Programas en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac en el año 2018.

Tabla 16 . Correlación de Efectividad y Programas

		Efectividad			Programas		
			(Agrupada)	(Agrupada)			
Rho de Spearman	Dimensión Efectividad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,417**			
		Sig. (bilateral)	.	,002			
		N	54	54			
	Dimensión Programas (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,417**	1,000			
		Sig. (bilateral)	,002	.			
		N	54	54			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la tabla 16, un rho de Spearman de 0. 417 y $p=0.002 < 0.05$, de acuerdo a la tabla 12 existe una correlación positiva baja; por ello, existe relación significativa entre efectividad y programas de la municipalidad del Rímac, 2018, se rechazó la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión por objetivos

Se empleó la prueba Rho de Spearman obteniendo un $p= 0.000 < 0.05$, con un coeficiente de correlación de 0.662, por lo que podemos decir que ambas variables presentaron una correlación positiva moderada entre la comunicación organizacional y la capacitación en el área de control y sanciones en la municipalidad del Rímac, 2018. Muestra parcial similitud a Sanchez (2017) que concluyó, la existencia de la relación directa y significativa entre ambas variables, con una correlación de Spearman de 0.865 mostrando una positiva alta correlación, llegando a una conclusión de que si se desarrolla una buena comunicación organizacional, por lo cual se aprecia mejoras en las capacitaciones y planificación de la gestión administrativa que facilita la comunicación entre los funcionarios.

Discusión por hipótesis

La hipótesis general estudio, fue si la comunicación está relacionado con la capacitación en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac para el año 2018, como hipótesis específica 1 es la comunicación externa se relaciona con el desempeño en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac para el año 2018; como hipótesis 2 es la comunicación interna se relaciona con el aprendizaje en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac en el año 2018; como hipótesis 3 es la efectividad se relaciona con los programas en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rímac en el año 2018. La indagación muestra como hipótesis la comunicación organizacional tiene relación con la capacitación en el área de control y sanciones sosteniendo que se mantiene buena comunicación con los trabajadores y desarrollan capacitaciones con información sistematizada y motivando al personal.

Lo mencionado se relaciona con la hipótesis de Alva (2014) tuvo hipótesis demostrar si las capacitaciones de los colaboradores se influenciaban mediante la comunicación y tecnología de información. El estudio fue cuantitativo, transversal, no experimental. Concluyó, que las capacitaciones de los colaboradores son influenciadas altamente por la tecnología de información y comunicación, ya que los colaboradores de la institución estatal emplean las TIC para desarrollar mejor sus actividades laborales, especializarse en cursos y desarrollo profesional, de manera técnica las capacitaciones son influenciadas de manera promedio por la comunicación y tecnología de información.

Discusión por metodologías

El estudio se aplicó mediante un método hipotético - deductivo, aplicado, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental –transversal; empleando un método similar Alva (2014) ya que ambos estudios emplearon similares métodos, asimismo difirió con Alva (2014), ya que su estudio fue de tipo básico, debido a que buscaba la razón pura a través de las indagaciones, ayudando a determinar nuevos conocimientos que pueden aplicarse en diversos estudios. Siendo la información obtenida relevante para estudios científicos.

Discusión por teorías

La investigación tiene como variable X: Comunicación y variable Y: Capacitación; para el resultado se usó distintos autores de los cuales se resaltan en las siguientes teorías:

La investigación tiene como base principal a ESTEINOU (1998) mencionó, son mensajes intercambiados en una institución laboral con la finalidad de incrementar la eficiencia de la comunicación externa e interna.

Cada resultado del estudio guardó coherencia ya que reconoció que lo propuesto por Fernández (1999), propuso que cuando la comunicación es aplicada en la organización es denominada comunicación institucional, dándose de manera natural en las organizaciones, definiendo de su tamaño, tipo y consecuencias ya que no es posible caracterizar a una organización sin comunicación. Desde esta perspectiva, la comunicación organizacional es la totalidad de mensajes intercambiados entre cada integrante de una organización, esto ayuda a agilizar, facilitar los flujos de mensajes dados entre los integrantes, esto también influirá de manera externa ya sea en los consumidores de los servicios o productos de la organización o con las familias de los colaboradores generando opiniones y actitudes positivas hacia la organización.

Con base a la teoría de la variable capacitación se utilizó la teoría de Boland (2007) determinó que es un procedimiento de aprendizaje, que se realiza mediante cada programa en el cual se pueda adquirir habilidad y conocimiento necesario para obtener cada requerimiento del puesto laboral y cada objetivo organizacional, la cual acepta las similitudes con lo planteado por Alva (2012) que refiere a Ernesto (2003) definió, son procesos planificados para adquirir conocimientos nuevos que se transfieren a las actividades laborales diarias, para realizar alguna modificación total o parcial ya que no resolverán solo problemáticas sino que cuestionará cada criterio para resolver estos.

Discusión por conclusión

Las conclusiones del estudio mostraron la correlación entre comunicación y capacitación. Expresando que la comunicación adecuada con los colaboradores y el público optimizaría cada actividad integrado con información relevante para la implementación de cada programa de capacitación para lograr cada meta y objetivo.

Es coherente con el resultado de la investigación por Cubas Y Nanfuñay (2015) ya que concluyeron, que la comunicación es relevante para plantear estrategias para la comunicación organizacional para así lograr cada objetivo en un corto o largo plazo. De acuerdo al 36% de colaboradores comentaron que la comunicación aumenta el grado de aprovechamiento obteniendo así una eficacia comunicativa, asimismo, el 39% comentaron que influyen en las actividades y tareas del colaborador.

V. CONCLUSIONES

Los resultados establecidos por cada objetivo, fueron contrastados mediante las hipótesis obteniendo las siguientes conclusiones:

Se ha cumplido con el objetivo general, el cual fue determinar la relación entre la comunicación y la capacitación. Además, se pudo concluir que una buena comunicación organizacional generaría una buena capacitación para los colaboradores.

Se ha cumplido con el objetivo específico N° 1, el cual fue determinar la relación entre la comunicación externa y el desempeño. Lo cual se concluye que las relaciones públicas y el compromiso en la comunicación externa generaría un mejor desempeño en el área.

Se ha cumplido con el objetivo específico N°2, el cual fue determinar la relación entre la comunicación interna y el aprendizaje. Lo cual se concluye que los medios de comunicación y la enseñanza en la comunicación interna generaría un mejor aprendizaje en los colaboradores del área.

Se ha cumplido con el objetivo específico N°3, el cual fue determinar la relación entre la efectividad y los programas. Lo cual se concluyó que las estrategias y métodos de capacitación ayudarían a obtener buenos objetivos en el área.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar continuamente la comunicación organizacional entre los colaboradores y jefes con las buenas relaciones y medios de comunicación para obtener buenos resultados en las capacitaciones que brindan en el área.

Se recomienda reforzar la comunicación externa con servicios de publicidad y mejorando el desempeño para lograr la productividad laboral indicando a cada colaborador cuál es su compromiso con el área.

Se recomienda implementar un manual de inducción para los colaboradores con el fin de llevar a cabo una capacitación pauteada y ordenada.

Se recomienda a los directivos de la municipalidad realizar talleres de capacitación donde ayude al trabajador agilizar los procesos administrativos y así llegar a obtener resultados mejores resultados en el servicio.

Referencias

- Alva, A. (2014). Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: el caso de la oficina nacional de procesos electorales (onpe). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Aguilar, Z. y Marlo, L. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015. Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Balarez, T. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa san miguel drive. Quito, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Cubas, M. y Ñandubay, P. (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque. Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Dobkin, B. y Pace, R. (2007). Comunicación en un mundo cambiante. México: Ediciones McGraw-Hill Interamericana.
- Ernesto J. (2003). Conocimiento colectivo: La formación en el trabajo y la generación de capacidades. Buenos aires: Ed. Granica
- Fernández C. (1999). La comunicación en las organizaciones. México: ed. Trillas
- Foster (2001). Comunicación interna. Recuperado de http://www.biblioteca.udep.edu.pe/BibVirUDEP/tesis/pdf/1_58_123_23_494.pdf
- Gonzales, E. (2014). Comunicación efectiva factor determinante en el desempeño laboral del personal de la dirección de recursos humanos de la policía del estado Carabobo. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Hernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Editorial: Shalom, 2010
- Horacio A. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnicas en la comunicación. Ed. Netbiblo
- Jiménez J. (2014). El impacto entre la comunicación organizacional y la capacitación en los empleados administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa. (Tesis para obtener el título en relaciones industriales, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa) Recuperado de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3116/RIjjice.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson Educación.
- Ramírez, A. (2014). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad linda vista de la unión mexicana de Chiapas*. México: Universidad Montemorelos.
- Sampieri, H. (2001). *Metodología de la Investigación*. México: .5ta ed. Pearson Educación.
- Salking, N. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Sosa, Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente llanos de la fragua*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Sampieri, H. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: .5ta ed. Pearson Educación.
- Túnez, L. y Costa, S. (2014). *Comunicación corporativa: claves y escenarios*. Madrid, España: Editorial UOC.
- Trosino, R. (2011). *El ABC del administrador de la capacitación*. México: Editorial Diana.
- Velásquez, L. y Córdova, B. (2007). *Técnicas y métodos para recolección de datos*. Lima: Universidad Peruana Ciencias Aplicadas.
- Vega, A. (2016). *Factores Estratégicos de la Comunicación Organizacional en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca 2016*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

"RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE CONTROL Y SANCIONES DE LA MUNICIPALIDAD DEL RIMAC, 2018"							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	
GENERAL ¿Cómo se relaciona la comunicación y la capacitación en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018?	GENERAL Determinar la relación entre la comunicación y la capacitación en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018.	GENERAL La comunicación se relaciona con la capacitación en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018.	VARIABLE X: Comunicación organizacional	Comunicación externa	La investigación es hipotético - deductivo	Población: Los inspectores y retenedores que trabajan en la municipalidad del Rimac, en el área de control y sanciones con edades entre 21 a 40 Total, de 54 personas	
				Comunicación interna			ENFOQUE
				Efectividad	Cuantitativo		
ESPECÍFICOS a) ¿Cómo se relaciona la comunicación externa y el desempeño en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018? b) ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el aprendizaje en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018? c) ¿Cómo se relaciona la efectividad y los programas en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018?	ESPECÍFICOS a) Determinar la relación entre la comunicación externa y el desempeño en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018 b) Determinar la relación entre la comunicación interna y el aprendizaje en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018.. c) Determinar la relación entre la efectividad y los programas en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018.	ESPECÍFICOS a) La comunicación externa se relaciona con el desempeño en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018. b) La comunicación interna se relaciona con el aprendizaje en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018 . c) La efectividad se relaciona con los programas en el área de control y sanciones de la municipalidad del Rimac, 2018.	VARIABLE Y: Capacitación	Desempeño	TIPO Aplicada	TÉCNICAS Encuesta con escala tipo Likert	
				Aprendizaje	NIVEL Descriptivo - correlacional		
					Programas	DISEÑO No experimental- transversal	INSTRUMENTOS Cuestionario de 18 ítems

Anexo 2. Base de datos

*spss Rosa.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

43: P16 Visible: 35 de 35 variables

	1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	1	1	4	5	4	5	5	5	3	1	1	5	2	1	5
2	4	1	4	5	4	1	2	3	1	4	1	4	3	1	1	5
3	3	3	3	1	5	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4
4	4	3	4	1	4	4	5	3	1	4	3	4	5	1	1	5
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5
6	4	5	1	1	5	3	5	1	5	4	5	1	4	5	1	5
7	5	1	3	4	3	1	2	5	5	5	1	3	3	1	4	2
8	1	5	4	1	5	5	5	1	5	1	5	4	1	5	5	5
9	5	5	3	5	4	5	5	1	5	5	5	3	1	5	5	5
10	1	5	5	1	5	5	5	3	1	1	5	5	1	3	5	5
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
12	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
13	3	3	5	1	3	5	5	5	5	3	3	5	4	3	5	5
14	5	4	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	1	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
16	5	4	3	5	4	5	5	1	5	5	4	3	5	5	5	5
17	1	3	5	1	5	4	5	5	3	1	3	5	5	5	4	1
18	5	4	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	3	4	1	5
19	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
20	4	3	5	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5
21	5	2	3	4	5	5	5	1	5	5	2	3	5	1	5	5
22	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5
23	5	5	5	4	5	5	3	1	2	5	5	5	4	2	5	3
24	5	5	5	1	3	4	5	5	4	5	1	5	5	1	5	1

Vista de datos Vista de variables Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

46: P16 Visible: 35 de 35 variables

	1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
22	5	5	5	4	5	4	5	1	2	5	5	5	4	2	5	3
23	5	5	5	1	3	4	5	5	4	5	1	5	5	1	5	1
24	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	1	4	2	3	4	5
25	4	4	4	5	4	5	5	5	1	4	1	4	2	3	4	5
26	4	4	5	2	3	5	3	5	1	4	5	5	5	4	2	5
27	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	1
29	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
30	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	2	5	3	1	5	5
31	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5
32	1	5	5	5	3	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	4
33	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3
34	1	1	5	3	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	1	5
35	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3
36	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
37	5	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	1	5	2
38	5	5	4	4	5	4	5	1	5	5	5	4	5	5	5	3
39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5
41	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
42	1	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
43	1	5	5	5	5	3	4	5	4	1	4	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5
45	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON