



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Comunicación corporativa y Gestión por resultados  
en la jefatura de administración y finanzas de la  
Municipalidad del Rímac, Lima 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Esteban Alejandro Teruya Quevedo

**ASESOR:**

Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): TERUYA QUEVEDO ESTEBAN ALEJANDRO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y GESTIÓN POR RESULTADO EN LA JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DEL RÍMAC, LIMA 2018**

Fecha: 13 de febrero de 2019

Hora: 10:15 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Luis Nuñez Lira

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma: .....

**VOCAL:** Mg. Julio Bernal Pacheco

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
 .....  
 .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
*Reparar la redacción según norma APA*  
 .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A mis padres Cesar Teruya y Zarela Quevedo, compañera y familia, a mi hija que me ha dado la fuerza en seguir adelante. Mi hija es el motor de mi vida y fue lo más hermoso que me ha dado la vida

## **Agradecimiento**

En especial la Universidad César Vallejo, por permitirme a estudiar la maestría Gestión Publicas, asimismo agradezco al Felipe Guizado Oscco, por enseñarme el curso de desarrollo de tesis y del mismo modo agradezco a todos los profesores que me ha enseñado en estos años en la maestría de gestión pública, gracias

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Esteban Alejandro Teruya Quevedo; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42287621 con la tesis titulada Comunicación corporativa y Gestión por resultados en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 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 autoplagiada; 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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.

Lima, 29 de Diciembre del 2018

Esteban Alejandro Teruya Quevedo

DNI N° 42287621



## Presentación

Distinguido miembros del jurado

En completo desempeño del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, presentó la tesis titulada: Comunicación corporativa y Gestión por resultados en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

La presente investigación tiene como finalidad en estudiar la influencia de las variables Comunicación corporativa y Gestión por resultados en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018. En dicha investigación se observar que las variables que contiene la tesis, se ha vuelto un problema importante para la Municipalidad del Rímac, por esa razón se realizado dicha investigación para poder solucionar el problema.

El actual trabajo de investigación se encuentra constituido de la siguiente manera: Introducción la misma que incluye los antecedentes (nacionales e internacionales), justificación, problema, hipótesis y objetivos.

En el segundo se encuentra lo siguiente: El marco metodológico, la operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos,

En tercer se encuentra los resultados de la investigación, conclusión, recomendaciones, las referencias y las bibliográficas.

Respetados miembros del jurado, para el presente trabajo he cumplido con todos los requerimientos y espero que mi trabajo con el título Comunicación corporativa y Gestión por resultados en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018, se encuentre con las expectativas establecida por nuestra casa de estudio para su aprobación correspondiente.

El autor

## Índice

Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajo previos	18
1.2.1 Antecedentes internacionales	18
1.2.2 Antecedentes nacionales	20
1.3 Teoría relacionada al tema.	22
1.3.1 La Comunicación corporativa.	22
1.3.2 Gestión por resultados (GpR)	25
1.4 Formulación del problema	31
1.4.1 Problema General	31
1.4.2 Problemas especificos	31
1.5 Justificación del estudio	32
1.5.1 Justificación del estudio	32
1.5.2 Justificación teórica	32
1.5.3 Justificación práctica	32
1.5.4 Justificación metodológica	33
1.6 Hipótesis	33
1.6.1 Hipótesis general	33
1.6.2 Hipótesis especificas	33
1.7 Objetivo	34
1.7.1 Objetivo general	34
II. Método	35
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, operacionalización	36
2.3 Población y muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5 Método de análisis de datos.	45

2.6 Consideraciones éticas	45
III: Resultados	46
3.1 Análisis descriptivo de los resultados	47
3.2 Contrastación de hipótesis	55
IV. Discusión	61
V. Conclusión	64
VI. Recomendación	66
VII. Referencias	68
Anexos.	71
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Cuestionario de la variable Comunicación corporativa	
Anexo 3: Cuestionario de la variable Gestión por resultados	
Anexo 4: Base de datos muestra piloto de la variable (Cronbach): La Comunicación corporativa	
Anexo 5: Base de datos muestra piloto de la variable 1 Gestión por Proceso	
Anexo 6: Resultado del Alpha Cronbach de la variable 1	
Anexo 7: Base de datos muestra piloto de la variable 2 Gestión por resultados variable (Cronbach)	
Anexo 8: Base de datos total de la variable la Comunicación corporativa variable (Cronbach)	
Anexo 9: Base de datos total de la variable la Gestión por resultados variable (Cronbach)	
Anexo 10: Anexo J: DÍctame Final de la tesis	
Anexo 11: Acta de aprobación de tesis	
Anexo 12: Certificado de permiso para aplicar el instrumento	
Anexo 13: Respuesta de la carta de la Municipalidad del Rímac	
Anexo 14: Validación del instrumento a través de experto	
Anexo 15: Resultado del turnitin	
Anexo 16: Formulario de Autorización para la publicación electrónica de las tesis.	
Anexo 17: Autorización de la versión final del trabajo de Investigación.	

## Índice de tablas

Tabla 1: Gestión por resultados y rendición de cuentas	29
Tabla 2: Operacionalización de la variable 1: La Comunicación corporativa	37
Tabla 3: Operacionalización de la variable 2: Gestión por resultados	38
Tabla 4: Niveles y rango del cuestionario de la variable los de la variable la Comunicación corporativa.	41
Tabla 5: Niveles y rango del cuestionario de las dimensiones de la variable Gestión por resultados.	43
Tabla 6: Validez de los instrumentos	43
Tabla 7: Baremo de interpretación de alfa de Cronbach	44
Tabla 8: Resultado de la variable con Alfa de Cronbach	45
Tabla 9: Distribución de frecuencias de la variable 1: La Comunicación corporativa	47
Tabla 10: Distribución de frecuencias de la dimensión 1: "Comunicación interna" de la variable 1: La Comunicación corporativa.	48
Tabla 11: Distribución de frecuencias de la dimensión 2: "Comunicación externa" de la variable 1: La Comunicación corporativa	49
Tabla 12: Distribución de frecuencias de la variable 3 Gestión por resultados	50
Tabla 13: Distribución de frecuencias de la dimensión 1: "Indicadores del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.	51
Tabla 14: Distribución de frecuencias de la dimensión 2: "Evaluaciones del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.	52
Tabla 15: Distribución de frecuencias de la dimensión 3: "Incentivo del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.	53
Tabla 16: Distribución de frecuencias de la dimensión 3: "Ranking del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.	54
Tabla 17: Correlación de Rho de Spearman de las variables: La Comunicación corporativa y Gestión por resultados.	56
Tabla 18: Correlación de Rho de Spearman de las variables 1: La Comunicación corporativa y la dimensión 1: "Indicador del Desempeño".	57
Tabla 19: Correlación de Rho de Spearman de las variables 1: La Comunicación corporativa y la dimensiones 2: "Evaluación del Desempeño".	58

Tabla 20: Correlación de Rho de Spearman de las variables 1: La Comunicación corporativa y la dimensiones 3: "Incentivos del Desempeño".	59
Tabla 21: Correlación de Rho de Spearman de las variables 1: La Comunicación corporativa y la dimensiones 4: "Tabla de Comparación".	60

## Índice de Figuras

Figura 1	Organigrama	16
Figura 2	Avance según transparencia los proyectos Municipalidad del Rímac	17
Figura 3	Medición del Desempeño y ciclo de Gestión	28
Figura 4	Confiabilidad Alfa de Cronbach	44
Figura 5	Distribución de frecuencias de la variable 1: La Comunicación corporativa	47
Figura 6	Distribución de frecuencias de la dimensión 1: "Comunicación interna" de la variable 1: La Comunicación corporativa.	48
Figura 7	Distribución de frecuencias de la dimensión 2: "Comunicación externa" de la variable 1: La Comunicación corporativa	49
Figura 8	Distribución de frecuencias de la variable 3 Gestión por resultados	50
Figura 9	Distribución de frecuencias de la dimensión 1: "Indicadores del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.	51
Figura 10	Distribución de frecuencias de la dimensión 2: "Evaluaciones del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.	52
Figura 11	Distribución de frecuencias de la dimensión 3: "Incentivo del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.	53
Figura 12	Distribución de frecuencias de la dimensión 3: "Ranking del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.	54

## Resumen

La presente investigación de la tesis tiene dos variables correlacionar Comunicación corporativa y Gestión por resultados y el problema general es: Cuál es la relación entre la Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018

El diseño realizado para el presente trabajo de investigación es descriptivo correlacionar, porque establece la correlación entre las variables materia de estudio; la población a encuestar es de 50 trabajadores. Se utilizó la técnica de recolección de datos a través de una encuesta. Se utilizó el software SPSS 24 y se realizó el análisis descriptivo. Del mismo modo se realizó las tablas de frecuencia, con sus figuras de barras y se realizó la prueba de correlación de Spearman.

El proceso concluye que entre la Comunicación corporativa y Gestión por resultados existe una relación directamente proporcional fuerte en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

Además, se estableció que la variable 1 de Comunicación corporativa se relaciona directa y significativamente fuerte con la dimensión de Indicadores de Desempeño, se relaciona directa y significativamente bajo con la dimensión la Evaluación de Desempeño, se relaciona directa y significativamente baja con la dimensión de Incentivo de Desempeño y se relaciona directa y significativamente baja con la dimensión Tabla de comparación, de la variable 2 Gestión por resultados en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018

Palabras claves: Comunicación corporativa, gestión por resultados, indicadores de desempeño, evaluación de desempeño, incentivo de desempeño

## Abstract

The present investigation of the thesis has two variables correlate Corporate Communication and Management by results and the general problem is: What is the relationship between Corporate Communication and Management by results, in the Head of Administration and Finance of the Municipality of Rímac, Lima 2018.

The design made for the present research work is descriptive to correlate, because it establishes the correlation between the variables subject matter; The population to survey is 50 workers. The data collection technique was used through a survey. The SPSS 24 software was used and the descriptive analysis was carried out. In the same way, the frequency tables were made, with their bar figures and the Spearman correlation test was performed.

The process concludes that between the corporate Communication and Management by results there is a strong direct proportional relationship in the Administration and Finance Headquarters of the Municipality of Rímac, Lima 2018.

In addition, it was established that the variable 1 of Corporate Communication is directly and significantly strongly related to the Performance Indicators dimension, it is directly and significantly related to the Performance Evaluation dimension, it is directly and significantly related to the Incentive dimension of Performance and is directly and significantly lower related to the Comparison Table dimension of variable 2 Management by results in the Administration and Finance Headquarters of the Municipality of Rímac, 2018.

Keywords: Corporate communication, management by results, performance indicators, performance evaluation, performance incentive.

## **I. Introducción**

## 1.1 Realidad problemática

A nivel mundial hay muchas entidades públicas enfrenta diversos problemas a nivel de organización, dichos problemas a llevado al mal manejo en los objetivos en término que no terminado con los proyectos y otros han despilfarrado el dinero. Esas entidades públicas que han sabido cumplir con sus objetivos, han tenido que adecuarse a los cambios y mejorar sus procesos.

En la década de los 70 y 80, muchos estudiosos han realizado estudios para afrontar los diversos problemas que sufría las organizaciones, esos problemas son los siguientes: la comunicación corporativa y gestión por resultados.

En base al tema de la comunicación se dieron cuenta que unos de los problemas más frecuente son la falta desconocimiento, desinterés en los altos mandos y mala comunicación entre las personas, viendo que ese problema que influye en la organización, se realizaron estudios que aportaron a identificar y a resolver problema.

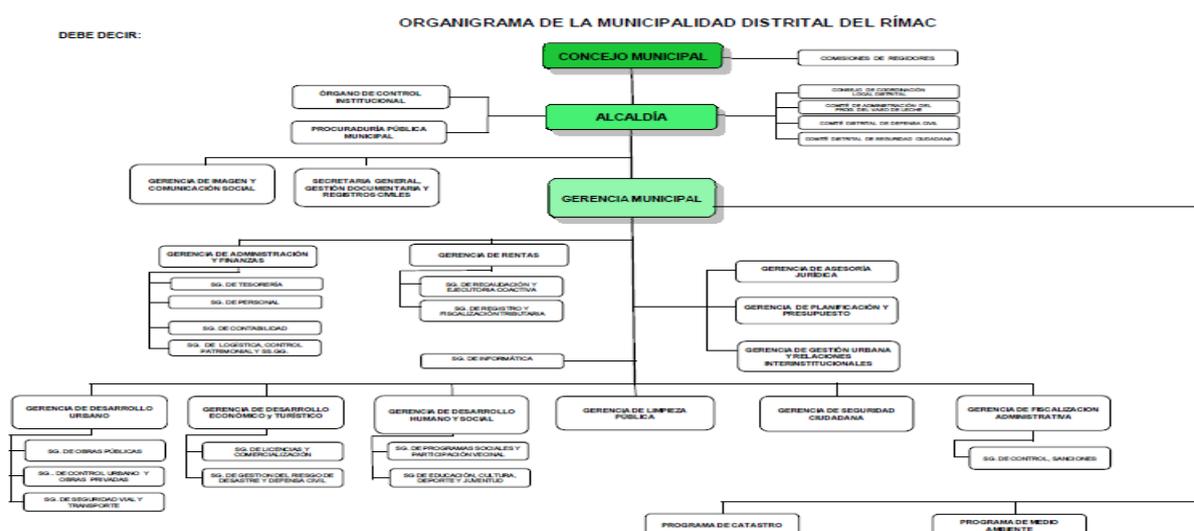
Por otro lado en la gestión por resultados, las entidades públicas no cumplían con sus metas, productividad, su nivel de desempeño y rendimiento son bajos, no existe control en producción y finalmente falta de dirección gerencial. Se realizaron estudios que permitieron solucionar ese problema, con el objetivo de optimizar recursos, tiempo y personas.

En América algunas instituciones públicas han mejorado en el aspecto organizacional y cumplimientos en sus metas, podemos tomar como a estos países desarrollados: Canadá, EEUU, México, entre otros. Por esa razón esos países han salido del Subdesarrollo y ahora son grandes potencias mundiales, debido que han fortalecido sus entidades públicas. Tomando como ejemplos de esos países podemos observar que si tenemos instituciones fuertes va a permitir que un país salga de sub-desarrollo, por esa razón debemos seguir los buenos ejemplos y tendremos un mejor futuro.

En Latinoamérica es especial, debido a que las instituciones del estado son muy débiles, son corruptas despilfarran el dinero, hay funcionarios ni está preparado, existe funcionarios que están desactualizados, hay pocas personas proactivas y eficientes. Por esa razón hay países que están en sub-desarrollo debido a que su columna vertebral que son sus instituciones está en un nivel de muy bajo en productividad y competitividad. Es cierto que en algunos países sus funcionarios públicos ganan un ingreso mayor al promedio del mercado, eso sería adecuado si ellos son productivos o trabaja para servir a su pueblo, pero lastimosamente hay muchos de esos funcionarios que no tiene manejo de gestión, no tiene conocimiento del puesto y lastimosamente están en ese puesto debido a que ha ingresado por un favor o amistad.

En el Perú no es la excepción, en estos últimos meses se ha visto caso de corrupción en todos los ámbitos de una organización de las instituciones del estado, eso es debido a que las persona que se encuentra en puestos claves o no, son personas que no tienes los valores y el compromiso para cumplir fielmente ese puesto. A los que trabajan en entidades del estado debe entender que trabajar allí, es para servir al país y no buscar beneficiarse.

A continuación, se mostrará el organigrama de la municipalidad del Rímac y luego se expondrá su problemática.



**Figura 1:** Organigrama

Fuente:

[http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10075/PLAN\\_10075\\_2015\\_ORGANIGRAMA\\_FINAL\\_MDR\\_2015.PDF](http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10075/PLAN_10075_2015_ORGANIGRAMA_FINAL_MDR_2015.PDF)

En la Figura 1 podemos ver el organigrama, donde podemos observar que hay distintas jefaturas y esta interconectada hacia la alcaldía. El problema que hay en la municipalidad es la falta comunicación entre ambas jefaturas y la consecuencia que no soluciona los problemas que afronta su distrito. Por esa razón hemos tomado el tema de la Comunicación corporativa porque si se soluciona ese problema habrá mejoras entre la municipalidad y su vecino.

A continuación, podemos hablar el tema Gestión por resultados, eso se debe a que los colaboradores no cumplen con sus funciones para llegar a la meta y objetivo, por esa razón podemos observar que las mayoría de los proyectos que se establece la municipalidad de Rímac no se termina al 100% y se puede visualizar claramente en la Figura 2.

#### Consulta Amigable

Consulta de Ejecución del Gasto

Fecha de la Consulta: 16-enero-2019

Año de Ejecución: 2018

Incluye: Actividades y Proyectos

Proyecto	PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual	Ejecución			Avance %
					Atención de Compromiso	Mensual	Devengado	
TOTAL	157,158,747,651	187,317,357,305	173,777,114,042	166,106,924,312	162,283,726,316	160,713,614,096	157,010,401,050	85.8
Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES	16,025,792,206	37,723,833,727	34,378,051,977	30,502,681,931	28,793,360,955	27,997,103,882	26,903,291,647	74.2
Gob.Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES	16,025,792,206	37,682,096,843	34,339,239,893	30,466,906,481	28,756,188,090	27,961,214,427	26,867,464,413	74.2
Departamento E: LIMA	5,230,922,720	8,584,987,434	7,826,250,967	7,305,478,671	7,210,341,405	7,057,947,965	6,645,265,810	82.2
Municipalidad 6028-30277: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RÍMAC	29,189,119	60,060,639	57,666,462	47,063,490	45,539,686	44,998,776	38,666,635	74.9
RECREACION EN EL PARQUE AMANCAES	0	4,500	4,500	4,500	4,500	0	0	0.0
TRANSITABILIDAD VEHICULAR Y PEATONAL	0	4,000	4,000	4,000	4,000	0	0	0.0
ACCESIBILIDAD VEHICULAR Y PEATONAL EN	0	6,726,661	6,726,660	30,000	30,000	30,000	30,000	0.4
ESPACIOS PUBLICOS DE RECREACION	0	2,796,459	2,767,459	2,470,400	2,002,327	2,000,032	1,997,737	71.5
INFRAESTRUCTURA VIAL Y PEATONAL DEL	0	323,200	285,780	284,058	284,058	276,229	259,904	85.5
INFRAESTRUCTURA VIAL Y ORNATO DE LA	0	25,000	0	0	0	0	0	0.0
3000001: ACCIONES COMUNES	4,200	292,584	279,766	278,891	253,043	245,597	211,321	83.9
AGROALIMENTARIA APLICANDO BUENAS	50,000	0	0	0	0	0	0	0.0
3000355: PATRULLAJE POR SECTOR	544,715	1,645,857	1,632,754	1,598,963	1,567,767	1,544,476	1,368,111	93.8
FAVOR DE LA SEGURIDAD CIUDADANA	478,830	300,168	300,165	236,897	230,190	227,630	190,449	75.8
GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS	8,807,454	12,306,035	12,204,700	11,208,759	11,067,533	11,018,673	7,606,792	89.5
ACTIVIDADES DE SEGREGACION Y	2,439	103,823	103,682	103,682	103,122	103,122	97,553	99.3
TUBERCULOSIS RECIBEN APOYO	893,835	903,787	903,785	866,898	866,898	864,648	606,982	95.7
COMPETENCIAS PARA LA PREVENCIÓN DEL	0	151,018	115,590	115,590	115,590	115,590	110,352	76.5
RIESGO DE DESASTRES	10,500	39,871	39,865	39,865	38,567	38,567	35,137	96.7
ATENDIDOS INVOLUCRANDO AL ENTORNO	15,000	44,492	44,489	44,489	44,489	44,489	40,653	100.0
MASIFICACION DEPORTIVA	40,000	978,157	966,413	907,832	888,712	828,928	672,917	84.7
3999999: SIN PRODUCTO	15,932,146	31,989,698	31,187,838	28,769,650	27,939,874	27,566,279	25,350,609	86.2

**Figura 2:** Avance según transparencia los proyectos Municipalidad del Rímac

Fuente: <http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx>

Del mismo modo mencionamos que otras jefaturas desconoce la casuística de porque los colaboradores no cumplen en culminar los proyectos y eso se debe a que no existe una buena disposición de los colaboradores en cumplir con los

resultados y una mala comunicación entre jefaturas, colaborador y administrado (los vecinos).

Finalmente podemos llegar a una conclusión que el problema de la municipalidad del Rímac es la Comunicación corporativa y el "Gestión de resultado", esas 2 variables se encuentran muy relaciona con el problema. Si se soluciona esos 2 problemas podrá crecer más el distrito Rímac y todos se beneficiarán.

## **1.2 Trabajo previo**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Sierra (2016) en su tesis, El desarrollo de la Comunicación corporativa y su influencia en la creación de la identidad Corporativa. El enfoque del Su estudio se vincula al análisis de sus elementos constitutivos como el símbolo, el logotipo, la tipografía y colores corporativas. En conclusión, los cambios económicos que ha sufrido el siglo XX, habido una mejora progresiva en la visión de la Comunicación corporativa de las empresas. La industrialización trajo consigo el auge de la Comunicación corporativa y ha abierto el interés de los profesionales del tema. Lo más importante de la Comunicación corporativa es la atención al público, permite mejorar la relación entre el público y la empresa. Un aspecto importante para cualquier organización como dice Pathis es mantener una Figura positiva, ya que influye en gran medida el éxito de las organizaciones. En este punto, es imprescindible para Pathis que los colaboradores deben tener una mente positiva y se identifiquen con la Figura de la empresa, ya que es el motor importante del cambio para cualquier organización y eso depende el posicionamiento en el mercado.

Bustos (2015) en su tesis, Sistema de Gestión por resultados y su influencia en la prestación de servicios en el hospital IESS ambato, realizó un estudio analítico, observacional y analítico para describir de mejor manera los parámetros que utiliza el sistema IESS-PR. El enfoque del estudio es de nivel inductivo – deductivo. En conclusión, el estudio deja abierta la información no relacionado en un servicio o tema en particular, no se visualiza las necesidades específicas en cada servicio. La información no es manejada de manera imparcial, se trata de

encontrar los objetivos planeados, pero no se propone alternativas a los problemas detectados. No hay un manejo veraz de la información, se esconde las cosas y datos para no perjudicar al personal de salud y al servicio. No se establece de una manera clara los problemas con los colaboradores de la salud para poder eliminarlos o bajar el índice de incidencia. No hay un conocimiento claro de los problemas en cada área existente, tampoco no hay una alternativa para poder contrarrestar las deficiencias o problemas de lo mencionado.

Tamayo (2015) en su tesis, Diseño de una propuesta de Gestión por resultados que no afecte al talento humano del sector público (Caso ENAMI EP), establece la Gestión por resultados que no afecte al talento humano, tomando como caso particular la empresa nacional minera (ENAMI EP). El enfoque del estudio es hipotético deductivo. En conclusión, Los modelos de dirección, se puede aplicar en la actividad minera del estado, ya que se aplican la estrategia en términos o acciones operativas, es muy importante el capital humano y se consideran un aspecto importante para alcanzar los objetivos de la empresa. En función de un estudio las fuerzas competitivas de la industria, en el país de Ecuador se desarrolla actividades mineras a gran escala, para eso se necesita una gran inversión y de muchos años de experiencia; la ENAMI EP posee todas las características para ingresar en ese mercado como una inversión pública; sin embargo, para que empresas extranjeras deseen formar una alianza estratégica para esa operación se requiere en gran medida de la voluntad y del apoyo de la entidad del estado.

Ramiro (2014) Plan Estratégico de Comunicación para las Universidades de Cuenca Ecuador, es diseñar un plan estratégico de comunicación para las universidades privadas de Cuenca, que permita mejorar la Figura y por consiguiente recuperar el prestigio. El enfoque del estudio es cualitativa-cuantitativa. En base a la investigación realizada y la aplicación de las encuestas aplicadas, se concluye que debido a los niveles que fueron sometidas todas las universidades en dicho país, los centros de estudios universitarios, se encuentran en una severa crisis, lo primero que afectado es su reputación e Figura que siempre ostentaron; eso ocasionó que los estudiantes y los padres de familia se sientan indignados y preocupados. Por tanto, se necesita establecer estrategias

comunicacionales llevadas a recuperar los años perdido. En base a ese panorama, las universidades privadas como por ejemplo: Universidad del Azuay, Universidad Católica de Cuenca y Universidad Politécnica Salesiana; el objeto del trabajo, se ha encaminado para tomar acciones que permita recuperar el nivel, sin embargo se ha considerado como tema importante la comunicación, como un aspecto importante de las actividades de las entidades públicas o privadas, grandes o pequeñas, por lo que podemos combatir y mejorar dicho problema que afronta las organizaciones.

Di Paolo (2013) En su tesis, La comunicación en las organizaciones de la sociedad civil: Una perspectiva alternativa para el estudio y la práctica de la comunicación organizacional. Realizo estudios donde se evidenció la carencia de un corpus teórico consolidado y de una práctica de la profesión. El enfoque del estudio es cualitativo. Según lo analizado hasta aquí, se puede concluir que se evidencia que la comunicación en las organizaciones sociales estudiadas en este trabajo, se presenta en dos dimensiones o niveles. La primera etapa se circunscribe y pertenece en el proyecto institucional global y la segunda etapa, expone que la comunicación se constituye en una esfera que se puede realizar en el campo operativo o en la práctica. Para concluir, comprendemos que en el campo de la comunicación en las OSC es muy amplio y dinámico que parece constituirse velozmente en la praxis mediante el uso de modelos y herramientas propias de la comunicación tradicional. Podemos incluir nuevos interrogantes acerca en los espacios de reflexión que apunten a permitir una constante en cuanto a planteamientos analíticos y teóricos.

### **1.2.2 Antecedentes nacionales**

Montenegro y Muñoz (2017) en su tesis, Gestión para resultados de la Municipalidad Distrital de Laredo 2017, establece la Gestión por resultados y cómo influye significativamente en los servicios sociales. El enfoque del estudio consiste en una investigación no experimental, transversal, correlación causal. Se concluye de la siguiente manera: Se llegó a una conclusión que el estudio tiene un resultado de  $T = 0.325$ , con nivel 0 a 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), y el Rho de Spearman es de 0.501 el cual la correlación se encuentra aprobado. En conclusión, ha obtenido un resultado de una frecuencia de 95 con un 75.4% en un

nivel insuficiente, a continuación hay un valor suficiente con una frecuencia de 29 y con 23%, en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2017.

Facundo (2017) en su tesis La gestión para resultados y su relación con los programas presupuestales del Gorea en el periodo 2016, establece la relación gestión para resultados y los programas presupuestales, en el gobierno regional de Amazonas en el año 2016. El enfoque del estudio es cuantitativo. Concluye de la siguiente manera: Primer punto ha sido aprobado con  $Rho=0,770$ ;  $p=0.000 < 0,05$ ), según el estudio en el gobierno regional, la gestión para resultados y los programas presupuestales en el Gobierno Regional de Amazonas, periodo 2016. Ha sido aprobada ( $Rho=0,701$ ;  $p=0.000 < 0,05$ ), el estudio para planear los resultados y los programas presupuestales en el Gobierno Regional de Amazonas, periodo 2016. Ha sido aprobada ( $Rho=0,705$ ;  $p=0.000 < 0,05$ ), el estudio del presupuesto por resultados y los programas presupuestales en el Gobierno Regional de Amazonas, periodo 2016. Ha sido aprobada ( $Rho=0,741$ ;  $p=0.000 < 0,05$ ). En conclusión, el estudio ha sido aprobado y por lo tanto tuvo una investigación exitosa.

Ramírez y Tapia (2016) en su tesis, modelo de la Comunicación corporativa interna en el clima laboral de los colaboradores de la empresa teleatento del Perú S.A.C, de la región norte, aplicando al modelo de la Comunicación corporativa Interna influye en el clima laboral de la empresa teleatento del Perú S.A.C. El enfoque del estudio es inducción, deducción y análisis. Concluye de la siguiente manera: Dicho estudio incide en el ambiente laboral de la empresa teleatento del Perú S.A.C y eso permite buscar los problemas y hallar las posibles soluciones. Dicho estudio del autor busca la satisfacción laboral de su gente y el logro de sus objetivos.

Jamanca y Melissa (2015) en su tesis, La Gestión por resultados y su influencia en el planeamiento estratégico en el sector público, Lima - 2015, determina que un buen plan no es solo planear o decidir, sino fijar un punto donde queremos llegar. El enfoque del estudio es descriptivo no experimental. Concluye de la siguiente manera: El estudio del Presupuesto por Resultados en el Sector del estado, es positivo en la ejecución de los gastos y sus metas de la entidad. La

ejecución de un programa presupuestal, ha permitido a encaminar a una reforma presupuestaria en el Perú. El alcance del estudio se ha observado que el programa desarrollado en el tiempo se ha mejorado de una manera paulatino. A pesar, que algunas entidades públicas, trabaja con el aplicativo web de transparencia, la información actualizada, se han encontrado reportes del POI pero algunas entidades no informan sus avances de sus Programas Presupuestales y su información no es transparente. El planeamiento estratégico no es un modelo de gestión y tampoco no una sola forma de organizar para llegar a un resultado deseado.

Carpio (2014) en su tesis, Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso creación de valor público en la municipalidad provincial de Talara, muestra la existencia de fuertes diferencias entre los pilares del ciclo de gestión y planificación por resultados. El enfoque del estudio es investigación exploratorio cualitativo. Se concluye en el presente subcapítulo los principales aspectos de la investigación, la implementación de la GpRD en el gobierno subnacional de la provincia de Talara. Dicho objetivo investiga la capacidad institucional, organizacional y entorno del aprestamiento, con la finalidad de identificar los principales factores negativos y positivos, con el objetivo de identificar los principales problemas que afectan la gestión de la Municipalidad Provincial de Talara.

### **1.3 Teoría relacionada al tema.**

#### **1.3.1 La Comunicación corporativa.**

La variable la Comunicación corporativa es un apariencia muy importante en la organización, porque permite realizar estudios para poder identificar los problemas o posibles problemas y buscar soluciones. La Comunicación corporativa es un aspecto fundamental en la organización y permite lograr los objetivos. En conclusión, la variable en mención es muy importante en hoy en día que el mundo está globalizado y las empresas está cada vez más preparado.

Castro (2015) la Comunicación corporativa es un medio que permite desarrollar la comunicación entre los trabajadores, proveedores, acreedores y

clientes, con el objetivo de establecer un clima favorable para los colaboradores de la organización, proveedores y cliente.

### **Enfoques teóricos de la Comunicación corporativa.**

La Comunicación corporativa debe estar sustentada en fundamentos teóricos. Por ello, Castro (2015), en su libro "El auge de la Comunicación corporativa expone lo siguiente:

El libro que se basa al conocimiento y experiencia, del estudio de investigación del autor. El autor trata de hacer un trabajo sencillo porque es un trabajo dirigido a profesionales, también está dirigido para las personas que desea entrar a este campo; del mismo modo permite determinar a los encargados de las instituciones para mejorar el aspecto de la Comunicación corporativa.

La idea que se menciona en el libro "El auge de la Comunicación corporativa, son las siguientes:

Es un estudio referido al tema de la Comunicación corporativa de las entidades públicas y empresas privada.

Dicho libro organiza las distintas conceptos e ideas que se encuentra en el entorno, desde una idea profesional y está enfocado a la realidad. El enfoque toma en consideración los planteamientos teóricos que consideramos importantes que permite garantizar una mejor comunicación. El libro aporta ideas novedosas, toma en consideración el valor estratégico de la disciplina y plantea algunas soluciones Este trabajo considera como aspecto importante en animar, en y en repotenciar con el objetivo para que sea imprescindible. El libro realiza una serie de propuesta e ideas enfocando en tres ejes: el colaborador, la organización y las nuevas tecnologías.

En el primer eje resulta evidente mencionar que es un aspecto importante para el desarrollo del estudio de la comunicación en una organización.

En el segundo eje, la Comunicación corporativa tiene dos perspectivas: interna y externa. La primera perspectiva propone el enlace entre los miembros que se encuentra en una empresa y la segunda perspectiva se refiere a una empresa que se desarrolla en un campo que tiene como factores económica, cultura, político y social.

Con la nuevas tecnologías y teorías, han reformulado el pensamiento de la comunicación en las organizaciones en el mundo. En el Perú podemos decir que la Comunicación corporativa es novedoso, las entidades no conoce lo importante de esta herramientas que permite mejorar el desenvolvimiento entre las personas para cualquiera estructura organizativa. En el mundo la Comunicación corporativa ha evolucionado en los últimos años. En hoy en día se puede corroborar que la comunicación es demasiado importante debido a que estamos en sistema de cambios y renovación. En el Perú las instituciones está muy atrasado a comparación en otros países, debido que los encargados no están preparados o capacitado para poder afrontar nuevos retos. Podemos decir que el sistema de las instituciones tiene muchas falencias debido a no tener personal adecuado. Para culminar el libro aporta un grano de arena donde podemos analizar que los encargados son los responsables directo en las falencias de las instituciones.

### **Dimensión de la Comunicación corporativa.**

Castro (2015), en su libro “El auge de la Comunicación corporativa” explica los siguientes términos: Comunicación Interna y externa.

#### **Definición de la dimensión:**

##### **Comunicación interna**

Castro (2015) Consiste desde el colaborador más bajo hasta lo más alto de una estructura organizativa.

##### **Comunicación Externa**

Castro (2015) Es la Figura que representa la empresa hacia el exterior y ofrece un servicio o producto.

**Definición****Variable:**

Martins (2017, p.73), Son elementos o factores que puede ser clasificados en uno o más categorías.

**Dimensión de la variable**

Martins (2017, p.78), Unifica los elementos para poder establecer los indicadores.

**Indicadores**

Martins (2017, p.80), Son elementos, factores, rasgos o componentes de la variable que interviene en un estudio de investigación.

**1.3.2 Gestión por resultados (GpR)**

Es un aspecto muy importante en la organización, porque permite realizar estudios para poder identificar los problemas y buscar soluciones. Lo importante de este tema se puede mencionar que para una organización permite lograr los objetivos.

Dussauge (2016), sugiere que se debe haber un plan de trabajo con capacitaciones continuas en todas las áreas, el personal debe estar preparado para realizar sus funciones de la mejor manera y así lograr el objetivo trazados de la organización. Las capacitaciones y evaluaciones permitirán afianzar algunos puntos débiles de una estructura organizativa con la finalidad de obtener rendimiento óptimos.

**Enfoque teórico de la gestión por resultados**

La Introducción a la Gestión por resultados según Dussauge (2016), fundamenta de la siguiente manera:

La Gestión por resultados está directamente relacionadas con los cambios administrativos de la nueva gestión pública (NGP). En hoy en día el mundo afronta diversos problemas (fiscal, bajo crecimiento, inflación, políticos, crisis de la democracia), además hay países desarrollados que tiene conflicto en el decenio de 1970, los gobiernos de Nueva Zelandia, Reino Unido y Australia,

decidieron tomar las iniciativas para cambiar sus procedimientos administrativos con el objetivo de que sea más eficiente y efectivo (Arellano, 2010; Cejudo, 2010). La nueva propuesta de la nueva gestión pública influyó en la gestión de resultados como un aspecto importante, tuvieron la necesidad de establecer indicadores de desempeño, introducir controles por producto (outputs), controles por insumos (inputs) y cumplimiento por incentivos (Hood, 1991; OECD, 1997a, 1997b; Velasco, 2011).

La propuesta pioneras sobre la Gestión por resultados y “gestión para resultados” se debe a Peter Drucker de los años 1950-1960. Peter Drucker (1976:12), experto en el tema, señaló que la Gestión por resultados tiene una historia más larga en las instituciones gubernamentales tiene un historial de mucho aprendizaje que en el tiempo se ha estado mejorando.

Los movimientos orientados al desempeño (según Van Dooren et al., 2010: 4), consiste en la Gestión por resultados, en el tiempo ha tomado mayor importancia a nivel internacional y ha mejorado la institucionalización en tres razones.

La primera razón ordena y sistematiza sus propuestas.

La segunda razón ha querido lograr vincularse la Gestión por resultados a la política con la finalidad de construir gobiernos democráticos responsables, que rindan cuentas claras de su desempeño y de los resultados sociales (Según Aguilar, 2013; Kaufmann et al., 2015).

La tercera razón, permite entender su alcance y sus limitaciones:

La Gestión por resultados parte de supuestos e ideas que vale tomar en cuenta lo siguiente.

En primer lugar, se encuentra las actividades e insumos y donde son cuantificables de una u otra forma.

En segundo lugar, se puede medir mediante: datos, números, indicadores y donde se puede medir el nivel del desempeño en una organización.

En tercer lugar, que estas mediciones del desempeño son fuentes útiles e importante, es necesario comunicadas y reportar dentro y fuera del gobierno.

En cuarto lugar, la información de desempeño se puede tomar acciones oportunas para alcanzar y garantizar los objetivos.

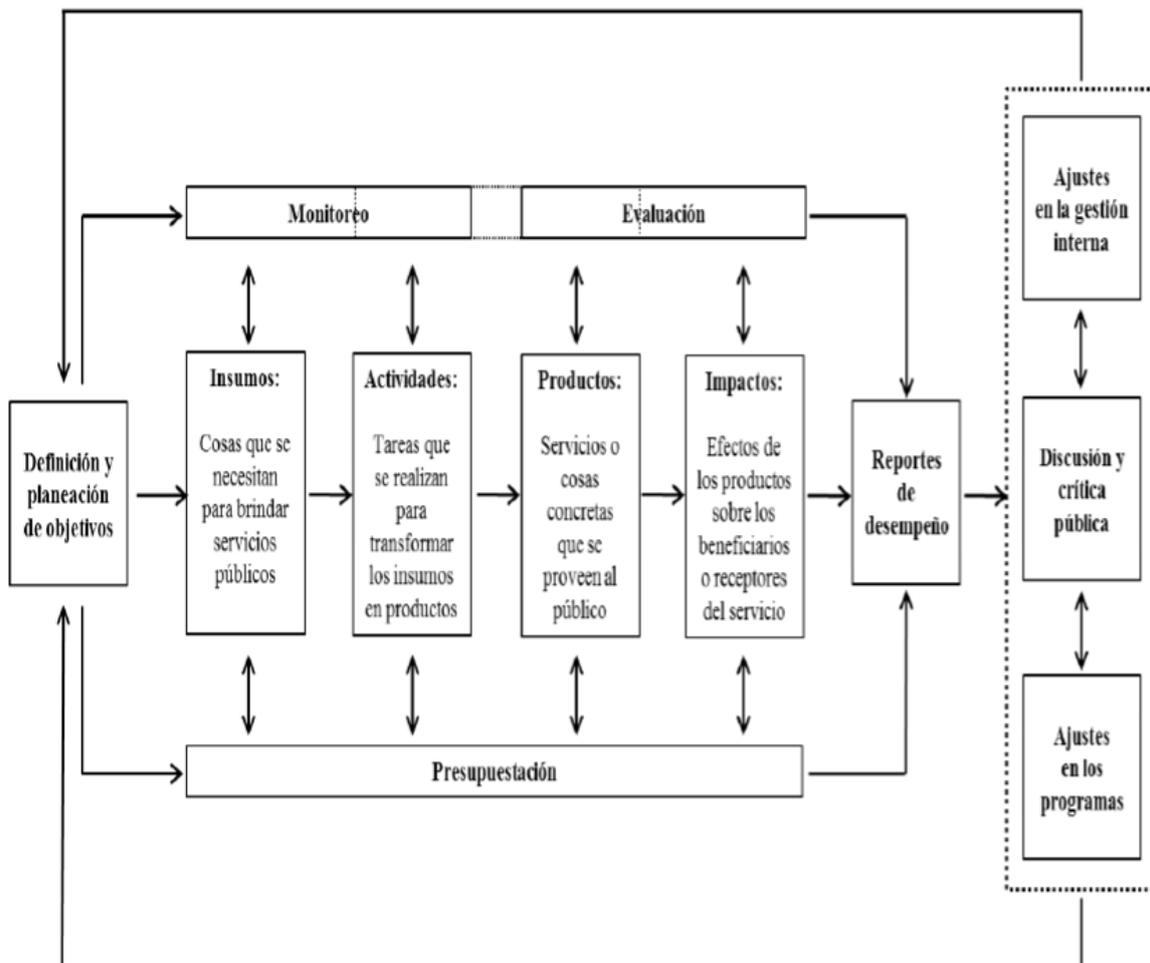
A continuación, se muestra en la figura 1 lo siguiente: El proceso del desempeño se encuentran ligados al ciclo de gestión administrativa. En relación a los resultados” busca los mecanismos que permita medir el nivel de desempeño y parte de las siguientes consideraciones:

Primero, el marco normativo de la organización o programa en entidades público.

Segundo, los procesos planeamiento estratégico que establece los pasos para el logro de los objetivos.

Para tener entender la figura 1 se puede ver que es una cadena de producción donde tiene su entrada, proceso, salida y retroalimentación. Dicha cadena de producción permite que la Gestión por resultados permita buscar los problemas y mejoramientos en los procesos.

Para terminar con esta parte la cadena de producción está diseñada para todas las organizaciones tanto para entidades públicas y privadas, por eso la herramienta Gestión por resultados es importante para toma de decisiones y lograr los objetivos trazados.



**Figura 3:** Medición del Desempeño y ciclo de Gestión

Fuente: Basado en Castro (2009:107), OECD (2009:17), Van Dooren *et al* (2010: 18, 82-85), Serra (en este volumen) y Kaufman *et al* (2015:5, 10)

Para alcanzar un resultado óptimo en la Gestión por resultados tiene influencia en los siguientes puntos: el político que se basa en sus ideas y prácticas, ejemplo en rendición de cuentas (según Behn, 2014; Dubnik, 2015; de Lancer, 2016; Velasco, 2016). A continuación, se mencionará 3 aspectos importantes:

En primer lugar, las mediciones en actividades, productos, insumos o los impactos gubernamentales, en sector público es muy frágil porque dicha información puede salir al público.

En segundo lugar, el nivel de desempeño pos resultados no está inmerso en lo político, legisladores, en lo social y en lo ciudadano.

En tercer lugar, Las mediciones de producto, insumos y actividades, tiene un impacto en las organizaciones ya que se puede pedir rendición de cuenta y así verificar que el dinero del estado este bien dirigido.

La Tabla 1 se menciona entre la gestión por resultados y las rendiciones de cuentas, según Bovens et al. (2014).

**Tabla 1**

*Gestión por resultados y rendición de cuentas*

		Niveles de desempeño (actividades, procesos o impactos)
	Información provista por "A" Acerca de....	Fecha de (in)cumplimiento Uso de recursos públicos Estándares de calidad
	...que supone explicaciones o justificaciones de parte de "A" hacia "B" en torno a...	Problema de desempeño Desempeño real respecto del planeado originalmente o relación al alcanzado por otras organizaciones Razones de incumplimientos retrasos Factores exógenos importantes
Relación entre actores públicos y "B"	"A" ...los cuales a su vez desatan decisiones de "B" hacia "A" relacionadas con...	Sanciones Recortes presupuestales Bonos salariales que no se pagan Despidos de funcionarios responsable a su causa de un bajo desempeño Programas públicos terminados o modificados por desempeño inadecuado

Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior, podemos llegar a una conclusión que la medición y la información de desempeño en relación a Gestión por resultados es para los altos mandos (según Triantafillou, 2015). Según estudios más especializados la gestión

interna, la modernización administrativa, el reforzamiento de las instituciones del estado y la Gestión por resultados permite un mejor control político.

#### **Dimensión de la variable Gestión por resultados:**

Dussauge (2016), en su libro “Introducción a la Gestión por Resultados” menciona los siguientes: indicadores del desempeño, evaluaciones del desempeño, incentivos del desempeño y tabla de comparación.

#### **Definiciones de la dimensión:**

##### **Indicadores de desempeño:**

Dussauge (2016), Son cifras que mide el rendimiento de las personas en la organización.

##### **Evaluaciones de desempeño:**

Dussauge (2016), orientado a medir la competencia de los colaboradores que se encuentra dentro de la organización, con preguntas en relación a la institución y su actividades.

##### **Incentivos de desempeño:**

Dussauge (2016), Otorgar una recompensa por su excelente desempeño.

##### **Tabla de comparación:**

Dussauge (2016), Es un listado donde se encuentra el rendimiento los colaboradores.

#### **Definiciones**

##### **Variable:**

Martins, (2017, p.73), Son elementos o factores que puede ser clasificados en uno o más categorías.

##### **Dimensión de la variable**

Martins, (2017, p.78), Son los elementos de una variable y constituye un referente para poder establecer los indicadores.

## **Indicadores**

Martins, (2017, p.80), Son elementos, factores, rasgos o componentes de las variable que interviene en el mencionado estudio.

### **1.4 Formulación del problema**

Según Martins (2017, p.52), Consiste en elaborar un listado preliminar de problemas que da inicio a una investigación.

#### **1.4.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre la Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

##### **Problema Específicos 1**

¿Cuál es el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y indicador de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018?

##### **Problema Específicos 2**

¿Cuál es el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y las evaluaciones de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018?

##### **Problema Específicos 3**

¿Cuál es el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y los incentivos de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018?

##### **Problema Específicos 4**

¿Cuál es nivel de relación entre la Comunicación corporativa y ranking del desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

Según Martins (2017, p.52), Indicar las razones o el porqué del estudio de investigación.

### **1.5.1 Justificación del estudio**

Según Martins (2017, p.65), Defiende con base o fundamento el estudio de la investigación y dicho base puede ser teórica, práctica y metodológica.

Este trabajo tiene la intención en promover la relación entre dos variable la Comunicación corporativa y Gestión por resultados, se fundamenta bajo los siguientes criterios:

### **1.5.2 Justificación teórica**

Según Martins (2017, p.65), El estudio se enfoca en base al conocimiento teóricos que eso se puede encontrar el libro.

Este trabajo se realiza con la intención en proporcionar las base teóricas que se hallado en libros la Comunicación corporativa y Gestión por resultados, cuyos resultados de esta investigación podrá organizar la propuesta para ser incorporado en las organizaciones con la finalidad de mejorar a la organización.

### **1.5.3 Justificación práctica**

Según Martins (2017, p.65), El estudio se enfoca en base a la experiencia y conocimiento del tema investigado.

Esta investigación parte de una necesidad existente para mejorar los conocimientos de la Comunicación corporativa y laz Gestión por resultados en las organizaciones y con el objetivo de obtener resultados óptimos en base a una experiencia en el campo.

#### **1.5.4 Justificación metodológica**

Según Martins (2017, p.65), Se busca en demostrar con fundamento o método científico y una vez que ha sido demostrado se podrán utilizar para otro trabajo de investigación.

Esta investigación parte de una necesidad existente en afianzar los conocimientos de la Comunicación corporativa y la Gestión por resultados en las organizaciones y tiene como finalidad en obtener resultados óptimos con fundamento científico.

#### **1.6 Hipótesis**

Según Martins (2017, p 70): Expresa una solución posible, racional de un problema.

##### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.

##### **1.6.2 Hipótesis específicas**

###### **Hipótesis Específicos 1**

Existe relación entre la Comunicación corporativa y el indicador de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.

###### **Hipótesis Específicos 2**

Existe relación entre la Comunicación corporativa y las evaluaciones de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.

###### **Hipótesis Específicos 3**

Existe relación entre la Comunicación corporativa influye de manera positivo en los incentivos de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.

#### **Hipótesis Específicos 4**

Existe relación entre la Comunicación corporativa y el ranking del desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.

#### **1.7 Objetivo**

Según Martins (2017, p.59), Expresa para qué es la investigación y a dónde quiere llegar o lograr.

##### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y Gestión por resultados en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.

##### **Objetivo específico 1**

Determinar el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y el indicador de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y las evaluaciones de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.

##### **Objetivo específico 3**

Determinar el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y el incentivo de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.

##### **Objetivo específico 4**

Determinar el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y el ranking del desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.

## **II. Método**

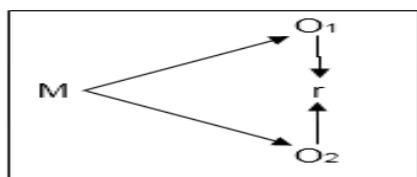
## 2.1 Diseño de investigación

### Diseño no experimental:

Según Martins (2017, p.96), No se manipula deliberadamente ninguna variable

### Descriptiva correlacional:

Según Martins (2017, p.104), menciona que: "Descriptiva correlacional" consiste el estudio entre dos o más variables que se relaciona mediante eventos y fenómenos y por lo tanto es fácil de realizar.



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación V.1 = "La Comunicación corporativa"

O2 = Observación V.2 = Gestión por resultados

r = Correlación entre dichas variables

## 2.2 Variables, operacionalización

### Variable 1: La Comunicación corporativa

Según Castro (2015): Es un medio que permite desarrollar la comunicación entre los trabajadores, proveedores, acreedores y clientes, con el objetivo de establecer un clima favorable para los colaboradores de la organización, proveedores y cliente.

### Variable 2: Gestión por resultados

Según Vogel (2015), Es un instrumento o herramientas de gestión que permite medir en la organización el nivel de desempeño de los colaboradores y su resultado.

**Tabla 2***Operacionalización de la variable 1: La Comunicación corporativa*

<b>Dimensiones</b> <b>01 Orden</b>	<b>Indicadores</b> <b>02 Orden</b>	<b>ITEM</b>	<b>Escala Likert</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Comunicación Interna</b>	Publicar documentos internas como por ejemplo: revistas.	1.2	a. Malo	No Aplicable 2<=2
	Manejar las informaciones como por ejemplo Intranet	3.4		
	Manejar en tablilla como por ejemplo anuncios.	5.6	b. Regular	
	Coordinar reuniones y preparar documentos con informaciones internas	7.8		Aplicable 3<=3
	Relaciones institucionales	9,10	c. Buena	
<b>Comunicación Externa</b>	Realizar bosquejo y ejecutar eventos	11.12		
	Manejar la Responsabilidad Social Corporativa	13.14	d. Excelente	Excelente 4+
	Gestión de la publicidad.	15.16		

**Tabla 3***Operacionalización de la variable 2: Gestión por resultados*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEM</b>	<b>Escala Likert</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>01 Orden</b>	<b>02 Orden</b>			
<b>Indicadores del desempeño</b>	Productividad	1,2,3,4	a. Malo	No Aplicable
<b>Evaluaciones del desempeño</b>	Exámenes	5,6,7,8	b. Regular	2<=2
<b>Incentivos del desempeño</b>	Cumplimiento de objetivos	9,10,11,12	c. Buena	No Aplicable
<b>Tablas de comparación</b>	Ranking del desempeño	13,14,15,16	d. Excelente	2<=2

## **2.3 Población y muestra**

### **Población.**

Según Bernal (2015, p.160) son todas las personas que convive y conforma en una organización, una ciudad o un país. Dicha población puede tener distintas características que puede ser religioso, político, económicos y etc.

La población en la jefatura de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac es de 50 colaboradores que representa el 100%, dicha jefatura se encuentra a cargo de las siguientes áreas: tesorería, personal o rrhh, contabilidad y logística control patrimonial. La jornada laboral empieza a partir de las 8:00 am hasta las 5 pm, el principal objetivo de la municipalidad del Rímac es gestionar, planificar y administrar los bienes públicos con eficiencia y transparencia, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los administrados.

### **Muestra.**

Según Martins (2017, p.116), la muestra lo define de la siguiente manera:

El autor propone las siguientes opciones: Primera opción abarcar la totalidad de la población que es el 100% y segunda opción puede coger una parte de la población para determinar una muestra.

La población escogida en el estudio de la investigación en la municipalidad del Rímac es de 50 colaboradores que representa el 100% de la población y por esa razón el margen de error es nulo.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica recolección de datos**

Según Martins (2017, p.126): Dicha herramienta permite al investigador recolectar información en el campo con fines de estudios y esas técnicas puede ser encuestas, focus group entrevistas, exámenes.

En este estudio se va a utilizar la técnica en base a encuesta con el objetivo de realizar la operacionalización. El tema en que se va a estudiar es la Comunicación corporativa y Gestión por resultados en la Municipalidad de Rímac, Lima 2018.

**Instrumento:**

Según Martins (2017, p.127): Es un instrumento que recoge la información y con el objetivo de tener una información real.

**Instrumento para la Variable 1**

Ficha técnica.

Nombre: Cuestionario la Comunicación corporativa.

Autor: Esteban Alejandro Teruya Quevedo.

Administración: Individual/Colectiva.

Duración: 25 minutos.

Año: 2018.

Objetivo: Medir el nivel de la Comunicación corporativa en la jefatura de Administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac.

Rango de Aplicación: Todos los colaboradores que labora en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

**Carácter de aplicación**

El cuestionario es una técnica que permite responder las preguntas del encuestador y las personas que han respondido de manera anónima y podremos tener unos resultados objetivos y transparentes.

En dicho cuestionario se escogió el tema la Comunicación corporativa, tiene como finalidad verificar el grado de incidencia y para busca una solución en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

**Descripción:**

El método utilizar es un cuestionario, consiste de 16 preguntas y está enfocado para 50 personas. Las alternativas son 4 que donde el colaborador

debe elegir la mejor opción o la que se acerca a la realidad y dicha respuesta tiene las siguientes alternativas: Malo: 1, Regular; 2, Buena: 3 y Excelente; 4.

### **Administración del instrumento**

El cuestionario lo desarrollará el personal de la jefatura de administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018 y por cada encuesta tendrá 25 minutos para poder desarrollar.

### **Calificación e interpretación**

Solamente 4 alternativas y las alternativas se clasifica de la siguiente manera: 1 tiene menos puntaje y la alternativa 4 tiene más puntajes.

### **Estructura**

La variable la Comunicación corporativa tiene las siguientes dimensiones:

Comunicación interna.

Comunicación externa.

Tabla 4

Los Niveles y el rango de las preguntas realizada en el cuestionario de la variable la Comunicación corporativa.

<b>Categorías</b>	No Aplicable	Aplicable	Excelente
Comunicación interna	2<=2	3	4+
Comunicación corporativa	2<=2	3	4+

### **Instrumento para la Variable 2**

Ficha técnica.

Nombre: Cuestionario la Gestión por resultados.

Autor: Esteban Alejandro Teruya Quevedo.

Administración: Individual/Colectiva.

Duración: 25 minutos.

Año: 2018.

Objetivo: Medir el nivel de Gestión por resultados en la jefatura de Administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac.

Rango de Aplicación: Todos los colaboradores que labora en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

### **Carácter de aplicación**

El cuestionario es una herramienta de preguntas que el encuestado responder de manera anónima y al final se obtendrá resultados objetivos y transparentes.

El tema escogido es Gestión por resultados, tiene como finalidad identificar el problema y para busca una solución en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

### **Descripción:**

Se utilizó el método de cuestionario, consiste en 16 preguntas y está enfocado para 50 personas. Las alternativas son 4 que donde el colaborador debe elegir la mejor opción o la que se acerca a la realidad y dicha respuesta tiene las siguientes alternativas: Malo: 1, Regular; 2, Buena: 3 y Excelente; 4.

### **Administración del instrumento**

El cuestionario se aplicó al personal de la jefatura de administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018 y por cada encuesta tendrá 25 minutos para poder desarrollar.

### **Calificación e interpretación**

Se menciona 4 alternativas y son las siguientes 1 tiene menos puntaje y la alternativa 4 tiene más puntajes.

### **Estructura**

La variable Gestión por resultados tiene las siguientes dimensiones:

- Indicadores de desempeño.
- Evaluaciones de desempeño.
- Incentivos de desempeño.
- Ranking del desempeño.

**Tabla 5**

Los Niveles y el rango de las preguntas realizada en el cuestionario de la variable *Gestión por resultados*.

<b>Categorías</b>	No Aplicable	Aplicable	Excelente
Indicadores del desempeño	2<=2	3	4+
Evaluaciones del desempeño	2<=2	3	4+
Incentivos del desempeño	2<=2	3	4+
Ranking del desempeño.	2<=2	3	4+

Fuente: Elaboración propia.

### **Validez**

Según Martins (2017, p.173): Recomienda a entregar a 3 o 5 expertos de la materia para que lo revise y si está conforme le da el visto bueno.

Para realizar la validez se utilizó el juicio de los expertos y a continuación se aplicó a 50 personas que conforma la jefatura de administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018. La jefatura de administración y finanzas, tiene a cargo las siguientes áreas: tesorería, personal, contabilidad, logística y control patrimonial

**Tabla 6**

*La Validez de los expertos para el instrumento*

<b>N°</b>	<b>Apellidos y nombres</b>	<b>DNI</b>	<b>Resultados</b>
1	Guizado Oscoco, Felipe	31169557	Aplicable
2	Melgar Begazo, Arturo	29308486	Aplicable
3	Gallarday Morales, Santiago	25514954	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En la parte superior se encuentra la tabla que indica a los 03 expertos han validado el instrumento y donde permitió seguir con mi estudio de investigación de la tesis la Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

### Confiabilidad Alfa de Cronbach

Según Martins (2017, p.104): Es un método estadístico que permite hallar la confiabilidad del instrumento y se aplica la siguiente fórmula

:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = número de ítems de la escala.

$\sum Si^2$  = sumatoria de la varianza de los ítems.

$St^2$  = varianza de toda la escala.

$Si^2$  = coeficiente de confiabilidad.

**Figura 4:** La confiabilidad Alfa de Cronbach

El instrumento de confiabilidad Alfa de Cronbach utiliza las siguientes escalas:

**Tabla 7**

*Escala de confiabilidad y su descripción*

Escala	Descripción
-1.00 a 0.00	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: *Baremo de interpretación para el alfa de Cronbach*

**Tabla 8**

Resultado de la variable con Alfa de Cronbach

<b>Las 02 variables</b>	<b>El N° de los ítems</b>	<b>El Alfa de Cronbach</b>
Comunicación corporativa	16	0.758
Gestión por resultados	16	0.729

Fuente: Elaboración propia del autor

Según la tabla de arriba, se utilizó el SPSS para realizar el Alfa de Cronbach para realizar el instrumento de la variable 1: la Comunicación corporativa salió como resultado de confiabilidad +0.758, por lo tanto se acerca al 01 y se aprueba porque tiene fuerte confiabilidad, del mismo modo el instrumento de la variable 2: Gestión por resultados salió como resultado de confiabilidad +0.729, por lo tanto se acerca al 01 y se aprueba porque tiene fuerte confiabilidad.

## **2.5 Método de análisis de datos.**

Se utilizó software SPSS24 se ha obtenido como resultados en la hipótesis general del Rho Spearman de ,772\*\* que cuyos resultados la hipótesis se aprueba. Para utilizar software SPSS24 se necesitó las siguientes herramientas: una Laptop y las encuestas para poder ingresar la información, además hay que tener en cuenta que el nivel significativo estadística debe ser  $p < 0.05$  para que la hipótesis se aprueba.

## **2.6 Consideraciones éticas**

Los datos o informaciones recopilados para este trabajos debido que se realizado en el sitio establecido. Por otro lado el trabajo realizado se ha respetado el derecho de autor.

### **III: Resultados**

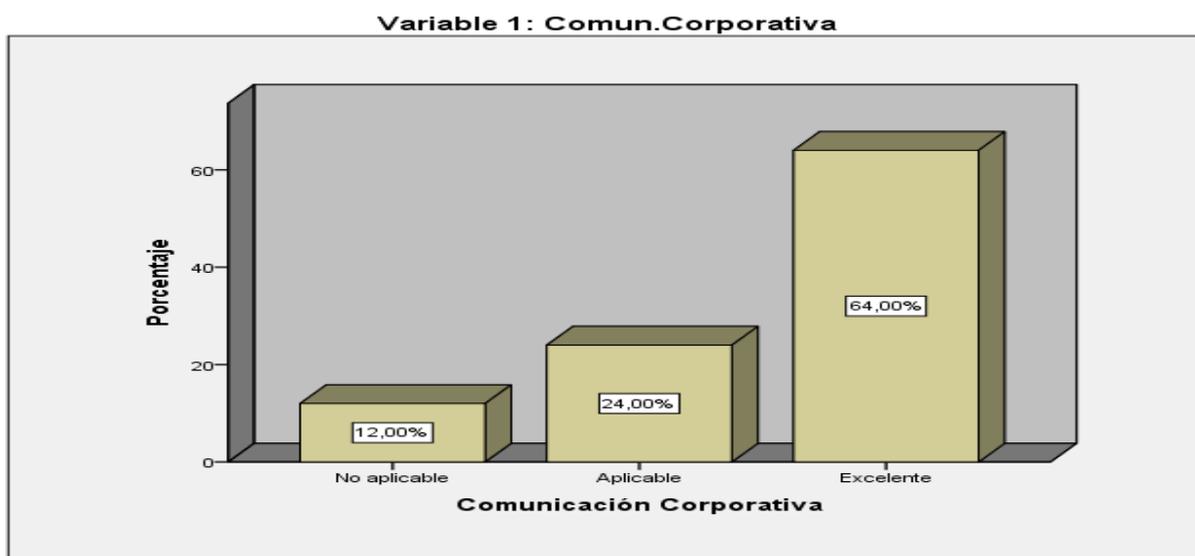
### 3.1 Análisis descriptivo de los resultados

#### Nivel descriptivo de la variable: La Comunicación corporativa

**Tabla 9**

*Distribución de frecuencias de la variable 1: La Comunicación corporativa*

Escala Inicial	Escala Final	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	No Aplicable	6	12%
	2<=2		
Regular	Aplicable	12	24%
	3		
Bueno	Excelente	32	64%
Excelente	4		
Total		50	100%

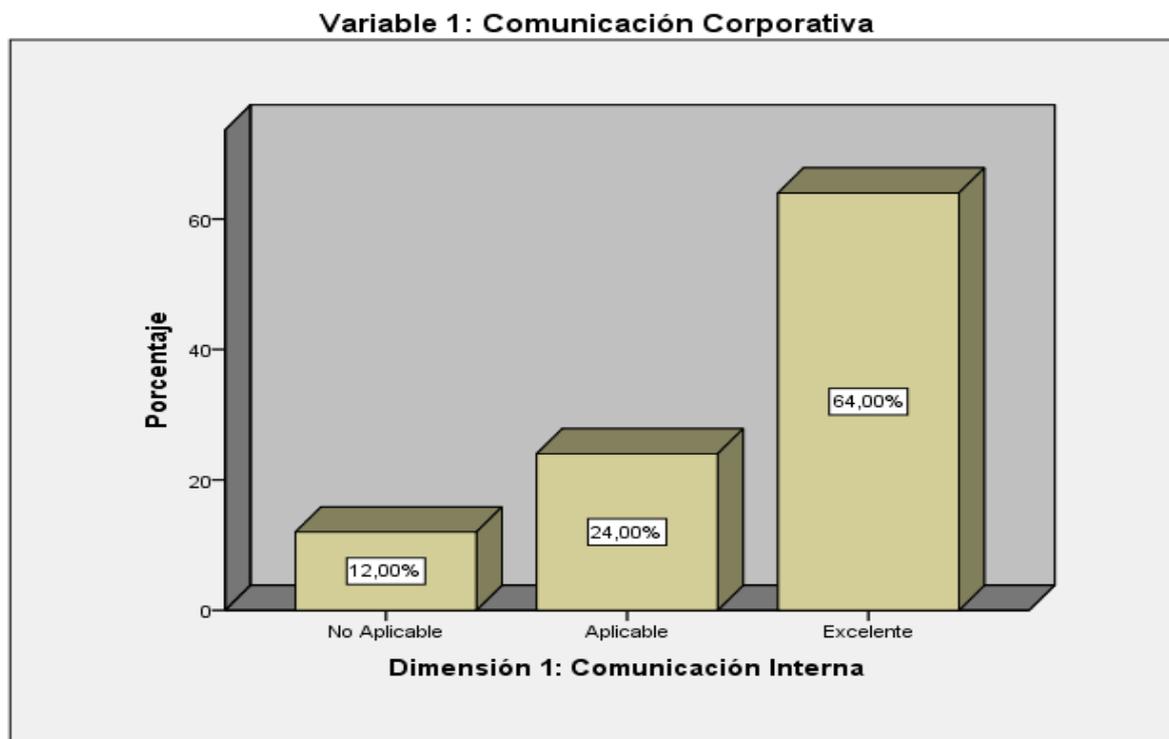


**Figura 5.** Distribución de frecuencias de la variable 1: La Comunicación corporativa

**Tabla 10**

*Distribución de frecuencias de la dimensión 1: "Comunicación interna" de la variable 1: La Comunicación corporativa.*

Escala Inicial	Escala Final	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Malo	No Aplicable	6	12 %
	2<=2		
Regular	Aplicable	12	24%
	3		
Bueno	Excelente	32	64%
Excelente	4		
Total		50	100%

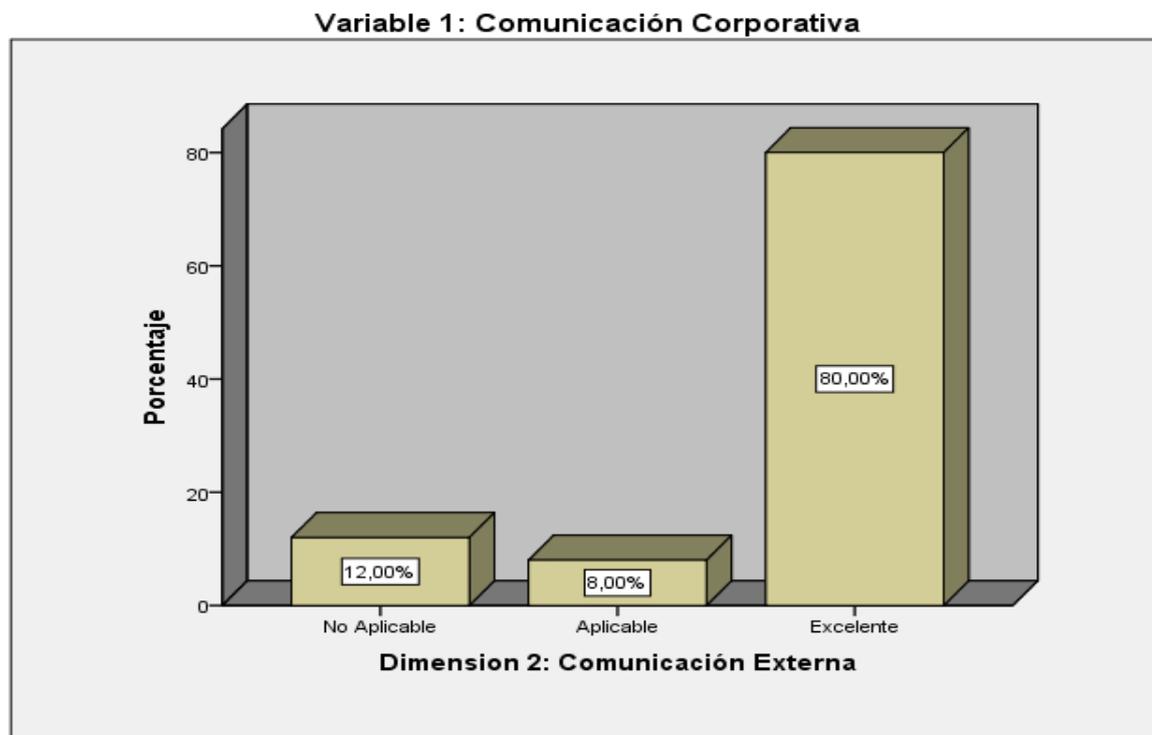


**Figura 6.** Distribución de frecuencias de la dimensión 1: "Comunicación interna" de la variable 1: La Comunicación corporativa.

**Tabla 11**

*Distribución de frecuencias de la dimensión 2: "Comunicación externa" de la variable 1: La Comunicación corporativa*

Escala Inicial	Escala Final	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Nunca	No Aplicable	6	12.0 %
	2<=2		
Poco	Aplicable	4	8.0%
	3		
Casi siempre	Excelente	40	80%
	4		
Siempre			
Total		50	100%



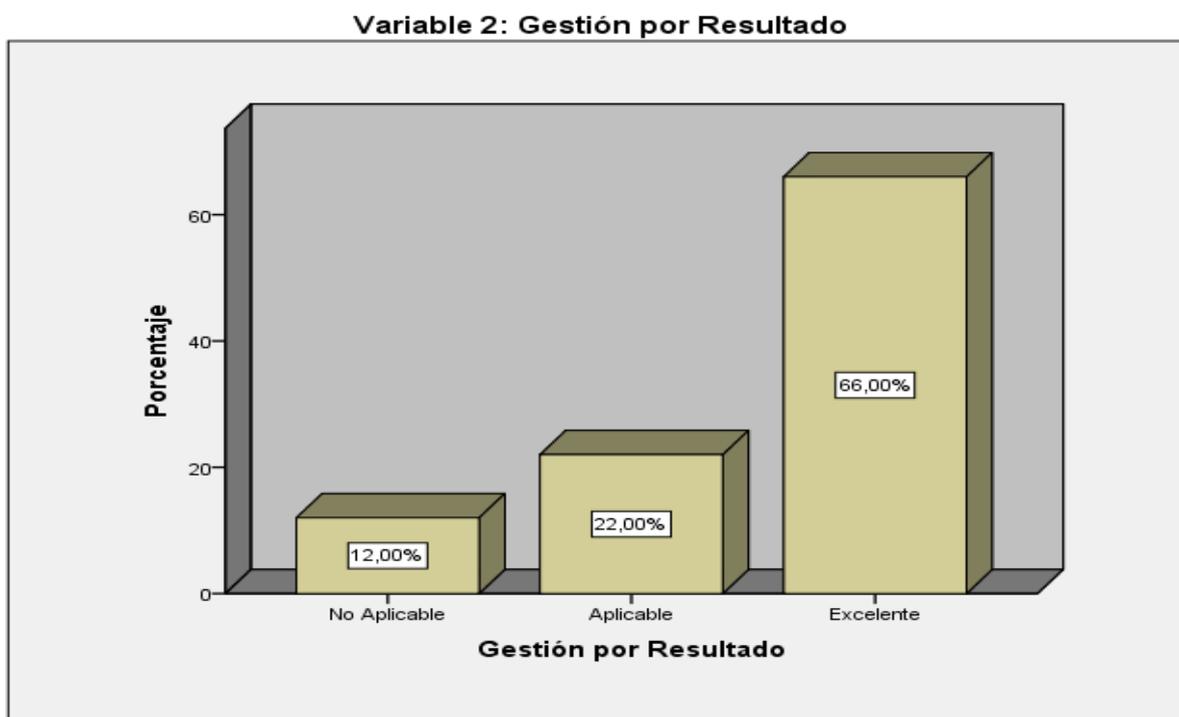
**Figura 7.** Distribución de frecuencias de la dimensión 2: "Comunicación externa" de la variable 1: La Comunicación corporativa

### Nivel descriptivo de la variable: Gestión por resultados

**Tabla 12**

*Distribución de frecuencias de la variable 3 Gestión por resultados*

Escala Inicial	Escala Final	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Nunca	No Aplicable	6	12 %
	2<=2		
Poco	Aplicable	11	22%
	3		
Casi siempre	Excelente	33	66%
	4		
Siempre			
Total		50	100%

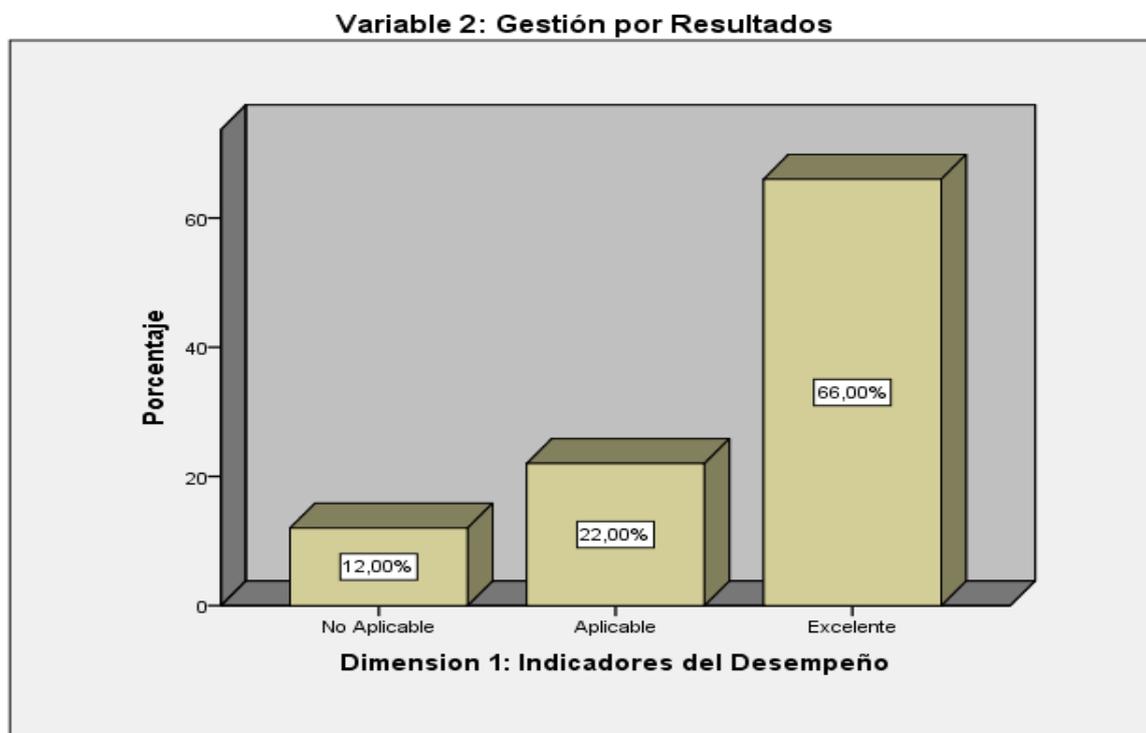


**Figura 8.** Distribución de frecuencias de la variable 3 Gestión por resultados

**Tabla 13**

*Distribución de frecuencias de la dimensión 1: "Indicadores del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.*

Escala Inicial	Escala Final	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Nunca	No Aplicable	6	12 %
	2<=2		
Poco	Aplicable	11	22%
	3		
Casi siempre	Excelente	33	66%
	4		
Siempre			
Total		50	100%

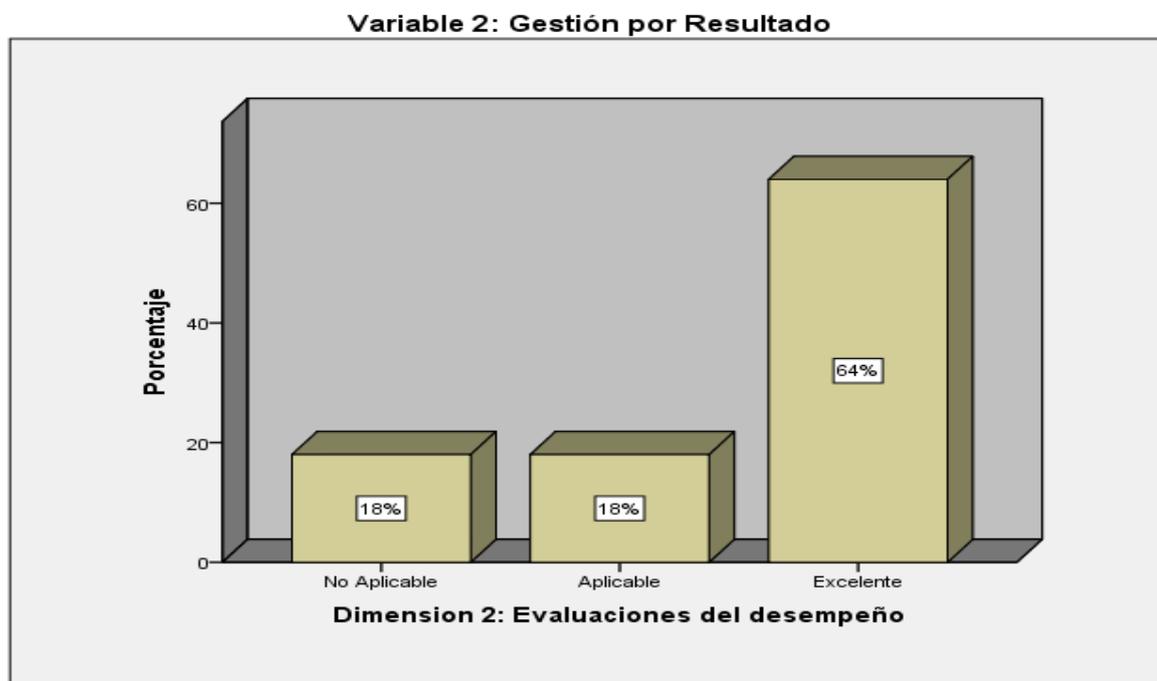


**Figura 9.** Distribución de frecuencias de la dimensión 1: "Indicadores del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.

**Tabla 14**

*Distribución de frecuencias de la dimensión 2: "Evaluaciones del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.*

Escala Inicial	Escala Final	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Nunca	No Aplicable	9	18 %
	2<=2		
Poco	Aplicable	9	18%
	3		
Casi siempre	Excelente	32	64%
	4		
Siempre			
Total		50	100%

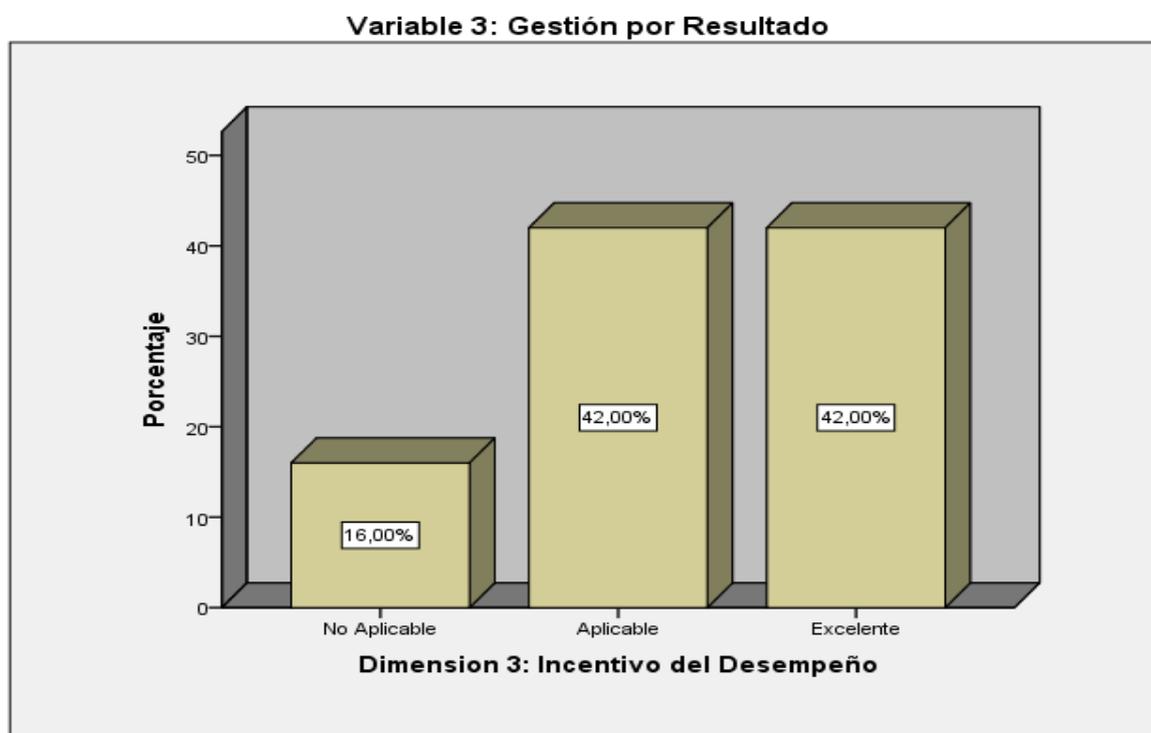


**Figura 10.** Distribución de frecuencias de la dimensión 2: "Evaluaciones del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.

**Tabla 15**

*Distribución de frecuencias de la dimensión 3: "Incentivo del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.*

Escala Inicial	Escala Final	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Nunca	No Aplicable	8	16 %
	2<=2		
Poco	Aplicable	21	42%
	3		
Casi siempre	Excelente	21	42%
	4		
Siempre			
Total		50	100%

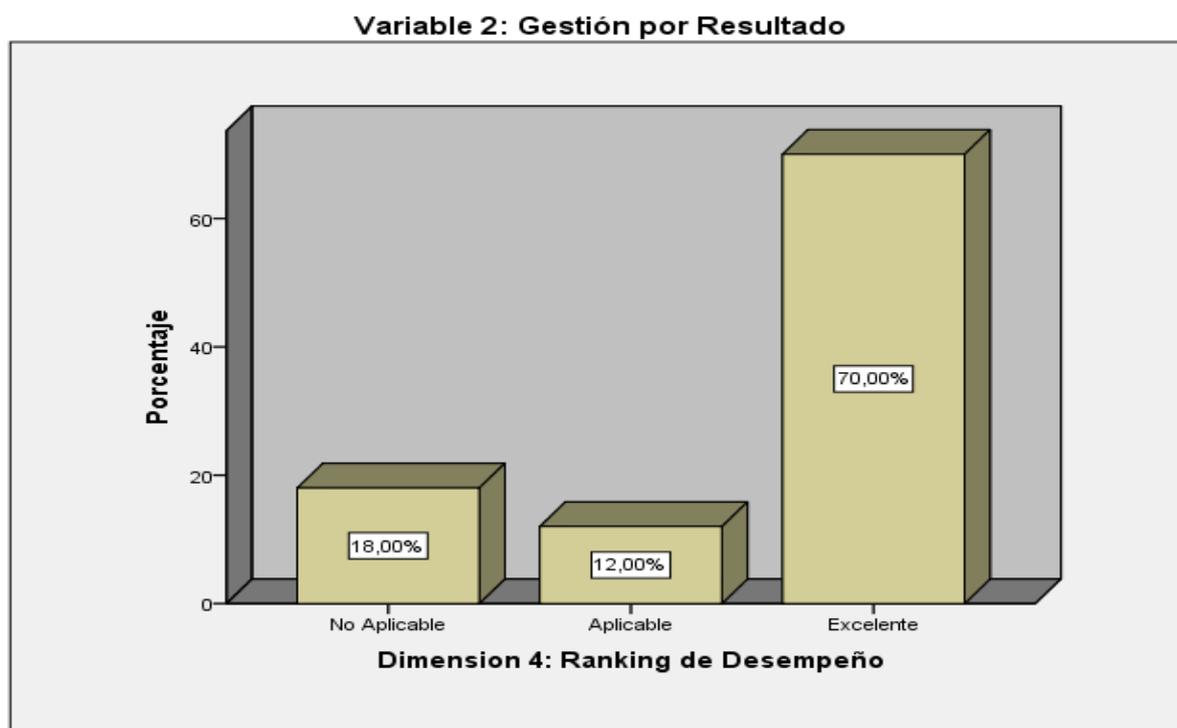


**Figura 11.** Distribución de frecuencias de la dimensión 3: "Incentivo del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.

**Tabla 16**

Distribución de frecuencias de la dimensión 3: "Ranking del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.

Escala Inicial	Escala Final	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Nunca	No Aplicable	5.7	18 %
	2<=2		
Poco	Aplicable	5.7	12%
	3		
Casi siempre	Excelente	45.5	70%
Siempre	4		
Total		56.8	100



**Figura 12.** Distribución de frecuencias de la dimensión 3: "Ranking del desempeño" de la variable 1: Gestión por resultados.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

**Nivel inferencia:**

**Paso 1. Plantear la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y la Hipótesis alterna ( $H_1$ )**

$H_0$ : Los datos provienen de una distribución normal

$H_1$ : Los datos no provienen de una distribución normal

**Paso 2. Seleccionar el nivel de significancia**

Para efectos de la presente investigación se ha determinado que  $\alpha = 0.05$

**Paso 3. Formulación de regla de decisión**

Si  $\alpha$  (Sig)  $> 0.05$ ; Se acepta la Hipótesis nula

Si  $\alpha$  (Sig)  $< 0.05$ ; Se rechaza la Hipótesis

**Paso 4. Toma de decisión**

Como el valor  $p$  de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor cercano a 1 y el valor Sig. es menor a 0,05; se procederá a rechazar la hipótesis nula " $H_0$ " y se acepta la hipótesis alterna " $H_1$ ". Por lo tanto para el desarrollo de la prueba de hipótesis; se utilizara la prueba no paramétrica de Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0,05.

## Prueba de Hipótesis

### Hipótesis General

Ho: No existe una relación significativa entre las variables la Comunicación corporativa con el Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

Hi: Existe una Relación significativa entre las variables: La Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

**Tabla 17**

*Correlación de Rho de Spearman de las variables: La Comunicación corporativa y Gestión por resultados.*

<b>Correlaciones</b>				
			Variable1	Variable2
Rho de Spearman	Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Variable2	Coeficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

En la tabla 17, para el hipótesis general se ha presentado los siguientes resultados: Hay relación significativa entre las variables La Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018, se obtuvo como resultado en el Rho de Spearman = +0,772, por lo tanto la hipótesis general se aprueba.

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre las variables: La Comunicación corporativa con el Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

Hi: Existe una Relación significativa entre las variables: La Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

**Tabla 18**

*Correlación de Rho de Spearman de las variables 1: La Comunicación corporativa y la dimensión 1: Indicador del Desempeño*

<b>Correlaciones</b>				
			Variable 1	V2.con.Dime nsion1
Rho de Spearman	Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2.con.Dimensio n1	Coeficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

En la tabla 18, para el hipótesis específica 1 se ha presentado los siguientes resultados: Hay relación significativa entre la variable 1: La Comunicación corporativa y la dimensión 1: "Indicadores de Desempeño", en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018, se obtuvo como resultado en el Rho de Spearman = +0.772\*\*, por lo tanto la hipótesis específica 1 se aprueba.

**Hipótesis específica 2.**

Ho: No existe una relación significativa entre las variables: La Comunicación corporativa con el Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

Hi: Existe una Relación significativa entre variables: La Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

**Tabla 19**

*Correlación de Rho de Spearman de las variables 1: La Comunicación corporativa y la dimensiones 2: Evaluación del Desempeño.*

<b>Correlaciones</b>				
			Variable 1	V2.con.Dim ension2
Rho de Spearman	Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	,153
		Sig. (bilateral)	.	,288
		N	50	50
	V2.con.Dimensi on2	Coeficiente de correlación	,153	1,000
		Sig. (bilateral)	,288	.
		N	50	50

En la tabla 19, para el hipótesis específica 2 se ha presentado los siguientes resultados: Hay relación significativa entre la variable 1: La Comunicación corporativa y la dimensión 2: "Evaluación de Desempeño", en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018, se obtuvo como resultado en el Rho de Spearman = +0.153, por lo tanto la hipótesis específica 2 se desaprueba porque se aleja mucho del 1.

**Hipótesis específica 3.**

Ho: No existe una relación significativa entre las variables: La Comunicación corporativa con el Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

Hi: Existe una Relación significativa entre las variables: La Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

**Tabla 20**

*Correlación de Rho de Spearman de las variables 1: La Comunicación corporativa y la dimensiones 3: "Incentivos del Desempeño".*

<b>Correlaciones</b>				
			Variable 1	V2.con.Dim ension3
Rho de Spearman	Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	,221
		Sig. (bilateral)	.	,123
		N	50	50
	V2.con.Dimensio n3	Coeficiente de correlación	-,221	1,000
		Sig. (bilateral)	,123	.
		N	50	50

En la tabla 20, para el hipótesis específica 3 se ha presentado los siguientes resultados: Hay relación significativa entre la variable 1: La Comunicación corporativa y la dimensión 3: Incentivos del Desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018, se obtuvo como resultado en el Rho de Spearman = +,221, por lo tanto la hipótesis específica 3 se desaprueba porque se aleja mucho del 1.

**Hipótesis específica 4.**

Ho: No existe una relación significativa entre las variables: La Comunicación corporativa con el Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

Hi: Existe una Relación significativa entre las variables: La Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018.

**Tabla 21**

*Correlación de Rho de Spearman de las variables 1: La Comunicación corporativa y la dimensiones 4: Tabla de Comparación.*

<b>Correlaciones</b>				
			Variable 1	V2.con.Dimens ion4
Rho de Spearman	Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	,140
		Sig. (bilateral)	.	,334
		N	50	50
	V2.con.Dimensio n4	Coeficiente de correlación	,140	1,000
Sig. (bilateral)		,334	.	
N		50	50	

En la tabla 21, para el hipótesis específica 4 se ha presentado los siguientes resultados: Hay relación significativa entre la variable 1: La Comunicación corporativa y la dimensión 4: Tabla de Comparación, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018, se obtuvo como resultado en el Rho de Spearman = 0.140\*\*, por lo tanto la hipótesis específica 3 se desaprueba porque se aleja mucho del 1.

## **IV. Discusión**

En este trabajo que se ha realizado se estableció las siguientes variables: La Comunicación corporativa y Gestión de resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018. Del mismo modo habido temas que ha tenido semejanzas con otros temas y a continuación se mencionara las diferencias y similitudes.

Este resultado encaja con el autor Schewe, citado por Castañeda (2013), quien en relación al tema de la Comunicación corporativa, pudo establecer que ha tenido similitud con el tema en relaciones públicas. Explica que debe ser impecable la relación entre empleados, clientes y público en general, con la finalidad de establecer una postura correcta entre consumidor y la entidad. (p. 79). En conclusión el autor en mención explica que el aspecto importante de la comunicación es la manera de expresarse entre las personas.

La Comunicación corporativa es más compleja e importante, por ejemplo, se debe existir una buena relación con el proveedor, cliente y colaboradores, con la finalidad de crear un ambiente agradable que permita trabajar de una manera armoniosa. Otro aspecto importante en este estudio de la comunicación interna y externa, que dichos aspecto permite cumplir con los objetivos.

El estudio de Bernstein (2016) coincide con la Comunicación corporativa, menciona que la empresa se embasa en la comunicación entre las personas. la empresa o entidades juntos con sus colaboradores transmite su propio imagen hacia el público y eso influye en sus objetivos, Gregory (2017) no comparte debido a que las empresas se debe enfocar a otros aspectos más importantes como por ejemplo al económico.

Según los estudios de Marchis (2017) la comunicación interna y Sandoval Téllez (2014), la comunicación externa, explica que el estudio en mención es muy importante en nuestro tiempos, debido a las empresas o entidades labora en un mundo de interacción con clientes, proveedores y público. Si no existe una buena interacción con dichos factores no podrán lograr sus metas y objetivos.

Según Fred David (2018) a realizado estudios en tema de administración estratégica, donde abarca desde los aspectos internos y externos de una organización. También ha considerado la Gestión por resultados como un tema muy importante para las objetivos propuestas. Del mismo modo la Gestión por resultados a identificados los siguientes aspectos importantes: indicadores, evaluaciones, incentivos, dichos aspectos permiten identificar, evaluar y resuelve problemas.

En este trabajo coincide con Gregory (2017) los grupos de presión interviene en el desarrollo en la gestión por resultados, no permite cumplir con las metas trazadas. En relación a las empresas se maneja muchos intereses y descuida otros aspectos importantes como por ejemplo a los trabajadores, el clima organizacional y entre otros aspectos.

En resumen la Comunicación corporativa y Gestión por resultados son herramientas transcendentales para las entidades del estado que no lo valoran. Por esa razón las entidades no termina sus proyectos al 100%, debido que nadie lo vigila o supervisa, pero el estado han malacostumbrado en seguir dándole mas recursos a esas entidades para otros proyectos y sin haber terminado los anteriores.

## **V. Conclusión**

- Primera:** La Comunicación corporativa relaciona directa ( $Rho=0,772$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con la Gestión por resultados en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es fuerte.
- Segunda:** La Comunicación corporativa se relaciona directa ( $Rho=0,772$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con Indicadores de Desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es fuerte.
- Tercera:** La Comunicación corporativa se relaciona directa ( $Rho=0.153$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con Evaluación de Desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es baja.
- Cuarta:** La Comunicación corporativa se relaciona directa ( $Rho=0,221$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con Incentivo de Desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es baja.
- Quinta:** La Comunicación corporativa se relaciona directa ( $Rho=0,140$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con Tabla de comparación, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018. Se probó la hipótesis planteada y esta relación <sup>i</sup> es baja.

## **VI. Recomendación**

- Primera:** Establecer un lenguaje limpio, entendible y conveniente al momento de establecer la comunicación corporativa, por parte de los responsables de la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, en relación a la comunicación corporativa para una aplicar la Gestión por resultados en la en la municipalidad del Rímac y con el objetivo en obtener resultado satisfactorio.
- Segunda:** Establecer la comunicación corporativa un estilo asertivo en los trabajadores que permita mejorar el trabajo en equipo, con la finalidad de mejorar el rendimiento en los colaboradores que trabaja en la Municipalidad del Rímac.
- Tercera:** Establecer programas que permita que los colaboradores trabaje en equipo, para eso se debe tener un equipo de staff de profesionales que comprenda psicólogos, motivadores, con el objetivo de mejorar la comunicación corporativa y el desempeño entre los colaboradores de la Municipalidad del Rímac.
- Cuarta:** Establecer plan de capacitación en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, que permita el mejor funcionamiento en la organización, con el objetivo en mejorar la comunicación corporativa y obtener una buena gestión por resultados.
- Quinta:** Establecer un programas de mejora continua en base a la comunicación corporativa y gestión por resultados en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, con el objetivo en obtener resultado satisfactorio

## **VII. Referencias**

- Adler, R. B. & Marquardt, J. (2005). *Fundamentos de la comunicación en las empresas y las actividades profesionales. En Comunicación Organizacional principios y prácticas para negocios y profesiones* (pág. 5-20). McGraw Hill.
- Arana W. (2005). *Diseño y Validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores según la teoría de Frederick Herzberg*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- Araya, R. (2011). *Gestión para resultados en Chile: Análisis de caso del sistema de monitoreo del desempeño del Programa de Mejoramiento de la Gestión*. (Tesis de Maestría). Flacso. Chile. [Http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/10469/7654/TFLACSO-2011RWAB.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/10469/7654/TFLACSO-2011RWAB.pdf?sequence=2&isAllowed=y). Consultado en junio 2017.
- BID & CLAD (2007). *Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público*. Estados Unidos: BID Washington DC.
- De Cabral, M. y May, M (2015): *Gestão por resultados: Proposta de desdobramento da estratégia e criação de incentivos para o alcance das metas na Prefeitura do Município de Osasco*. (Tesis de Maestría). Fundação Getulio Vargas. Sao Paulo, Brasil. Recuperado <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/13023/Fryszman%20%26%20Moraes%20Jr.%20a%20Gest%C3%A3o%20por%20Resultados%20%20PM%20Osasco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Consultado en junio del 2017.
- Flores, Infantes & Vaellam (2010). *Modelo de Comunicación corporativa para mejorar el clima laboral de las agencias de la caja Trujillo, 2010*". UPN
- García, R. y García, M. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo Avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. (2º edición). Estados Unidos: BID.
- González, K (2016): *Evaluación del sistema Gobierno por Resultados (GPR) en el Proyecto Hidroeléctrico Toachi Pilatón –CELEC EP*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Guayaquil, Ecuador.

Recuperadode

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5434/1/T2146>

- Libaert, Thierry (2005). *El plan de Comunicación Organizacional*. Limusa. Traducción. D.F., México.
- Massoni, Sandra (2007). *Estrategias. Los desafíos de la Comunicación en un mundo fluido*. Homo Sapiens Ediciones. Rosario, Argentina
- Quintero, A. (2008). *Clima Laboral y Desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriente del Lago*, para obtener el grado de Magister en Gestión Gerencial en la Universidad de Zulia – Venezuela
- Rey, Federico & Bartoli, Javier (2008). *Reflexiones sobre Management de la Comunicación*. La Crujía Ediciones. Buenos Aires, Argentina.
- Ritter, Michael (2008). *Cultura Organizacional: Gestión y Comunicación*. 1era. Edición. Dircom. Buenos Aires, Argentina.
- Shack, N. y Rivera, R. (2016). *Seis años de la gestión para resultados en el Perú (2007-2013)*. (1º edición). Lima, Perú: Universidad Continental.
- Schvarstein, L. (2000): *La Evaluación de Desempeño. Una perspectiva políticamente incorrecta*. En Psicología y Organización del Trabajo. Montevideo, Facultad de Psicología/Multiplicidades.
- Valencia, S. (2008). *Estilos Gerenciales y Satisfacción Laboral*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Van, R. (2005). *La Comunicación corporativa*. Prentice Hall. Madrid, España.

**Anexos.**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

							
<b>Título: Comunicación Corporativa y Gestión por resultado</b> <b>Autor: Esteban Alejandro Teruya Quevedo</b>							
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variable e Indicadores				
Problema General:	Hipótesis General:	Objetivos General:	Variable 1: Comunicación corporativa				
1. ¿Cuál es la relación entre la Comunicación corporativa y Gestión por resultados, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018?	Existe relación entre la Comunicación corporativa y Gestión por resultado, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.	Determinar el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y Gestión por resultado en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.	Dimensiones	Indicadores	ITEM	Escala Likert	Niveles y rangos
			Comunicación Interna	Elaboración de las publicaciones internas. Desde cartas a revistas.	1.2	a. Malo	2<=2 No Aplicable
Gestión de los contenidos de Intranet	3.4	b. Regular					
Comunicación Externa	Gestión de los tabloneros de anuncio.		5.6	c. Buena	Aplicable 3<=3		
	Organización de reuniones y elaboración de documentos internos	7.8					
	Relaciones institucionales	9,10	Excelente 4+				
	Diseño y ejecución de eventos	11.12					
Comunicación Externa	Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	13.14	d. Excelente	Excelente 4+			
	Gestión de la publicidad.	15.16					

Problemas Específicos:	Hipótesis General:	Objetivos General:	Variable 2: Gestión por Resultados				
			Dimensiones	Indicadores	ITEM	Escala Likert	Niveles y rangos
1, ¿Cuál es el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y indicador de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018?	1, Existe relación entre la Comunicación corporativa y el indicador de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.	1, Determinar el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y el indicador de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.	<b>Indicadores del desempeño</b>	Productividad	1,2,3,4	a. Malo	<=2 No Aplicabl
2, ¿Cuál es el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y las evaluaciones de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018?	2, Existe relación entre la Comunicación corporativa y las evaluaciones de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.	2, Determinar el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y las evaluaciones de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.		<b>Evaluaciones del desempeño</b>	Exámenes	5,6,7,8	
3, ¿Cuál es el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y los incentivos de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018?	3, Existe relación entre la Comunicación corporativa influye de manera positivo en los incentivos de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.	3, Determinar el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y el incentivo de desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.	<b>Incentivos del desempeño</b>	Cumplimiento de objetivos	9,10,11,12	c. Buena	Aplicable 3<=3
4, ¿Cuál es nivel de relación entre la Comunicación corporativa y Ranking del desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018?	4, Existe relación entre la Comunicación corporativa y el Ranking del desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.	4, Determinar el nivel de relación entre la Comunicación corporativa y el ranking del desempeño, en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, 2018.	<b>Tablas de comparación</b>	Ranking del desempeño	13,14,15,16	d. Excelente	Excelente 4+

Tipo de diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas
<p><b>Tipo de Estudio</b></p> <p>El tipo de estudio de nuestra investigación es aplicado, según el autor Sánchez (2015 pp. 40,41) mencionó:” Esta investigación es denominada constructiva o utilitaria, se caracteriza por aplicar conocimientos teóricos o determina situación concreta y las consecuencias prácticas que de ellas se deriven”.</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>Sánchez (2015, p. 45) menciona que: “Descriptiva correlacional” consiste el estudio entre dos o más variables que se relaciona mediante eventos y fenómenos y por lo tanto es fácil de realizar:</p> <div data-bbox="232 831 577 1007" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> </div> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O1 = Observación de la V.1 = Los modelos conciliatorios Extrajudiciales</p> <p>O2 = Observación de la V.2. = Contrataciones con el Estado</p> <p>r = Correlación entre dichas variables</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Según Bernal (2015, p.160) menciona que la población son todas las personas convive y conforma en una organización, en una ciudad o un país. Dicha población puede tener distintas características que puede ser religioso, político, económicos y etc.</p> <p>La población en la jefatura de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac es el 100% de colaboradores, dicha jefatura se encuentra a cargo de las siguientes áreas: tesorería, personal o rrhh, contabilidad y logística control patrimonial,</p> <p><b>Muestra.</b></p> <p>Según Martins (2017, p.116) la muestra lo define de la siguiente manera:</p> <p>El que realizando el estudio puede tomar toda la población que es el 100% o puede elegir un sector de la población, debido que la población es muy grande, costos altos, falta de tiempo y complejidad del caso</p> <p>Al ser la población pequeña y al convenir a la investigación se asume al integro de personal como muestra de estudio, siendo estos los 50 en la Jefatura de la Municipalidad de Rimac, Lima 2018.</p>	<p><b>Técnicas de recolección de datos</b></p> <p>Según Sánchez (2015, p.151): Dicha herramienta permite al investigador recolectar información en el campo de la investigación para fines de estudios y se puede modificar en base a la investigación en que se emplea.</p> <p>En este estudio se va a utilizar la técnica en base a encuesta con el objetivo de realizar la operacionalización. El tema en que se va a estudiar es la Comunicación corporativa y Gestión por resultados en la Municipalidad de Rímac, Lima 2018.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Según Carrasco (2015, p.334) dicho instrumento permite recoger la información para gestionar y con el objetivo de tener una información real.</p> <p><b>Confiabilidad</b></p> <p>Para la confiabilidad el instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para tal fin, se utilizó la siguiente fórmula:</p> $\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$ <p>Donde:  <math>\alpha</math> = número de ítems de la escala.  <math>\sum Si^2</math> = sumatoria de la varianza de los ítems.  <math>St^2</math> = varianza de toda la escala.  <math>Si^2</math> = coeficiente de confiabilidad.</p> <p><b>Validación</b></p> <p>Se utilizo el juicio de los expertos y posteriormente se aplicó a la población de jefatura de administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018. La jefatura de administración y finanzas, se encuentra conformado por 50 personas y tiene a cargo son las siguientes áreas: tesorería, personal, contabilidad, logística y control patrimonial</p>	<p><b>Estadística descriptiva</b></p> <p>Como primer paso realizaremos la tabulación correspondiente en el software SPSS 24 teniendo mucho cuidado en transferir los datos de cada encuestado.</p> <p>Como segundo paso desarrollare la estadística descriptiva de las variables con las dimensiones.</p> <p><b>Estadística inferencia</b></p> <p>Como tercer paso se procedió con la estadística inferencia, utilizando la prueba de hipótesis, Motivo por el cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.</p> <p><b>Estadígrafo Rho de Spearman</b></p> <div data-bbox="1626 943 1995 1054" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <math display="block">\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}</math> </div> <p>Donde:</p> <p><math>\rho</math> = Rho de Spearman</p> <p>N = Muestra</p> <p>D = Diferencias entre variables</p>

## Anexo 2: Cuestionario de la variable La Comunicación corporativa

**Instrumento de recolección de datos****Cuestionario****Instrucciones**

Estimado colaborador(a) con la finalidad de saber su opinión acerca de la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018, habrá preguntas lo cual agradeceré responder con total sinceridad y honestidad.

Para responder las preguntas se deben leer bien y marcar las alternativas que usted cree que es la mejor. Recuerde que la encuesta es anónima ya que se busca recoger su opinión.

Lea detenidamente cada pregunta y marque con (x) las respuestas que crea que es la mejor.

1	2	3	4
Malo	Regular	Bueno	Excelente

<b>Variable 01: La Comunicación corporativa</b> <b>La Comunicación corporativa en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018. Usted considera lo siguiente:</b>	1	2	3	4
<b>Dimensión 01: Comunicación Interna</b>				
1. Como lo calificarías cuando le informa de los reglamentos internos de los niveles más altos en la Municipalidad del Rímac.				
2. Como lo calificarías cuando le informa de los reglamentos internos por parte de su jefe inmediato en la Municipalidad del Rímac.				
3. En la Municipalidad del Rímac le informa sobre los cambios de su página web y como lo calificarías. Ejm: Cuando hay un cambio en el reglamento.				
4. En la Municipalidad del Rímac, como calificarías usted los comunicados importantes que envía a su correo electrónicos. (Ejm: Cambio o ingreso de personal).				
5. Como lo calificarías los anuncios de prevención de la				

Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando anuncia la hora y fecha del simulacro).				
6. Como calificarías los anuncios de su jefe inmediato cuando se cumple los objetivos en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando comunica al equipo de trabajo).				
7. En la Municipalidad del Rímac, se realiza continuamente reuniones y charlas para su personal y como lo calificarías.				
8. Como calificarías las reuniones de trabajo que realiza su jefe inmediato de la Municipalidad del Rímac.				
<b>Dimensión 02:</b> Comunicación Externa				
9. En la Municipalidad del Rímac, como municipio, en su opinión como es relación con sus usuarios.				
10. En la Municipalidad del Rímac, como municipio, en su opinión como es relación con sus proveedores.				
11. Como calificarías los eventos externos que realiza en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Conferencias, juntas vecinales).				
12. Como calificarías los eventos que hace la Municipalidad del Rímac con relación a otras instituciones públicas.				
13. Como calificarías los sistemas de seguridad que brinda en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Caso de robo).				
14. Como calificaría las acciones de prevención que realiza en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Casos de sismos, inundaciones).				
15. Como calificarías las publicaciones externas de la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando envía un comunicado a la prensa, reparte volante).				
16. Como calificarías los comunicados de la Municipalidad del Rímac a los usuarios. (Ejm: Cuando no hay sistemas).				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Anexo 3: Cuestionario de la variable Gestión por resultados

**Instrumento de recolección de datos****Cuestionario****Instrucciones**

Estimado colaborador(a) con la finalidad de saber su opinión acerca de la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018, habrá preguntas lo cual agradeceré responder con total sinceridad y honestidad.

Para responder las preguntas se deben leer bien y marcar las alternativas que usted cree que es la mejor. Recuerde que la encuesta es anónima ya que se busca recoger su opinión.

Lea detenidamente cada pregunta y marque con (x) las respuestas que crea que es la mejor.

1	2	3	4
Malo	Regular	Bueno	Excelente

<b>Variable 02: Gestión por resultados (GpR)</b> <b>La Gestión por resultados en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018. Usted considera lo siguiente:</b>	1	2	3	4
<b>Dimensión 03:</b> Indicadores de desempeño				
01. Usted que trabajas en la Municipalidad del Rímac, como calificarías al equipo de trabajo en que conformas.				
02. Usted como calificarías las capacitaciones que brinda la Municipalidad del Rímac.				
03. Usted como calificarías el método de trabajo de su jefe inmediato de la Municipalidad del Rímac.				
04. Usted como calificarías el nivel de organización de la Municipalidad del Rímac para lograr sus objetivos.				
<b>Dimensión 04:</b> Evaluaciones del desempeño				
05. Usted como calificarías el nivel de organización de la Municipalidad del Rímac para lograr sus objetivos.				
06. Como calificarías las asesorías técnicas que brinda la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando le refuerza los conocimientos que desconoce o no se acuerda).				
07. Como lo calificarías las evaluaciones de desempeño de la Municipalidad del Rímac.				

08. Como calificarías las evaluaciones que realiza su jefe inmediato de la Municipalidad del Rímac.				
<b>Dimensión 05:</b> Incentivos por desempeño				
09. Como calificarías las remuneraciones que percibe en la Municipalidad del Rímac.				
10. Como calificarías los incentivos, premiaciones y apoyo que brinda la Municipalidad del Rímac a sus colaboradores.				
11. Como calificarías la motivación de su jefe a su equipo de trabajo en la Municipalidad del Rímac.				
12. Como calificarías los regalos o premiaciones que la Municipalidad del Rímac les brinda a sus colaboradores. (Ejm: que en un cumpleaños le hagan un compartir secreto).				
<b>Dimensión 06:</b> Tablas de comparación/ranking				
13. Como le ha calificado la Municipalidad del Rímac su trabajo en el año.				
14. Como trabajador de la Municipalidad del Rímac, como calificas el equipo de trabajo.				
15. Como trabajador de la Municipalidad del Rímac, como calificarías a su jefe inmediato con relación a otros jefes.				
16. Como trabajador de la Municipalidad del Rímac, como calificarías la entidad con otras entidades similares.				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: Base de datos muestra piloto de la variable (Cronbach): La Comunicación corporativa

	Comunicación Corporativa															
	Comunicación Externa								Comunicación Interna							
	P1	P2	P3	P4	P4	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P14	P16
H1	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4
H2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
H3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
H4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
H6	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4
H7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H8	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4
H9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
H10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
H11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
H12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
H13	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4
H14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H14	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4
H16	3	4	1	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2
H17	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
H18	4	1	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4
H19	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
H20	4	4	4	3	3	1	1	3	4	1	4	1	4	1	1	2

## Anexo 5: Resultado del Alpha Cronbach de la variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,758	16

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Usted como lo calificarías cuando le informa de los reglamentos internos de los niveles más altos en la Municipalidad del Rímac.	54,60	29,516	,051	,779
Usted como lo calificarías cuando le informa de los reglamentos internos por parte de su jefe inmediato en la Municipalidad del Rímac.	54,50	29,947	,051	,771
En la Municipalidad del Rímac le informa sobre los cambios de su página web y como lo calificarías. Ejm: Cuando hay un cambio en el reglamento	54,45	28,892	,186	,760
En la Municipalidad del Rímac, como calificarías usted los comunicados importantes que envía a su correo electrónicos. (Ejm: Cambio o ingreso de personal).	54,35	30,450	,059	,763
Usted como lo calificarías los anuncios de prevención de la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando anuncia la hora y fecha de los simulacro).	54,45	27,418	,516	,735
Usted como calificarías los anuncios de su jefe inmediato cuando se cumple los objetivos en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando comunica al equipo de trabajo).	54,35	25,608	,664	,718
En la Municipalidad del Rímac, se realiza continuamente reuniones y charlas para sus personal y como lo calificarías.	54,50	25,421	,585	,722
Usted como calificarías las reuniones de trabajo que realiza su jefe inmediato de la Municipalidad del Rímac.	54,40	30,989	-,066	,776
En la Municipalidad del Rímac, como municipio, en su opinión como es relación con sus usuarios.	54,35	28,661	,273	,752
En la Municipalidad del Rímac, como municipio, en su opinión como es relación con sus proveedores	54,60	25,516	,516	,728
Usted como calificarías los eventos externos que realiza en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Conferencias).	54,45	28,787	,287	,751
Usted como calificarías los eventos que hace la Municipalidad del Rímac con relación a otras instituciones públicas.	54,75	25,987	,429	,738
Usted como calificarías los sistemas de seguridad que brinda en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Caso de robo).	54,40	29,937	,058	,770
Usted como calificaría las acciones de prevención que realiza en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Casos de sismos, inundaciones).	54,25	25,987	,658	,720
Usted como calificarías las publicaciones externas de la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando envía un comunicado a la prensa, reparte volante).	54,75	22,829	,755	,697
Usted como calificarías los comunicados de la Municipalidad del Rímac a los usuarios. (Ejm: Cuando no hay sistemas).	54,35	26,134	,673	,721



## Anexo 7: Resultado del Alpha Cronbach de la variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	16

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Usted que trabaja en la Municipalidad del Rímac, como calificarías al equipo de trabajo en que conformas.	53,15	30,555	,492	,702
Usted como calificarías las capacitaciones que brinda la Municipalidad del Rímac.	53,40	32,884	,076	,745
Usted como calificarías el método de trabajo de su jefe inmediato de la Municipalidad del Rímac.	53,30	27,168	,630	,677
Usted como calificarías el nivel de organización de la Municipalidad del Rímac para lograr sus objetivos.	53,25	30,513	,573	,698
Usted como calificarías las evaluaciones para ingresar a la Municipalidad del Rímac. (Ejm: : Exámenes psicotécnicas, psicológica y conocimientos).	53,35	29,292	,383	,709
Usted como calificarías las asesorías técnicas que brinda la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando le refuerza los conocimientos que desconoce o no se acuerda).	53,10	30,305	,471	,702
Usted como lo calificarías las evaluaciones de desempeño de la Municipalidad del Rímac.	53,65	23,187	,792	,640
Usted como calificarías las evaluaciones que realiza su jefe inmediato de la Municipalidad del Rímac.	53,45	26,050	,642	,671
Usted como calificarías las remuneraciones que percibe en la Municipalidad del Rímac.	53,55	33,524	,089	,735
Usted como calificarías los incentivos, premiaciones y apoyo que brinda la Municipalidad del Rímac a sus colaboradores.	53,15	29,608	,381	,709
Usted como calificarías la motivación de su jefe a su equipo de trabajo en la Municipalidad del Rímac.	53,00	31,158	,443	,707
Usted como calificarías los regalos o premiaciones que la Municipalidad del Rímac le brinda a sus colaboradores. (Ejm: que en un cumpleaños le hagan un compartir secreto).	53,25	33,882	,046	,738
Usted que trabaja en la Municipalidad del Rímac, como calificarías su trabajo del día a día.	53,05	33,208	,143	,730
Usted que trabaja en la Municipalidad del Rímac, como calificarías el equipo de trabajo en que se encuentra.	52,75	34,724	,000	,732
Usted que trabajador de la Municipalidad del Rímac, como calificarías a su jefe inmediato con relación a otros jefes.	52,85	35,397	-,164	,744
Usted que trabajador de la Municipalidad del Rímac, como calificarías su entidad con otras entidades públicas.	53,00	35,684	-,168	,759

Anexo 8: Base de datos total de la variable la Comunicación corporativa variable (Cronbach):

	Comunicación Corporativa															
	Comunicación Externa								Comunicación Interna							
	P1	P2	P3	P4	P4	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P14	P16
H1	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4
H2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
H3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
H4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
H6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H7	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H8	3	4	3	4	3	4	4	1	3	4	2	4	3	4	4	4
H9	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
H10	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4
H11	4	4	4	3	3	1	1	3	4	1	4	1	4	1	1	2
H12	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
H13	4	1	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4
H14	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
H15	3	4	1	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2
H16	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4
H17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H18	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4
H19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
H20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
H21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
H22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
H23	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4
H24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H24	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4
H26	3	4	1	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2
H27	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
H28	4	1	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4
H29	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
H30	4	4	4	3	3	1	1	3	4	1	4	1	4	1	1	2
H31	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4
H32	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
H33	3	4	3	4	3	4	4	1	3	4	2	4	3	4	4	4
H34	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H36	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4
H37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H38	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
H39	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
H40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H41	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4
H42	4	4	4	3	3	1	1	3	4	1	4	1	4	1	1	2
H43	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
H44	4	1	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2	4
H44	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
H46	3	4	1	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2
H47	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4
H48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H49	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4
H50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

Anexo 9: Base de datos total de la variable la Gestión por resultados variable (Cronbach):

	Gestión por Resultados															
	Indicadores de desempeño				Evaluaciones de desempeño				Incentivos de desempeño				Tabla de Comparación			
	P1	P2	P3	P4	P4	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P14	P16
H1	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
H2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
H3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
H4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
H5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
H6	4	2	1	2	4	1	3	3	4	1	4	4	1	4	4	4
H7	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	4
H8	3	4	2	4	3	4	1	3	3	2	2	4	2	4	4	3
H9	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H10	1	4	1	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4
H11	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1
H12	3	1	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
H13	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
H14	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4
H15	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
H16	2	2	1	3	4	4	1	1	3	4	2	3	4	4	4	4
H17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
H18	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4
H19	4	4	3	3	1	2	1	2	3	1	4	4	3	4	4	4
H20	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H21	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H22	4	4	3	3	1	2	1	2	3	1	4	4	3	4	4	4
H23	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4
H24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
H25	2	2	1	3	4	4	1	1	3	4	2	3	4	4	4	4
H26	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
H27	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4
H28	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
H29	3	1	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
H30	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1
H31	1	4	1	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4
H32	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H33	3	4	2	4	3	4	1	3	3	2	2	4	2	4	4	3
H34	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	4
H34	4	2	1	2	4	1	3	3	4	1	4	4	1	4	4	4
H36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
H37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
H38	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
H39	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4
H40	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
H41	1	4	1	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4
H42	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1
H43	3	1	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
H44	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4
H44	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4
H46	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
H47	2	2	1	3	4	4	1	1	3	4	2	3	4	4	4	4
H48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
H49	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4
H50	4	4	3	3	1	2	1	2	3	1	4	4	3	4	4	4

## Anexo 10: Dictame Final

*Dictamen Final*

Vista la Tesis:

**La comunicación corporativa y gestión por resultado en la jefatura de administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**TERUYA QUEVEDO ESTEBAN ALEJANDRO**

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 14 de enero del 2019



Dr. Felipe Guizado Oscco  
Asesor de la tesis



Mg. Jesús Enrique Núñez Untiveros  
Revisor de la tesis

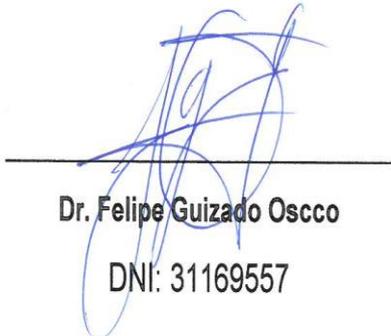
## Anexo 11: Acta de aprobación de tesis

**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Felipe Guizado Oscoco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **La comunicación corporativa y gestión por resultado en la jefatura de administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018**, del estudiante **Teruya Quevedo Esteban Alejandro**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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, 16 de enero del 2019



**Dr. Felipe Guizado Oscoco**

DNI: 31169557

## Anexo 12: Certificado de permiso para aplicar el instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado**"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"*

Lima, 17 de enero de 2019

Carta P. 0033-2019-EPG-UCV-LN

**SRTA. GRISELDA QUISPE MUÑOZ**  
 GERENTA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
**Municipalidad distrital del Rimac**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ESTEBAN ALEJANDRO TERUYA QUEVEDO** identificado con DNI N.º **42287621** y código de matrícula N.º **6000152142**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA MUNICIPALIDAD DE RIMAC, LIMA 2018.**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
 Jefe de la Escuela de Posgrado  
 Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

KDas

Somos la universidad de los  
 que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 13: Respuesta de la carta de la Municipalidad del Rímac



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
 "Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

**Carta N° 002 2019/SGP/GAF/MDR****Dr. CARLOS VENTURO OBREGOSO**

Jefe de la Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo

Lima Norte.

Presente.-

Asunto : Aplicación de Instrumento de Evaluación

Referencia : Carta N° 0033-2019-EPG-UCV-LN

\*\*\*\*\*

Me es grato dirigirme a usted a fin de saludarle cordialmente, y a su vez en atención al documento de referencia, con cual vuestra persona solicita dar las facilidades del caso para la ejecución del trabajo de investigación (tesis) al estudiante Esteban Alejandro Teruya Quevedo, quien viene desarrollando su Maestría en Gestión Pública.

Por lo que en ese sentido, a fin de contribuir con el proceso de investigación esta entidad otorga el permiso correspondiente al estudiante indicado en líneas precedentes para la ejecución de proyecto de investigación en las instalaciones de la entidad, el mismo que dará realce en el proceso de la gestión pública.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para reiterarle las muestras de especial consideración y estima personal.



Atentamente;

GRISelda QUISPE MUÑOZ

Gerente (e) de Administración y Finanzas

Municipalidad Distrital del Rímac

Anexo 14: Validación del instrumento a través de experto

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría pública con mención derecho de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción, 2017 aula 723, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Comunicación corporativa" y "Gestión por resultados" en la jefatura de Administración y Finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Esteban Teruya Quevedo  
D.N.I: 42287621

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable 1:** Comunicación corporativa

La comunicación corporativa debe estar sustentada en fundamentos teóricos. Por ello, Castro (2017) explicó de la siguiente manera:

El auge de la comunicación corporativa es un libro fruto de la experiencia, la formación y en cierta medida, de la investigación de su autor. Pretende ser un trabajo de divulgación sencillo o, por qué no, un pequeño manual que se dirija tanto a profesionales del gremio, como a aquellos que quieran iniciarse en estas lides; sin dejar de lado (más bien todo lo contrario) a los máximos responsables de empresas o instituciones que quieran confiar en las aportaciones de la Comunicación Corporativa.

### **Variable 2.** Gestión por Resultados (GpR)

La comunicación corporativa según Dussauge (2017), fundamenta de la siguiente manera:

Las discusiones actuales sobre Gestión para Resultados están directamente relacionadas con las reformas administrativas de la llamada Nueva Gestión Pública (NGP). Frente a la serie de problemas económicos (crisis fiscal, bajo crecimiento, inflación) y políticos (crisis de la democracia, mayores expectativas ciudadanas) enfrentados por los países desarrollados en el decenio de 1970, los gobiernos de países como el Reino Unido, Australia y Nueva Zelandia pusieron en marcha un conjunto de iniciativas para cambiar sus estructuras y procesos administrativos a fin de volverlos más económicos, eficientes y efectivos.

### **Dimensión 1**

Comunicación Interna: los Sistemas de Información, ya que la misión de éstos últimos se centra en la organización y el control de las secuencias por donde circulan los datos necesarios para desarrollar los diferentes procesos propios de la gerencia empresarial.

### **Dimensión 2**

Comunicación Externa: trabaja en la gestión de la imagen que nuestra empresa quiere ofrecer al mercado o la sociedad, con la idea de que tal gestión se traduzca en resultados, empresarial o socialmente hablando en el mismo individuo, de un momento a otro.

### **Dimensión 3**

Indicadores del desempeño: Medir niveles de provisión/funcionamiento de servicios a través del tiempo.

### **Dimensión 4**

Evaluaciones del desempeño: Orientar/comparar/contrastar el desempeño de los funcionarios de acuerdo con ciertos parámetros previamente establecidos.

### **Dimensión 5**

Incentivos del desempeño: Recompensar el buen desempeño.

### **Dimensión 6**

Tabla de comparación: Comparar o contrastar el desempeño de organizaciones.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Comunicación corporativa

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Comunicación Interna:	Elaboración de publicaciones internas. Desde cartas a revistas Gestión de los contenidos de Intranet Gestión de los tablonet de anuncio. Organización de reuniones y elaboración de documentos internos	1,2,3,4,5,6,7,8	Excelente Buena Regular Malo
Comunicación Externa	Relaciones institucionales Diseño y ejecución de eventos Gestión de la responsabilidad social corporativa Gestión de la publicidad.	9,10,11,12,13,14,15,16	Excelente Buena Regular Malo

Fuente: Elaboración propia.

**Variable: Gestión por Resultados (GpR)**

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Indicadores del desempeño:	Productividad	1,2,3,4	Excelente Buena Regular Malo
Evaluaciones del desempeño	Exámenes	5,6,7,8	Excelente Buena Regular Malo
Incentivos del desempeño	Cumplimiento de objetivos	9,10,11,12	Excelente Buena Regular Malo
Tablas de comparación	Ranking de desempeño	13,14,15,16	Excelente Buena Regular Malo

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "COMUNICACIÓN CORPORATIVA".**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Interna:</b>							
01	Como lo calificarías cuando le informa de los reglamentos internos de los niveles más altos en la Municipalidad del Rímac.	✓		✓		✓		
02	Como lo calificarías cuando le informa de los reglamentos internos por parte de su jefe inmediato en la Municipalidad del Rímac.	✓		✓		✓		
03	En la Municipalidad del Rímac le informa sobre los cambios de su página web y como lo calificarías. Ejm: Cuando hay un cambio en el reglamento.	✓		✓		✓		
04	En la Municipalidad del Rímac, como calificarías usted los comunicados importantes que envía a su correo electrónicos. (Ejm: Cambio o ingreso de personal).	✓		✓		✓		
05	Como lo calificarías los anuncios de prevención de la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando anuncia la hora y fecha del simulacro).	✓		✓		✓		
06	Como calificarías los anuncios de su jefe inmediato cuando se cumple los objetivos en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando comunica al equipo de trabajo).	✓		✓		✓		
07	En la Municipalidad del Rímac, se realiza continuamente reuniones y charlas para su personal y como lo calificarías.	✓		✓		✓		
08	Como calificarías las reuniones de trabajo que realiza su jefe inmediato de la Municipalidad del Rímac.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación Externa</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
09	En la Municipalidad del Rímac, como municipio, en su opinión como es relación con sus usuarios.	✓		✓		✓		
10	En la Municipalidad del Rímac, como municipio, en su opinión como es relación con sus proveedores.	✓		✓		✓		
11	Como calificarías los eventos externos que realiza en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Conferencias, juntas vecinales).	✓		✓		✓		

	inundaciones).					
	Usted como calificarías las publicaciones externas de la Municipalidad del Rimac. (Ejm: Cuando envía un comunicado a la prensa, reparte volante).	✓	✓	✓	✓	✓
16	Usted como calificarías los comunicados de la Municipalidad del Rimac a los usuarios. (Ejm: Cuando no hay sistemas).	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: David Juan Fajó DNI: 2119507

Especialidad del validador: Docente

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A. R. B  
 .....de.....del.....  
  
 .....  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "COMUNICACIÓN CORPORATIVA".**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Interna:</b>							
01	Como lo calificarías cuando le informa de los reglamentos internos de los niveles más altos en la Municipalidad del Rímac.	✓		✓		✓		
02	Como lo calificarías cuando le informa de los reglamentos internos por parte de su jefe inmediato en la Municipalidad del Rímac.	✓		✓		✓		
03	En la Municipalidad del Rímac le informa sobre los cambios de su página web y como lo calificarías. Ejm: Cuando hay un cambio en el reglamento.	✓		✓		✓		
04	En la Municipalidad del Rímac, como calificarías usted los comunicados importantes que envía a su correo electrónicos. (Ejm: Cambio o ingreso de personal).	✓		✓		✓		
05	Como lo calificarías los anuncios de prevención de la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando anuncia la hora y fecha del simulacro).	✓		✓		✓		
06	Como calificarías los anuncios de su jefe inmediato cuando se cumple los objetivos en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando comunica al equipo de trabajo).	✓		✓		✓		
07	En la Municipalidad del Rímac, se realiza continuamente reuniones y charlas para su personal y como lo calificarías.	✓		✓		✓		
08	Como calificarías las reuniones de trabajo que realiza su jefe inmediato de la Municipalidad del Rímac.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación Externa</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
09	En la Municipalidad del Rímac, como municipio, en su opinión como es relación con sus usuarios.	✓		✓		✓		
10	En la Municipalidad del Rímac, como municipio, en su opinión como es relación con sus proveedores.	✓		✓		✓		
11	Como calificarías los eventos externos que realiza en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Conferencias, juntas vecinales).	✓		✓		✓		

12	Como calificarías los eventos que hace la Municipalidad del Rimac con relación a otras instituciones públicas.	✓	✓	✓	✓
13	Como calificarías los sistemas de seguridad que brinda en la Municipalidad del Rimac. (Ej: Caso de robo).	✓	✓	✓	✓
14	Como calificaría las acciones de prevención que realiza en la Municipalidad del Rimac. (Ej: Casos de sismos, inundaciones).	✓	✓	✓	✓
15	Usted como calificarías las publicaciones externas de la Municipalidad del Rimac. (Ej: Cuando envía un comunicado a la prensa, reparte volante).	✓	✓	✓	✓
16	Como calificarías los comunicados de la Municipalidad del Rimac a los usuarios. (Ej: Cuando no hay sistemas).	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable     Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: MELGAR BEGAZO AYTURO E.    DNI: 25308486

Especialidad del validador: Doc. de Educación, (MBA)

16 de 12 del 2018

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "COMUNICACIÓN CORPORATIVA".**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Interna:</b>							
01	Como lo calificarías cuando le informa de los reglamentos internos de los niveles más altos en la Municipalidad del Rímac.	✓		✓		✓		
02	Como lo calificarías cuando le informa de los reglamentos internos por parte de su jefe inmediato en la Municipalidad del Rímac.	✓		✓		✓		
03	En la Municipalidad del Rímac le informa sobre los cambios de su página web y como lo calificarías. Ejm: Cuando hay un cambio en el reglamento.	✓		✓		✓		
04	En la Municipalidad del Rímac, como calificarías usted los comunicados importantes que envía a su correo electrónicos. (Ejm: Cambio o ingreso de personal).	✓		✓		✓		
05	Como lo calificarías los anuncios de prevención de la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando anuncia la hora y fecha del simulacro).	✓		✓		✓		
06	Como calificarías los anuncios de su jefe inmediato cuando se cumple los objetivos en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando comunica al equipo de trabajo).	✓		✓		✓		
07	En la Municipalidad del Rímac, se realiza continuamente reuniones y charlas para su personal y como lo calificarías.	✓		✓		✓		
08	Como calificarías las reuniones de trabajo que realiza su jefe inmediato de la Municipalidad del Rímac.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación Externa</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
09	En la Municipalidad del Rímac, como municipio, en su opinión como es relación con sus usuarios.	✓		✓		✓		
10	En la Municipalidad del Rímac, como municipio, en su opinión como es relación con sus proveedores.	✓		✓		✓		
11	Como calificarías los eventos externos que realiza en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Conferencias, juntas vecinales).	✓		✓		✓		

12	Como calificarías los eventos que hace la Municipalidad del Rímac con relación a otras instituciones públicas.	✓	✓	✓	✓
13	Como calificarías los sistemas de seguridad que brinda en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Caso de robo).	✓	✓	✓	✓
14	Como calificaría las acciones de prevención que realiza en la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Casos de sismos, inundaciones).	✓	✓	✓	✓
15	Usted como calificarías las publicaciones externas de la Municipalidad del Rímac. (Ejm: Cuando envía un comunicado a la prensa, reparte volante).	✓	✓	✓	✓
16	Como calificarías los comunicados de la Municipalidad del Rímac a los usuarios. (Ejm: Cuando no hay sistemas).	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Cabrera Harro Santiago DNI: 25549254

Especialidad del validador: Mg. Daniela e investigadora

..... de 12 del 2018

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 15: Resultado del turnitin

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
https://ev.turnitin.com/app/cantax/es/?u=1051063954&so=1065361233&lang=es&s=1

feedback studio

La "Comunicación corporativa" y "Gestión por resultado" en la jefatura de administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**La Comunicación corporativa y Gestión por resultado en la jefatura de administración y finanzas de la Municipalidad del Rímac, Lima 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**  
Br. Esteban Alejandro Teruya Quevedo

**ASESOR:**  
Dr. Felipe Guizado Oscco

**SECCIÓN:**  
Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Políticas Públicas

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Concidencias

1	Entregado a Universidad...	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
3	azucar.anyf.gob.mx	1 %
4	es.slideshare.net	1 %
5	cuademasantosanos.org	<1 %
6	dspace.unhu.edu.pe	<1 %
7	www.repositorioacade...	<1 %
8	repositorio.upn.edu.pe	<1 %
9	www.gestopolis.com	<1 %
10	Entregado a Universid...	<1 %
11	repositorio.lime.edu.pe	<1 %

Página 1 de 57    Número de palabras: 10289

Text-only Report    High Resolution    Activado

08:26 19/01/2019

## Anexo 16: Formulario de Autorización para la publicación electrónica de las tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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)

JERUZA RIVERA, ESTEBAN TERESA

D.N.I. : 42207671

Domicilio : CA. BARTOLOMÉ DE U. CASAS 172-176 VRS. EL POMA MIRA FOLIO

Teléfono : Fijo : (01) 4434213 Móvil : 987 119 451

E-mail : ESTERESA.FAM@UCV.CM

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

 Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

 Tesis de Posgrado Maestría Doctorado

Grado : MAESTRO DE .....

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

## 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

JERUZA RIVERA, ESTEBAN ALEXANDRO

Título de la tesis:

LA COMUNICACION CORPORATIVA Y GESTION POR RESULTADOS

EN LA INSTITUCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS DE LA

MUNICIPALIDAD DE REMA, LIMA 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

10 MARZO 2019

Anexo 17: Autorización de la versión final del trabajo de Investigación.



# 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

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ESTEBAN ALEJANDRO TERUYA RIVERA

INFORME TITULADO:

LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA  
JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE  
RÍMAC, LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO GESTOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 13 FEBRERO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORES



*[Handwritten signature]*

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN