



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y su relación con el desempeño  
laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal  
Nieto. Moquegua. 2013.**

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

**MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. Maria Esther Venero Gibaja

Br. Angel Moises Cavero Juscamaita

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**PERÚ - 2015**

---

Dr. Ángel Salvatierra Megar

Presidente

---

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro  
Secretaria

---

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios y a nuestra familia

Dedicamos el éxito y la satisfacción de esta investigación a Dios quien nos regala los dones de la Sabiduría e inteligencia, a mis padres, Roger y Doris que motivan mi existencia,(Maria Esther) a mi madre Justina y a mi hija Cathy (Angel)

## **Agradecimiento**

Deseamos expresar de todo corazón nuestro sincero agradecimientos a la Lic. Teresa Venero Gibaja quien ha alentado nuestros esfuerzos con mucho amor para el logro de este paso académico; y todas aquellas personas que nos brindaron su colaboración, sus conocimientos, su ayuda incondicional y por sobre todo su amistad durante la realización de esta investigación. Gracias. A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y al personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto. Moquegua; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## Declaración jurada

Yo María Esther Venero Gibaja, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 23842792, con la tesis titulada “Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto. Moquegua. 2013”.

declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría. (compartida con Ángel Moisés Cavero Juscamaita)
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), 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, 20 de Octubre de 2014.

Firma.....

María Esther Venero Gibaja

DNI: 23842792

Firma.....

Ángel Moisés Cavero Juscamaita

DNI: 09166672

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto. Moquegua. 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

## Índice

	Páginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	23
1.5 Antecedentes	24
1.6 Objetivos	29
1.6.1 General	29
1.6.2 Específicos	29
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Bases teóricas de la variable Comunicación Interna	32
2.1.1 Concepto de comunicación interna	32
2.1.2 Objetivos de la comunicación interna	32
2.1.3 Características de la comunicación interna	33
2.1.4 Tipos de comunicación interna	34

2.1.5	Importancia de la Comunicación Interna	34
2.1.6	Teorías de la Comunicación Interna	35
2.1.7	Dimensiones de la comunicación interna	36
2.2	Bases teóricas de la variable desempeño laboral	41
2.2.1	Definición de desempeño laboral	41
2.2.2	Características del desempeño laboral	42
2.2.3	Liberalidad y desempeño	43
2.2.4	Evaluación y desempeño laboral	44
2.2.5	Factores del desempeño laboral	44
2.2.6	Dimensiones de desempeño laboral	45
2.3	Definición de términos básicos	43
<b>III</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1	Hipótesis	51
3.2	Variables	51
3.2.1	Definición conceptual	52
3.2.2	Definición operacional	52
3.3	Metodología	53
3.3.1	Tipo de estudio	53
3.3.2	Diseño	54
3.4	Población y muestra	55
3.5	Método de investigación	56
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.7	Métodos de análisis de datos	59
<b>IV</b>	<b>RESULTADO</b>	
4.1	Descripción	63
4.1.1	Prueba de Hipótesis	67



4.2	Discusión	71
	CONCLUSIONES	74
	SUGERENCIAS	75
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman.

## Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable comunicación interna	52
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	53
Tabla 3	Relación de validadores	60
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de comunicación interna	60
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario desempeño laboral	61
Tabla 6	Comunicación interna y el desempeño laboral	63
Tabla 7	Comunicación interna e iniciativa	64
Tabla 8	Comunicación interna y logro de metas	65
Tabla 9	Comunicación interna y relaciones interpersonales	66
Tabla 10	Correlaciones comunicación interna y el desempeño laboral	67
Tabla 11	Correlaciones comunicación interna e iniciativa	68
Tabla 12	Correlaciones comunicación interna y logro de metas	69
Tabla 13	Correlaciones comunicación interna y relaciones interpersonales	70

## Índice de Figuras

		Página
Figura 1	Comunicación interna y el desempeño laboral	63
Figura 2	Comunicación interna e iniciativa	64
Figura 3	Comunicación interna y logro de metas	65
Figura 4	Comunicación interna y relaciones interpersonales	66

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar qué relación existe entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto. Moquegua. 2013, sobre una población constituida por 100 trabajadores administrativos, Se consideró a toda la población como muestra censal entre los cuales se han empleado las variables: Comunicación Interna y el Desempeño Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Comunicación Interna, el cual estuvo constituido por 34 preguntas, en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), y el cuestionario de Desempeño Laboral, el cual estuvo constituido por 44 preguntas en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindaron información acerca de la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La Comunicación interna tiene relación con el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto. Moquegua. 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.638, que representa un nivel de correlación moderada.

Palabras claves: Comunicación Interna, Desempeño Laboral.

## **Abstract**

The present study had the general objective, determine the relationship between internal communication and Job Performance in the staff of the Municipality of Mariscal Nieto. Moquegua. 2013, the population consists of 100 administrative workers, consider census shows the population in which the variables have been used: Internal Communication and Job Performance.

The method used in the research was the hypothetical -deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period , which was developed to apply the tools: Questionnaire Internal Communication which consisted of 34 questions, in the scale of Likert (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), and the questionnaire Job Performance, which consisted of 44 questions on the Likert scale (very little , little, middle pretty much), who provided information about Internal Communication and Job Performance, by evaluating its different dimensions, the results are presented graphically and textually .

The research concluded that there is significant evidence to say that: The internal communication is related to job performance in the staff of the Municipality of Mariscal Nieto. Moquegua. 2013; a correlation coefficient Spearman Rho 0.638, representing a moderate level of correlation having been determined.

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