

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y  
SU RELACION CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DE VEGUETA-2019**

**PRESENTADO POR:**

**JESUS ANGEL LEON GONZALES**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**ASESOR:**

**Dra. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES**

**HUACHO - 2021**

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DE VEGUETA-2019**

**JESUS ANGEL LEON GONZALES**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: DRA. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
HUACHO  
2021**

## **DEDICATORIA**

A mi familia por el apoyo brindado en esta etapa  
de mi vida profesional

**JESUS ANGEL**

.

## **AGRADECIMIENTO**

My especial agradecimiento a los distinguidos docentes que me brindaron sus conocimientos y experiencias en ésta Maestría de Gestión Pública

También un sincero agradecimiento a todas las personas que colaboraron con ésta investigación.

*JESUS ANGEL*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>13</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>14</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>14</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>14</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>14</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>14</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>15</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>15</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>16</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>17</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>17</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>22</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>25</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>30</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>30</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>32</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>32</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>32</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>34</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>35</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>35</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>35</b>

<b>3.3</b>	<b>Técnicas de recolección de datos</b>	<b>35</b>
<b>3.4</b>	<b>Técnicas para el procedimiento de la información</b>	<b>37</b>
	<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>38</b>
	<b>RESULTADOS</b>	<b>38</b>
<b>4.1.</b>	<b>Descripción de los resultados</b>	<b>38</b>
<b>4.2</b>	<b>Contrastación de hipótesis</b>	<b>44</b>
	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>52</b>
<b>5.1</b>	<b>Discusión de resultados</b>	<b>52</b>
	<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>54</b>
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>54</b>
<b>6.1</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>54</b>
<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>55</b>
	<b>REFERENCIAS</b>	<b>56</b>
	<b>Fuentes Documentales</b>	<b>56</b>
	<b>Fuentes electrónicas</b>	<b>57</b>
	<b>Problemas específicos</b>	<b>58</b>
	<b>Objetivos específicos</b>	<b>58</b>
	<b>Hipótesis específica</b>	<b>58</b>
<b>II.</b>	<b>Anexo 02. Anexos</b>	<b>60</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Descendente</i> :.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 2: <i>Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Ascendente...</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 3: <i>Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Cruzada</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 4 <i>Variable Desempeño laboral en la dimensión Habilidades y Capacidades</i>	41
Tabla 5: <i>Variable Desempeño Laboral la dimensión Relaciones Interpersonales</i>	42 ...
Tabla 6: <i>Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>	43 ..
Tabla 7: <i>Correlación de Rho de Spearman de la Comunicación Organizacional y desempeño laboral</i>	44 ..
Tabla 8: <i>Correlación de Rho de Spearman de la Comunicación descendente y Desempeño laboral</i>	46 ...
Tabla 9: <i>Correlación de Rho de Spearman de la Comunicación ascendente y Desempeño laboral</i>	47 ....
Tabla 10: <i>Correlación de Rho de Spearman de la Comunicación cruzada y Desempeño laboral</i>	48
.....	

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Descendente</i> .....	38
<i>Figura 2: Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Ascendente</i> .....	39
<i>Figura 3: : Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Cruzada</i> .....	40
<i>Figura 4: Variable Desempeño laboral en la dimensión Habilidades y Capacidades</i>	41
<i>Figura 5: Variable Desempeño Laboral la dimensión Relaciones Interpersonales</i> .....	42



## RESUMEN

La presente investigación Tuvo como objetivo determinar de qué manera la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019. Su diseño corresponde a no experimental, transversal, correlacional.

Se determinó una muestra de 50 trabajadores. En cuanto al instrumento de recolección de datos se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en estudio de 14 Ítems; se utilizó la escala de Likert

Se midió su correlación para lo cual se aplicó del estadístico no paramétrico Ro Spearman la correlación de las variables Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral fue de 0.636, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada

Las conclusiones a las que se llegó con la investigación demostraron que la comunicación organización influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

**Palabras clave:** Comunicación Organizacional, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine how organizational communication influences the labor performance of the workers of the Municipality of Vegueta- 2019. Its design corresponds to non-experimental, transversal, and correlational.

A sample of 50 workers was determined. As for the data collection instrument, a questionnaire was applied on the two variables under study of 14 items; Likert scale was used

Its correlation was measured for which the non-parametric statistic Ro Spearman was applied, the correlation of the variables Organizational Communication and Labor Performance was 0.636, and according to the Bisquerra scale, this correlation is positive and moderate.

The conclusions reached with the investigation showed that the organization communication influences the labor performance of the workers of the Municipality of Vegueta- 2019

**Keywords:** Organizational Communication, work performance.

# INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por finalidad Determinar de qué manera la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

**El primer capítulo, corresponde a la descripción de la realidad problemática, demostrando los aspectos críticos en cuanto la comunicación También se han formulado los problemas de investigación haciendo un estudio exhaustivo de las dimensiones que corresponden a las variables de estudio y poder desarrollarlas en relación a las mismas, se redactaron los objetivos de investigación, la justificación de la investigación, la delimitación del estudio, y la viabilidad de la misma.**

**En la segunda parte, corresponde a la realización de los antecedentes de la investigación tanto a nivel nacional como internacional. Se presentan las bases teóricas, la definición de los términos básicos, el planteamiento de las hipótesis de investigación la Operacionalización de las variables, con sus respectivas dimensiones e indicadores.**

**El tercer capítulo, se considera el diseño de investigación, así como la presentación de la población y muestra de estudio, las técnicas de recolección de datos que se han utilizado para aplicar a la muestra de estudio y las técnicas de procesamiento de información que explican que pasos se van a seguir para obtener los resultados**

**El capítulo cuarto que corresponde a la presentación de los resultados, incluye tablas y figuras. Asimismo, se incluye la contrastación de hipótesis que permite arribar a las primeras conclusiones de la investigación.**

**El quinto capítulo, que corresponde a la discusión de los resultados; la contrastación de resultados de la presente investigación con otras que se han consignado en los antecedentes y que en sus resultados o en el procedimiento se asemejan a la actual.**

**El sexto capítulo que corresponde a la presentación de las conclusiones a las que se arribó con la aplicación de los estadísticos correspondientes y las recomendaciones**

**Asimismo, se indican las referencias clasificadas en referencias bibliográficas y electrónicas con las cuales se elaboró la parte teórica de la investigación. Asimismo los anexos conformados por la matriz de consistencia, el instrumento de recolección de datos.**

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Al abordar el tema de la Comunicación en las organizaciones es importante tener en cuenta que toda comunicación se realiza en el marco de los vínculos humanos y estos se expresan en la manera en que las personas realizan su trabajo, como se relacionan de acuerdo con su propia cultura. La comunicación organizacional permite mejorar la dinámica empresarial, ya que es un medio de conexión o de unión que tienen las personas para transmitir o intercambiar mensajes., es decir, cada vez que se comunican con sus compañeros de trabajo, socios, clientes, y otros, lo que hacen es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información, ejerciendo una influencia directa en el desempeño de los individuos.

La Comunicación es un aliado para mejorar el desempeño laboral permitiendo el cumplimiento de los objetivos. Cuando hablamos de la comunicación y sus diferentes tipos, los cuales en ocasiones generan ambigüedad al momento de ser transmitidos ya que la información que se envía desde los altos mandos no es la misma que se percibe o se comprende en los mandos medios o a los trabajadores, quienes tienen que ejecutar las órdenes recibidas en muchos casos de acuerdo a su propia interpretación, lo que provoca una discrepancia entre las órdenes emitidas y las órdenes que deben de ejecutarse; por esta razón es necesario buscar una forma o mecanismo que permita dinamizar los flujos de información.

En las instituciones laborales, las personas están expuestas a una serie de estresores organizacionales que, según como sean vividos, resueltos y afrontados, determinan la respuesta individual, que afecta la productividad, las relaciones interpersonales, la calidad de atención y también a la satisfacción de los trabajadores.

Es lo que viene ocurriendo en la Municipalidad de Vegueta, identificándose problemas en las comunicaciones interpersonales que no son muy buenas lo que provoca malentendidos entre los trabajadores falta de confianza la poca

importancia al desarrollo de las habilidades y capacidades de los trabajadores un bajo nivel de satisfacción que afecta el nivel de desempeño laboral,.

De no tomar acciones de mejora se seguirán presentando problemas en la comunicación deficiente afectando en su desempeño laboral. Por lo que se hace necesario desarrollar una mayor interrelación mejorando la comunicación y su participación en el cumplimiento de los objetivos

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera la comunicación organización influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera la Comunicación descendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019?

¿De qué manera la Comunicación ascendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019?

¿De qué manera las comunicaciones cruzadas influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera la Comunicación descendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019
- Determinar de qué manera la Comunicación ascendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019
- Determinar de qué manera las comunicaciones cruzadas influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

#### 1.4 Justificación de la investigación

**Por su conveniencia**, ya que la presente investigación busca conocer si la comunicación Organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores, de la Municipalidad de Vegueta- 2019; siendo de mucha importancia para la municipalidad.

**Por su implicancia practica** por que se fundamenta en proporcionar lineamientos para mejorar la situación respecto a comunicación y desempeño laboral, constituyéndose en un tema de interés para las organizaciones.

#### **Por su justificación metodológica**

Su utilidad metodológica está en el planteamiento de un instrumento científico de recolección de datos que ayudara a otras investigaciones, evaluar la comunicación entre los trabajadores así como su desempeño laboral.

#### 1.5 Delimitaciones del estudio

La delimitación de la presente investigación se llevara a cabo teniendo en cuenta lo siguiente:

Delimitación organizacional o espacial: Municipalidad de Vegueta

Delimitación geográfica: distrito de Végueta, provincia de Huaura, Dpto. de Lima

Delimitación social: comprende personal de la municipalidad de Végueta- 2019

Delimitación temporal: la investigación se efectúa en el presente año 2019.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) Respecto a la viabilidad indican la necesidad de disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia, los alcances de la investigación, solo así se puede asegurar la viabilidad.

En el caso de la presente investigación se cuenta con la autorización de la Municipalidad y la accesibilidad a la información, y los recursos son costeados por el investigador.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Balarezo (2014) “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, el objetivo Estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive.

Arribo a las siguientes conclusiones: Las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. • La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores. • Muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta San Miguel Drive. La distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo y además hay que resaltar que el clima organizacional de la empresa San Miguel Drive no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores. • Se concluye que la comunicación organizacional interna de la empresa San Miguel Drive no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores”.

Gómez (2007) *“La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad”* El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas Universidad de Málaga Tesis doctoral tuvo como objetivo La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad:1 El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas 2 Comprobar si esta información, organizada y tratada profesionalmente, mejora la productividad. 3. Confirmar que, cuando se distribuye entre todos los integrantes de la organización, repercute en la mejora de la productividad individual y colectiva. Esta comprobación, por la complejidad del análisis cuantitativo y cualitativo, se circunscribe al ámbito andaluz. 4. Establecer cuáles son las principales fuentes de información de las organizaciones en Andalucía; arribo a las siguientes conclusiones:

1. Las organizaciones modifican periódicamente procesos, servicios y productos objeto de su actividad y, como consecuencia, las funciones y tareas de sus miembros. Esto obliga a estar permanentemente informados de todos los cambios producidos tanto dentro como fuera de la entidad. Por ello la información al servicio de las organizaciones ha pasado, en los últimos años, a ocupar un papel preponderante. Las empresas dedican una parte importante de su tiempo y de sus recursos económicos y humanos a la obtención, proceso, aplicación y proyección de información. Por esta razón, la información interna juega un papel decisivo en la empresa y se convierte en su principal patrimonio. La información es el eje “vertebrador” de toda organización que necesite tener un alto nivel de competitividad y desarrollo. 2. La preponderancia de la información obedece a la complejidad del entorno, y por tanto, a una mayor necesidad de gestión. La aplicación del concepto “sistema” y “subsistema” al ámbito empresarial, permite analizar cada actividad funcional y operativa, facilitando información de y sobre las mismas. 3. El establecimiento de organizaciones donde la toma de decisiones es menos piramidal y donde los directivos delegan parte de su responsabilidad y tareas en los distintos departamentos (liderazgo democrático-laissez-faire), hace que estos necesiten a personas mucho más formadas y con un mayor conocimiento de su entidad y del entorno que rodea a la misma. Han de saber qué factores influyen en la realización efectiva de su trabajo, así como en la toma de decisiones. La información sobre el entorno relevante, así como

sobre la organización misma, no debe ser privativa y exclusiva de los dirigentes de las entidades, la información es patrimonio de todos los miembros en sus distintas escalas de responsabilidad. En las organizaciones andaluzas, tal y como se ha comprobado a través de la encuesta, esta información se dirige en el 92 por ciento de los casos únicamente a los dirigentes, presidentes o altos ejecutivos; el 52 por ciento de las consultadas la distribuye, también, entre los mandos intermedios; y tan sólo el 28 por ciento se la entrega a los empleados medios (engloban el grueso de las entidades) El objetivo principal es conseguir que cada miembro disponga de la información necesaria para el desarrollo de sus funciones. Una información que ha de ser personalizada, precisa y adaptada a las necesidades, perfil, formación e intereses de los empleados, ya que no todos realizan las mismas tareas, y por tanto, sus necesidades informativas también son distintas. La información ‘comodín’ resulta poco efectiva en el desarrollo del trabajo y en la resolución de problemas. Los empleados que forman parte del circuito informativo de su empresa resultan más productivos para la organización. Este hecho ha quedado patente a través del ‘supuesto práctico’ realizado entre miembros de empresas e instituciones andaluzas. El 70 por ciento de los empleados, que recibieron periódicamente (durante cinco meses) información útil y personalizada a través de e-boletines, se ha mostrado muy satisfechos, habiendo repercutido positivamente en su trabajo diario La información debe fluir y hay que evitar que los empleados tengan que dedicar parte de su tiempo a la búsqueda de datos e información para la realización efectiva de su trabajo. La información tiene que estar actualizada y disponible en el momento que se necesite. Debe ser fácilmente accesible y con un coste de obtención menor que la utilidad que ofrece. Gracias a la información obtenida tanto del exterior como del interior de la entidad los distintos usuarios disponen de información oportuna y relevante que le permite decidir y actuar razonablemente. La información debe considerarse como uno de los principales recursos de las empresas e instituciones, y al igual que el resto de recursos tradicionales (capital, energía, personal, etc.) necesita un tratamiento y consideración dentro de la misma. La información se obtiene, se procesa y se emplea de forma parecida a como se explotan los recursos tradicionales. Pero no se adquiere un recurso si no es con la idea de utilizarlo, no tiene sentido adquirir

información si no es para aplicarla. 7. La información susceptible de ser proporcionada a los diferentes miembros se puede encontrar en distintas fuentes, entre las que sobresalen los medios de comunicación. Los medios de comunicación constituyen la principal fuente de información para las organizaciones. Proporcionan información de actualidad, con un lenguaje fácilmente comprensible. 8. Dentro de estos destacan los medios escritos o publicaciones periódicas. Su variada temática y su periodicidad permiten un seguimiento actualizado y completo de los temas; dependiendo de la publicación el grado de profundización será mayor o menor, adaptándose así a las necesidades concretas de cada usuario. De hecho, para el 84 por ciento de los miembros de organizaciones andaluzas, consultados para este trabajo, la prensa de información general es la principal fuente de información; seguido de la prensa de información especializada, señala por un 76 por ciento de los consultados. 9. Las organizaciones deben reducir el tiempo de ejecución de los procesos comunicativos, estableciendo un servicio de información y documentación donde se recopile, almacene, analice, elabore y distribuya la información de una forma rápida, eficaz y profesionalmente. La reducción en los procesos de ejecución es una necesidad constante en el mundo actual y es aquí donde los servicios de información automatizados pueden y deben contribuir a cubrir esta necesidad para garantizar la competitividad y supervivencia de las organizaciones. La organización ha de establecer todos los medios y proporcionarle todas las herramientas necesarias para que el trabajo de sus empleados se realice de una manera mucho más cómoda y ágil. El lugar idóneo de este servicio de información es el departamento de comunicación, ya que por una parte, cuenta con un personal con la formación, habilidades, recursos y experiencia necesarios para el desarrollo de esta actividad. Y por otra, se constituye como el punto de enlace entre el exterior de la organización, la cúpula directiva y los distintos departamentos y públicos. La evolución y mayor consideración de este departamento dentro de las organizaciones han hecho que la mayoría de ellas dispongan del mismo”.

Torre (2011) *“La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral* Tesis doctoral. Universidad de Valencia, facultad de psicología, Valencia - España.

Conclusiones. Aun teniendo en cuenta las mencionadas limitaciones de la presente investigación, las principales aportaciones de los tres estudios desarrollados son las siguientes: 1. Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “Soft” se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados. Estas prácticas analizadas desde una visión universalista muestran ser positivas para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, siempre y cuando estén fuertemente implantadas y sean visibles para los empleados, aun cuando sean informadas por los empleados o por los directivos de recursos humanos de la organización. 2. Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento. 3. Tanto el contrato psicológico (cumplimiento de las promesas realizadas por la organización) como la reciprocidad del contrato psicológico y normativo se ven favorecidos por las prácticas de RRHH orientadas al compromiso en el desempeño. 4. Sin embargo, la reciprocidad del contrato normativo no favorece el desempeño organizacional, por ello, es necesario el desarrollo de contratos idiosincráticos a todos los niveles de la organización para 23 satisfacer las necesidades individuales de los empleados, evitar la inequidad y mejorar así su rendimiento. El cumplimiento contrato psicológico y su reciprocidad, sí que muestra una mayor satisfacción y desempeño, ello avala la necesidad de desarrollar contratos idiosincráticos. 5. Las perspectivas de empleo futuro se han analizado como indicador de una política de recursos humanos en base a un plan estratégico de la

organización. Sin embargo, los resultados no muestran relación con las prácticas de recursos humanos, lo que contravendría la tesis del alineamiento del sistema de recursos humanos con la política empresarial. Hay que tener en cuenta el modo en el que se ha medido esta variable que, si no hay un plan estratégico anteriormente definido en la organización, podría estar ofreciendo una visión sesgada respecto al sistema de recursos humanos. 6. Los resultados de esta tesis proporcionan evidencia teórica a la investigación multinivel (constructos emergentes y modelos homólogos) y son una muestra de cómo el todo es más que la suma de las partes, proporcionando en algunos casos, resultados diferentes para las mismas variables en diferentes niveles teóricos. Además, proporcionan una visión general del funcionamiento de la organización, teniendo en cuenta sus constricciones, desde la existencia de una serie prácticas de RRHH orientadas al compromiso y cómo se relacionan con el desempeño organizacional. 7. Por último, los resultados de la presente tesis aportan evidencia empírica a algunas de las relaciones propuestas por el modelo integrador del funcionamiento de la organización de Ostroff y Bowen (2000). Este modelo global abre nuevas vías para la investigación a nivel global de la organización, ya que ha mostrado su valor heurístico”

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Paredes, L. (2015) “*La Comunicación Interna y la Responsabilidad Social empresarial en HOTN`TENDER ELAQUARIUM E. I. R. L.-Tarma, 2013*”; tuvo como objetivo: Describir la relación que existe entre la comunicación interna y la responsabilidad social empresarial.

Arribo a las siguientes conclusiones: 1. Según el estudio realizado, los factores que influyen en la comunicación interna son la claridad con la que se comunica el mensaje, los medios por los que se comunica, las vías en que se

da este proceso y la manera en que los jefes se comunican con los subalternos, y estos elementos si afectan o perjudican a los colaboradores en sus labores diarias. 2. El resultado encontrado luego de aplicar el coeficiente de correlación paramétrico de Pearson indica que las variables comunicación interna y responsabilidad social empresarial en el restaurante Hot Tender El Aquarium E. I. R. L. Tarma en el periodo 2013, están correlacionadas positivamente. La correlación es positiva alta al nivel del 81.3% con un nivel de significancia menor a 0.05 ( $\alpha$  2.16, se rechaza la hipótesis nula. A un nivel de significancia del 5% se concluye que el coeficiente de correlación poblacional no es cero y que la comunicación interna y la responsabilidad social empresarial en el restaurante Hot Tender El Aquarium E. I. R. L. Tarma en el periodo 2013, están correlacionados”.

García, G. (2013) “*El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay – 2013*, Universidad Católica Sedes Sapientiae, tuvo como objetivo: Determinar qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay.

Arribo a las siguientes conclusiones: Primera. Con el estudio se determinó que existe correlación moderada y muy significativa entre el Clima organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay. Los docentes encuestados consideraron que ambas variables son de nivel alto. Se deduce que la existencia de un buen clima organizacional favorecerá un buen desempeño docente. Segunda. Se pudo determinar que existe una correlación moderada y muy significativa entre la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional y la dimensión planificación de la variable desempeño docente. Mientras la dimensión relaciones interpersonales se encuentra entre los niveles alto y muy alto, la planificación es de nivel alto. Las relaciones interpersonales influyen en el trabajo de planificación que realizan los docentes de las instituciones educativas de Cajay. Tercera. Los resultados de estudio permitieron determinar que existe una

correlación baja, pero significativa entre la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional y la dimensión evaluación de la variable desempeño docente. Las relaciones interpersonales se encuentran entre los 82 niveles alto y muy alto, la evaluación es principalmente de nivel alto. Las relaciones interpersonales influyen en la evaluación que realizan los docentes de las instituciones educativas de Cajay. Sin embargo, la baja correlación indica que los docentes deben mejorar en evaluación. Cuarta. El contraste del resultado indicó que existe una correlación baja, pero significativa entre la dimensión trabajo en equipo de la variable clima organizacional y la dimensión diversificación curricular de la variable desempeño docente. Para ambas dimensiones el resultado indicó un nivel alto. Esto indica que si los docentes realizan la diversificación curricular superan las dificultades con un trabajo en equipo. El trabajo en equipo está entre los niveles alto y muy alto, en tanto que la diversificación curricular es de nivel alto. Los docentes de las instituciones educativas del distrito de Cajay deben mejorar el trabajo de diversificación curricular. Quinta. El resultado indicó que existe una correlación baja entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la dimensión evaluación de la variable desempeño docente. La comunicación en las instituciones educativas del distrito de Cajay está entre los niveles alto y regular, mientras que la evaluación es de nivel alto. Los docentes de las instituciones educativas del distrito de Cajay todavía deben mejorar el nivel de comunicación”.

Barriga, R. (2016) “*Clima organizacional y desempeño docente en la universidad Jaime Bausate y Meza Jesús María - Lima, 2016*”; Universidad Nacional Mayor de San Marcos; tuvo como objetivo Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes la Universidad Jaime Bausate y Meza. Jesús María. Lima 2016.

Arribo a las siguientes conclusiones: Primero: Se ha demostrado que existe relación entre clima organizacional y el desempeño docente en la



Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Pues el coeficiente de correlación es BUENA de 0,755, vemos que existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,05, motivo por el cual se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alterna: El clima organizacional se relaciona con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016 Segundo: Se ha demostrado que existe relación entre el talento humano en el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es BUENA de 0,684, vemos que existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,05 por tal motivo se RECHAZA la hipótesis Nula y se ACEPTA la alterna: el talento humano se relaciona con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima Tercer: Se ha demostrado que existe relación entre el diseño organizacional en el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es MODERADA de 0,577, vemos que existe una relación directa y un nivel de significancia menor que 0,01 por tal motivo se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alterna: El diseño organizacional se relaciona con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016. Cuarto: Finalmente se ha demostrado que existe relación entre la cultura organizacional en el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,646 equivalente a una BUENA correlación y el p\_ valor es de 0,01 por lo tanto establecemos que tiene un nivel de significancia menor que 0,05 por tal motivo se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alterna: la cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño docente en la Universidad “Jaime Bausate y Meza”. Jesús María. Lima 2016”.

## 2.2 Bases teóricas

Schermerhorn (2010) Comunicación es el proceso interpersonal de enviar y recibir símbolos que contienen mensaje, en términos más prácticos incluye un emisor

que es el responsable de codificar un mensaje intencional por medio de símbolos significativos, verbales y no verbales. El mensaje se manda a través de un canal de comunicación a un receptor quien entonces decodifica e interpreta su significado (p.424).

Chiavenato (2011) La comunicación la define como la transferencia de información o de significado de una persona a otra, dicho de otra forma es el proceso por el cual se trasmite información y significados de una persona a otra, asimismo es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores, la comunicación es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos y que comprende transacciones entre ellas.

En toda comunicación existen por lo menos dos personas, la que envía el mensaje y la que lo recibe, una persona sola no puede comunicarse; el acto de la comunicación solo tiene lugar si existe un receptor. Las organizaciones no existen ni operan sin comunicación, esta es la red que integra y coordina todas sus partes (p.50)

Stoner (1996) La comunicación es el fluido vital de una organización y los errores de comunicación han producido en más de una organización daños equivalentes a los de una lesión cardiovascular.

La comunicación efectiva es muy importante para los gerentes por tres motivos primordiales. En primer lugar la comunicación representa la hebra común para los procesos administrativos de la planeación, la dirección y el control.

## **B.- Dimensiones**

### **2.2.1.1 comunicación descendente**

Robbins S.(2013) es la comunicación que fluye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior. La utilizan los líderes y gerentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, explicar las políticas y los procedimientos, señalar los problemas que necesitan atención y brindar retroalimentación acerca del desempeño.

Al utilizar la comunicación descendente los gerentes debe explicar las razones de porque se tomó esa decisión. Un estudio revelo que había el doble de probabilidad de que los trabajadores se comprometieran con los cambios propuestos cuando se les explicaba cabalmente las razones subyacentes (p.339)

#### **2.2.1.2 comunicación ascendente**

Es la que fluye hacia un nivel hacia un nivel superior del grupo u organización, se utiliza para brindar retroalimentación a los jefes informarles sobre el progreso hacia las metas y plantarles problemas actuales, la comunicación ascendente permite que conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo hacia sus colegas y hacia la organización en general, los gerentes también utilizan la comunicación ascendente para obtener ideas de cómo mejorar las cosa. Dado a que las responsabilidades laborales de la mayoría de los gerentes ha aumentado la comunicación ascendente es cada vez más difícil porque los gerentes se sienten abrumados y se distraen con facilidad para establecer una comunicación ascendente eficaz se debe reducir las distracciones (de ser posible reunirse en una sala de conferencias y no en una oficina de cubículo del jefe) comunicarse con encabezados y no con párrafos ( el objetivo es captar la atención del Jefe no enfrascarse en una discusión infructuosa ) sustentar los encabezados con afirmaciones plausibles y preparar una agenda para asegurarse que se utilizara bien la atención del Jefe (Robbins S.2013 p.339)

#### **2.2.1.3 Comunicación cruzada o lateral**

Cuando la comunicación tiene lugar entre los miembros del grupo que trabajan del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente. Son frecuentes ahorran tiempo y facilitan la coordinación, estas

comunicaciones que se dan con el flujo diagonal entre personas de diferentes niveles sin relaciones directas de dependencia entre sí, este tipo de comunicación sirve para acelerar el flujo de la información procurar una mejor comprensión y coordinar esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Buena parte de la comunicación no sigue la ruta marcada por la jerarquía organización si no que atraviesa de un costado a otro la cadena de mando (Robbins S.2013 p.339)

### **2.2.2 Desempeño Laboral**

Benjamín & Fincowsky (2014) definen al desempeño laboral como el rendimiento del trabajo realizado por un empleado de la organización con respecto a sus labores organizacionales.

Robbins & Judge (2013) mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Guízar (2013) define al desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Martínez (2013) menciona que el desempeño laboral tiene gran efecto sobre el rendimiento laboral y que no solo es la base para las decisiones del personal, sino también afecta a la motivación de los empleados que es pieza clave en su rendimiento.

Louffat (2012) menciona que el desempeño laboral es un proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir periódicamente la eficiencia del funcionamiento en el cumplimiento de las tareas.

Thompson & Gamble (2012) mencionan que los sistemas de información igual son un medio para que los administradores supervisen el desempeño de los trabajadores y que verifiquen que actúan dentro de los límites especificados.

Newstrom (2011) define al desempeño laboral como la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Lussier & Achua (2011) definen al desempeño laboral como la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2011) define al desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

### ***Dimensiones del desempeño laboral***

Coello (2014) menciona en su investigación que el desempeño son las habilidades competencias en la realización de la actividad laboral del grupo de asesores y que puedan ser reforzadas de acuerdo a las condiciones que la intervienen. Y sus dimensiones para poder evaluarlo son los siguientes:

#### **2.2.2.1 Habilidades y Capacidades**

Son el conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea dentro de la organización donde laboran.

Sus indicadores son los siguientes:

- Disciplina general que se manifiesta en el cumplimiento de sus obligaciones.
- Niveles de conocimiento de las tareas.
- Aplicación de los conocimientos.
- Responsabilidad demostrada en sus labores.

#### **2.2.2.2. Relaciones Interpersonales.**

Las relaciones interpersonales son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas que laboran dentro de la misma organización. Sus indicadores son los siguientes:

- o Empatía

- Liderazgo
- Influencia que ejerce

### 2.3 Bases filosóficas

Filosofía y comunicación se encuentran emparentadas desde los propios comienzos: Parménides, Heráclito, Platón, Sócrates, Aristóteles, Agustín, De un modo más explícito con el giro filosófico hacia el lenguaje en la Hermenéutica, la Filosofía Analítica., el Pragmatismo, la Teoría Crítica de la Sociedad, Empero, no es este el lugar ni la ocasión para exponer tal parentesco del modo más completo. La pretensión filosófica de construir un discurso absolutamente coherente y razonable, una vez ha optado por la razón frente a la violencia, pasa necesariamente por la discusión, el dialogo, el debate de razones; en una experiencia comunicativa que permite construir el horizonte ontológico, moral y político de la empresa filosófica. A su vez, la intención de lograr un acuerdo en el discurso y el anhelo de establecer la coherencia absoluta entre Ser, Verdad, Libertad, exigen de la experiencia comunicativa una constante reorientación que permita empapar su espontaneidad vital y funcional con estos intereses básicos de toda comunidad razonable. La reflexión crítica sobre la comunicación permite liberar a ésta del mecanismo y la dominación, para exigirla y reclamarla como practica imprescindible en el conocimiento y la acción con el mundo de la naturaleza exterior. Con el universo de nuestras relaciones culturales y sociales. Con el universo de nuestra interioridad. (Sierra, F.)

### 2.4 Definición de términos básicos

**Motivación:** no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo

**Conflicto:** se entiende aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo puede ser multicaule y dentro de una

organización, dicho conflicto genera dos consecuencias básicas: ineficiencia e ineffectividad.

### **Motivación y esfuerzo**

Grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen de manera intensa. Estos aspectos se reflejan en que el trabajador se siente responsable de realizar su trabajo, comprometido en su labor y se preocupe por la calidad de sus actividades, por lo cual busca esforzarse dentro de un ámbito laboral

### **Desempeño Laboral**

Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

### **Comunicación**

Es el proceso interpersonal de enviar y recibir símbolos que contienen mensaje, en términos más prácticos incluye un emisor que es el responsable de codificar un mensaje intencional por medio de símbolos significativos, verbales y no verbales

### **Estructura organizacional**

Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- La comunicación descendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019
- La comunicación ascendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019
- La comunicación cruzada influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019



## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Comunicación Organizacional</b></p> <p>Es el proceso interpersonal de enviar y recibir símbolos que contienen mensaje, en términos más prácticos incluye un emisor que es el responsable de codificar un mensaje intencional por medio de símbolos significativos, verbales y no verbales</p>	Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reunión con el personal.</li> <li>➤ Vía telefónica</li> <li>➤ Comunicación oral</li> <li>➤ Comunicación escrita</li> </ul>
	Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reunión periódica.</li> <li>➤ Entrevista personalizada</li> <li>➤ Vía telefónica.</li> </ul>
	Comunicación cruzada	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dirección horizontal</li> <li>➤ Flujo diagonal</li> </ul>
<p><b>: Desempeño laboral</b></p> <p>Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas</p>	<p>Habilidades y Capacidades</p> <p>Relaciones Interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Disciplina en el cumplimiento de sus obligaciones</li> <li>➤ Conocimiento de las tareas</li> <li>➤ Empatía</li> <li>➤ Liderazgo</li> </ul>

# CAPÍTULO III

## METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

#### 3.1.1 Enfoque.

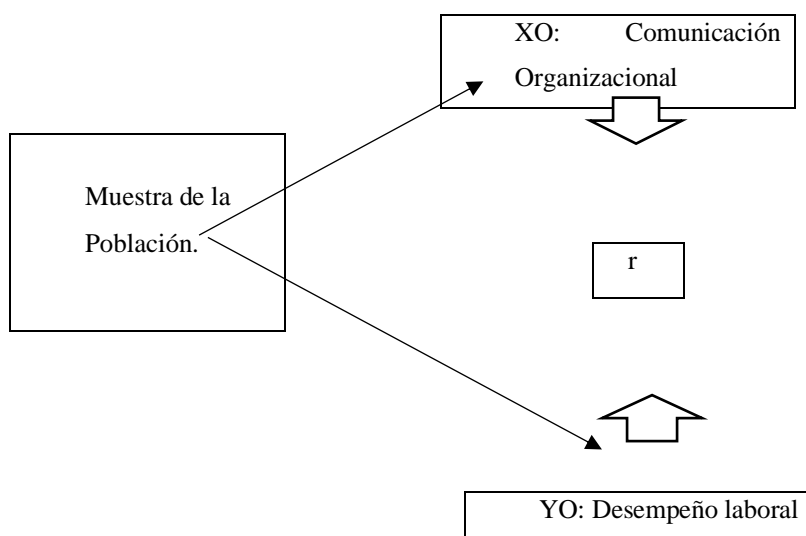
**El enfoque utilizado es el cualitativo-cuantitativo.**

#### 3.1.2 Tipo de estudio

La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, descriptiva explicativa, transversal.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que las investigaciones de diseño no experimental se define como la investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio. Esto significa que se trata de estudios donde no se hace variar de forma intencional a las variables independientes para ver su influencia sobre otras variables.

**Es transversal ya que se recolectarán en un solo momento, en un tiempo único.**



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

X: Variable Independiente

r: Relación entre variables

Y: Variable dependiente

El diseño seleccionado para el presente trabajo de investigación es el más utilizado porque se aplica en situaciones que se desea evaluar el grado de relación que existe entre las dos variables

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población estará conformada por 50 trabajadores

#### 3.2.2 Muestra

**Por ser pequeña se ha tomado el total de la población 50 trabajadores**

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos será la encuesta, el instrumento que se utilizara es el cuestionario.

En nuestro caso utilizaremos el cuestionario que según Carrasco (2013. P.318) indica que los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo. Se utilizara la escala de Likert.

#### A. Validez del cuestionario

##### Matriz de análisis de juicio de expertos

CRITERIOS	Total			
	J1	J2	J3	TOTAL
Claridad	5	3	5	13
Objetividad	5	5	4	14
Actualidad	3	5	5	13

Organización	4	4	5	13
Suficiencia	5	5	5	15
Pertinencia	5	5	4	14
Consistencia	5	5	5	15
Coherencia	5	5	5	15
Metodología	4	4	5	13
Aplicación	5	4	5	14
<b>TOTAL DE OPINIÓN</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>139</b>

Total Máximo= (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

Calculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{139}{10 \times 3 \times 5} = \frac{139}{150} = 0.926 = 93.0\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es 93.0%, es considerado Bueno.

## B.-Confiabilidad del cuestionario

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación será Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.881, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alpha de Cronbach	N de elementos
,881	14

### **3.4 Técnicas para el procedimiento de la información**

Básicamente el estudio comprende tres etapas

**Primera**, destinada a la recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes estadísticos, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas, visitas a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluyó con la aprobación del proyecto de Tesis por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

**Segunda**, preparación de materiales para la recopilación de datos en el campo. Entre estas el diseño, elaboración del instrumento y aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta

**Tercera**, consistió en el procesamiento, interpretación de los datos recopilados y finalmente las conclusiones.

**Se empleó el procesador Statistical Package of Social Sciences (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del EXCEL 2010 para la tabulación de los datos.**

**Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Ro Spearman.**

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

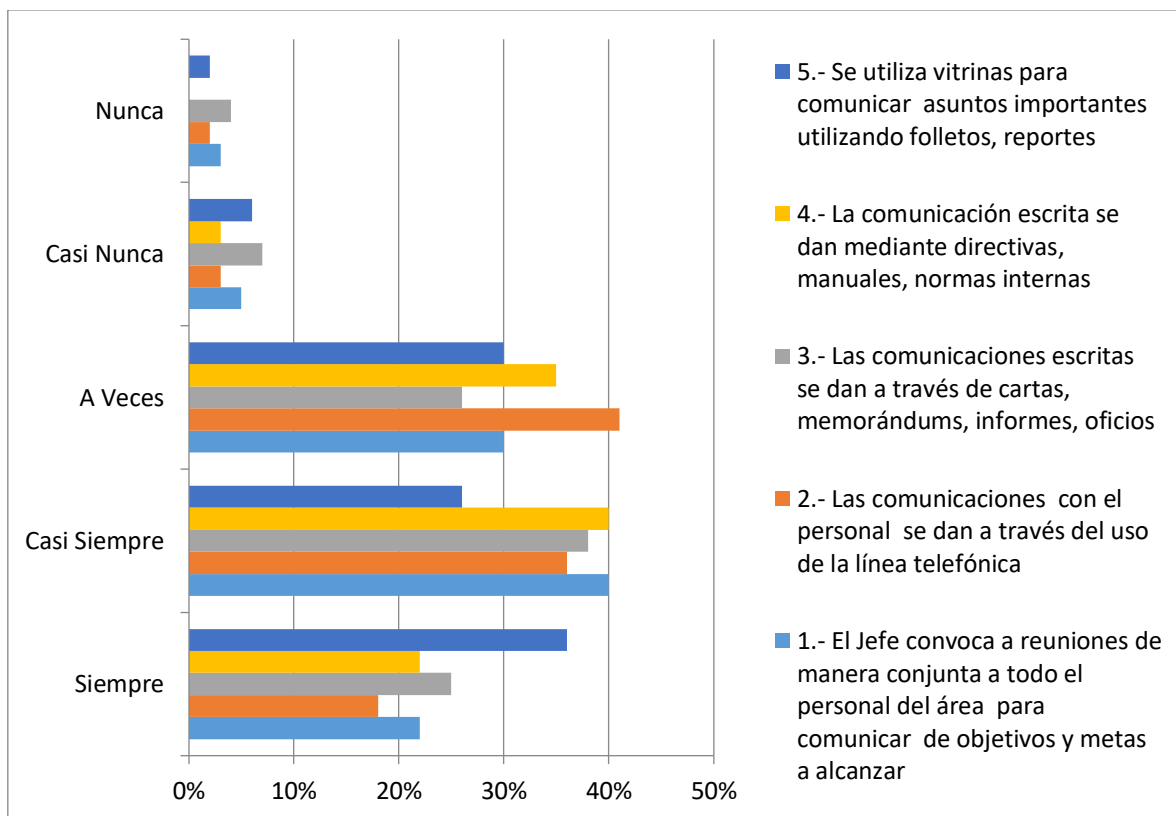
#### 4.1. Descripción de los resultados

**Tabla 1: Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación**

*Descendente*

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1.- El Jefe convoca a reuniones de manera conjunta a todo el personal del área para comunicar de objetivos y metas a alcanzar	11	22	20	40	15	30	3	5	2	3
2.- Las comunicaciones con el personal se dan a través del uso de la línea telefónica	9	18	18	36	21	41	2	3	1	2
3.- Las comunicaciones escritas se dan a través de cartas, memorándums, informes, oficios	13	25	19	38	13	26	4	7	2	4

4.- La comunicación escrita se dan mediante directivas, manuales, normas internas	11	22	20	40	18	35	2	3	0	0
5.- Se utiliza vitrinas para comunicar asuntos importantes utilizando folletos, reportes	18	36	13	26	15	30	3	6	1	2
Promedio Total	12	25	18	36	16	32	2	5	1	2



**Figura N° 1: Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Descendente**

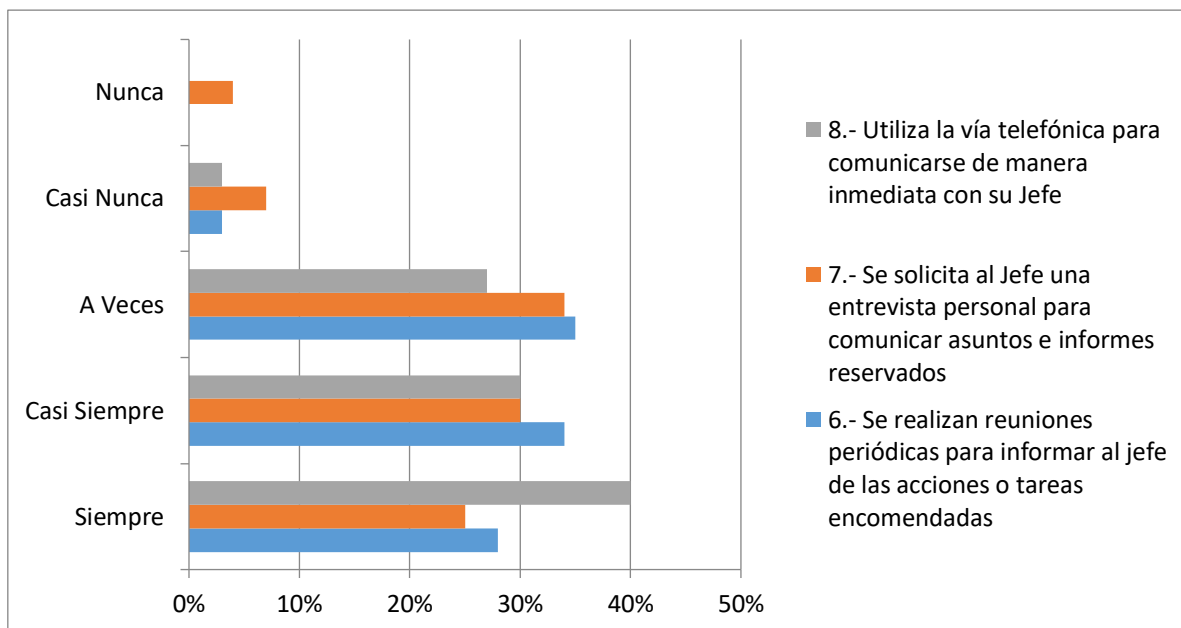
Se observa en la tabla 1 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 36% del total de

trabajadores que conforman la muestra, quienes consideran que la variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Descendente los cumplen Casi Siempre. Un 32% en A veces, un 25% en Siempre, 5% en Casi nunca y 2% en Nunca.

**Tabla N° 2: Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Ascendente**

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
6.- Se realizan reuniones periódicas para informar al jefe de las acciones o tareas encomendadas	14	28	17	34	18	35	2	3	0	0
7.- Se solicita al Jefe una entrevista personal para comunicar asuntos e informes reservados	13	25	15	30	17	34	4	7	2	4
8.- Utiliza la vía telefónica para comunicarse de manera inmediata con su Jefe	20	40	15	30	14	27	2	3	0	0
Promedio Total	16	31	16	31	16	32	2	4	1	1



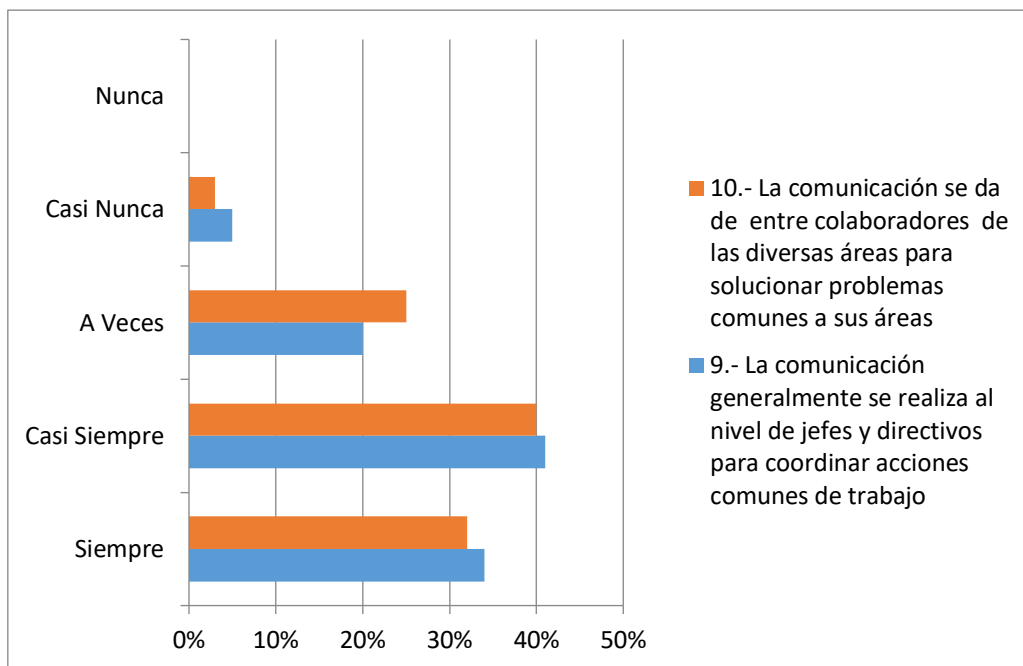


**Figura N° 2: Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Ascendente**

Se observa en la tabla 2 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 32% del total de trabajadores que conforman la muestra, quienes consideran que la variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Ascendente los cumplen en A Veces, seguido de 31% en casi siempre, 31% en siempre, 4% en casi nunca y 1% en nunca.

**Tabla N° 3: Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Cruzada**

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
9.- La comunicación generalmente se realiza al nivel de jefes y directivos para coordinar acciones comunes de trabajo	17	34	21	41	10	20	3	5	0	0
10.- La comunicación se da de entre colaboradores de las diversas áreas para solucionar problemas comunes a sus áreas	16	32	20	40	13	25	2	3	0	0
Promedio Total	17	33	20	41	11	23	2	4	0	0

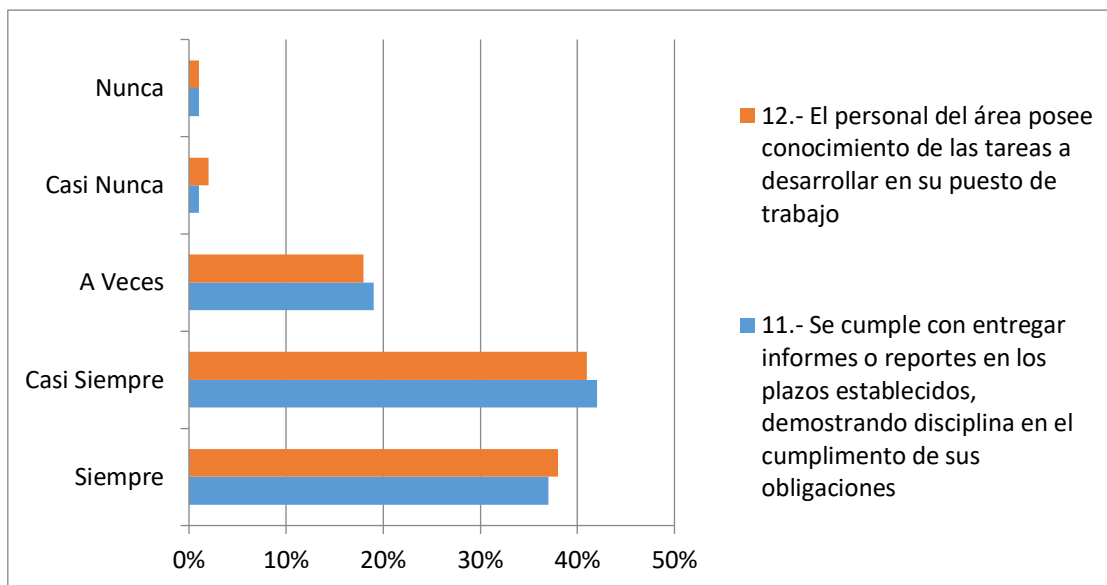


**Figura N° 3: Variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Cruzada**

Se observa en la tabla 3 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 41% del total de trabajadores que conforman la muestra, quienes consideran que la variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Cruzada los cumplen en Casi Siempre, seguido de 33% en siempre, 23% en a veces, y 4% en casi nunca.

**Tabla N° 4: Variable Desempeño laboral en la dimensión Habilidades y Capacidades**

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
11.- Se cumple con entregar informes o reportes en los plazos establecidos, demostrando disciplina en el cumplimiento de sus obligaciones	19	37	21	42	10	19	1	1	1	1
12.- El personal del área posee conocimiento de las tareas a desarrollar en su puesto de trabajo	19	38	21	41	9	18	1	2	1	1
Promedio Total	19	38	21	42	9	19	1	2	1	1

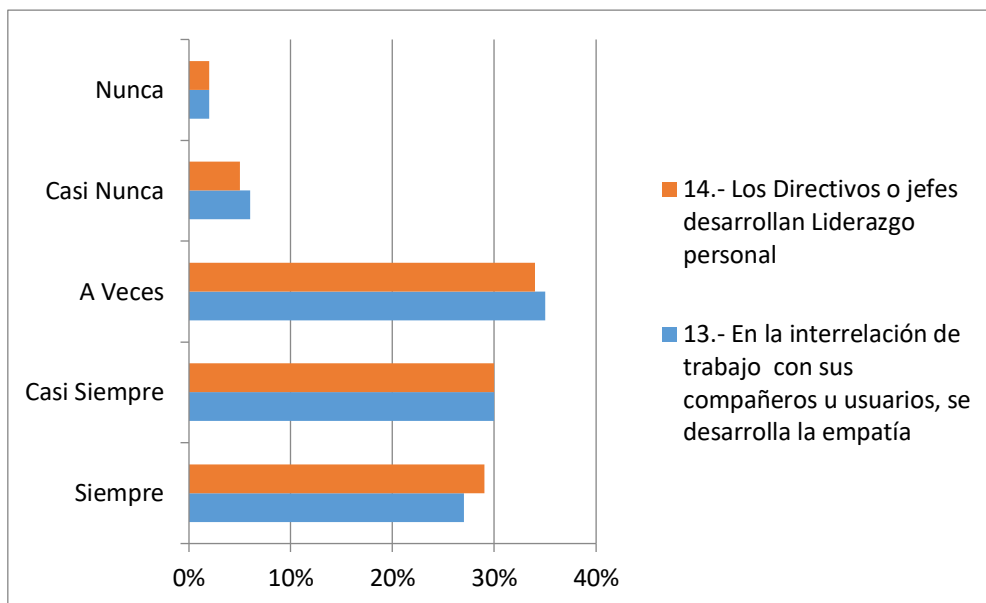


**Figura N° 4: Variable Desempeño laboral en la dimensión Habilidades y Capacidades**

Se observa en la tabla 4 que el mayor porcentaje obtenido en promedio es un 42% del total de trabajadores que conforman la muestra, quienes consideran que la variable Desempeño Laboral en la dimensión Habilidades y Capacidades los cumplen en Casi Siempre, seguido de 38% en siempre, 19% en a veces, 2% en casi nunca y 1% en nunca.

**Tabla N° 5: Variable Desempeño Laboral la dimensión Relaciones Interpersonales**

ITEM	Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
13.- En la interrelación de trabajo con sus compañeros u usuarios, se desarrolla la empatía	14	27	15	30	18	35	3	6	1	2
14.- Los Directivos o jefes desarrollan Liderazgo personal	15	29	15	30	17	34	3	5	1	2
Promedio Total	14	28	15	30	17	35	3	6	1	2



**Figura N° 5: Variable Desempeño Laboral la dimensión Relaciones Interpersonales**

Se observa en la tabla 5 que el mayor porcentaje obtenido en promedio es un 35% del total de trabajadores que conforman la muestra, quienes consideran que la variable Desempeño Laboral en la dimensión Relaciones Interpersonales los cumplen en A Veces, seguido de un 30% en casi siempre, u 28% en siempre, un 6% en casi nunca y un 2% en nunca.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

**Tabla 6: Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov**

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>
--	---------------------------------

	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	,072	50	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,145	50	,000
COMUNICACIÓN DESCENDENTE	,164	50	,000
COMUNICACIÓN ASCENDENTE	,216	50	,000
COMUNICACIÓN CRUZADA	,162	50	,000
HABILIDADES Y CAPACIDADES	,328	50	,000
PRO RELACIONES INTERPERSONALES	,163	50	,000

Para que los datos pasen la prueba de normalidad el nivel de significancia debe ser mayor que el 5% (todos)

Presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). Se observa que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Rho de Spearman.

### **Hipótesis estadística general:**

**H<sub>0</sub>:** La comunicación organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

**H<sub>1</sub>:** La comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

**Demostración de la Hipótesis**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSSv24**

**Tabla 7 :** *Correlación de Rho de Spearman de la Comunicación Organizacional y desempeño laboral*

			COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50	
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50	

**Interpretación:**

Como se observa en tabla 7 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La Comunicación organizacional influye en el

desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.636**, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

### **Planteamiento de Hipótesis Específica 1**

**H<sub>0</sub>**: La comunicación descendente no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

**H<sub>1</sub>**: La comunicación descendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

### **Demostración de la hipótesis**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSSv24:**

**Tabla 8** : *Correlación de Rho de Spearman de la Comunicación descendente y Desempeño laboral*

			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Como se observa en tabla 8 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la Comunicación descendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta . Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.557**, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

### **Planteamiento de Hipótesis Específica 2**

**H<sub>0</sub>**: La comunicación ascendente no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

- **H<sub>1</sub>**: La comunicación ascendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019



### Demostración de la Hipótesis

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la  $H_0$ .

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta  $H_1$ .

**Aplicamos SPSSv24:**

**Tabla 9:** *Correlación de Rho de Spearman de la Comunicación ascendente y Desempeño laboral*

		COMUNICACIÓN ASCENDENTE	DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Coefficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Como se observa en tabla 9 la significancia asintótica **0,001** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la Comunicación ascendente influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.525**, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

### **Planteamiento de Hipótesis Específica 3**

**H<sub>0</sub>**:. La comunicación cruzada influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

**H<sub>1</sub>**:. La comunicación cruzada influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019

**Demostración de la hipótesis**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSSv24:**

			COMUNICACIÓN CRUZADA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN CRUZADA	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación**

Como se observa en tabla 10 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la Comunicación cruzada influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.510**, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

En cuanto a la comunicación descendente se observa en la tabla 1 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 36% del total de trabajadores que conforman la muestra, quienes consideran que la variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Descendente los cumplen en Casi Siempre, un 32% en A veces, un 25% en Siempre, 5% en Casi nunca y 2% en Nunca

En cuanto a la comunicación ascendente se observa en la tabla 2 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 32% del total de trabajadores que conforman la muestra, quienes consideran que la variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Ascendente los cumplen en A Veces, seguido de 31% en casi siempre, 31% en siempre, 4% en casi nunca y 1% en nunca

En cuanto a la comunicación cruzada se observa en la tabla 3 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 41% del total de trabajadores que conforman la muestra, quienes consideran que la variable Comunicación Organizacional en la dimensión Comunicación Cruzada los cumplen en Casi Siempre, seguido de 33% en siempre, 23% en a veces, y 4% en casi nunca.

En cuanto a las habilidades y capacidades se observa en la tabla 4 que el mayor porcentaje obtenido en promedio es un 42% del total de trabajadores que conforman la muestra, quienes consideran que la variable Desempeño Laboral en la dimensión Habilidades y Capacidades los cumplen en Casi Siempre, seguido de 38% en siempre, 19% en a veces, 2% en casi nunca y 1% en nunca.

En cuanto a las relaciones interpersonales se observa en la tabla 5 que el mayor porcentaje obtenido en promedio es un 35% del total de trabajadores que conforman la muestra, quienes consideran que la variable Desempeño Laboral en la dimensión Relaciones Interpersonales los cumplen en A Veces, seguido de un 30% en casi siempre, u 28% en siempre, un 6% en casi nunca y un 2% en nunca.

Realizando una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación con Gómez quien concluyo que la información al servicio de las organizaciones ha pasado, en los últimos años, a ocupar un papel preponderante, así como la investigación de Paredes nos indica que los factores que influyen en la comunicación interna son la claridad con la que se comunica el mensaje, los medios por los que se comunica, las vías en que se da este proceso y la manera en que los jefes se comunican con los subalternos, y estos elementos si afectan o perjudican a los colaboradores en sus labores diarias; corroborando con los resultados de la presente investigación.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- Con la hipótesis general se observa en tabla 7, la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador).

Es decir, La Comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.636**, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada

- Con la hipótesis específica 1, se observa en tabla 8 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la Comunicación descendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.557**, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

- Con la hipótesis específica 2, se observa en tabla 9 la significancia asintótica 0,001 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la Comunicación ascendente influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.525**, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

- Con la hipótesis específica 3, se observa en tabla 10 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir la

Comunicación cruzada influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.510**, y de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada

## **6.2 Recomendaciones**

- Se recomienda desarrollar estrategias como una adecuada comunicación para que se difundan los objetivos y metas de la organización, logrando que cada trabajador conozca lo que se pretende lograr con una administración por objetivos así como el papel que tendrá en la evaluación del desempeño
- Se recomienda establecer manuales de procedimientos y/o directivas para que el personal pueda dar un mejor asesoramiento en cuanto a solución de problemas. Hacia fuera preparar folletos para la orientación en los procedimientos a los usuarios
- Se recomienda que los trabajadores participen en base a lluvia de ideas, para mejorar las actividades conllevando a una mejor comunicación y trabajo en equipo
- Se recomienda desarrollar una mayor interrelación en sus trabajadores para que exista una mejor comunicación entre ellos, esto se puede lograr mediante actividades recreativas en las cuales se relacionen informalmente mejorando de esta manera las relaciones entre ellos.

## REFERENCIAS

### Fuentes Documentales

- Paredes, L. (2015) *La Comunicación Interna y la Responsabilidad Social Empresarial en HORN TENDER EL AQUARIUM*” E. I. R. L.-Tarma
- García, G. (2013) “*El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las Instituciones educativas del distrito de Cajay*”
- Barriga, R. (2016) *Clima organizacional y desempeño docente en la universidad “Jaime Bausate y Meza”* Jesús María - Lima

### Fuentes Bibliográficas

- Benjamín E. & Fincowsky, F. (2014). *Organización de Empresas*. (3° Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (9° Ed.) México: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración* (8° Ed.) México D.F, México: Mc Graw Hill.
- Louffat E. (2012). *Administración del potencial humano*. (2° Ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Lussier, R & Achua, C. (2011). *Liderazgo*. (4° Ed.). México: Cengage Learning
- Martínez, M. (2013). *La Gestión empresarial*. (1° Ed.). España: Díaz de Santos.
- Mazabel, C. (2011). *Indicadores de gestión en recursos humanos y su impacto económico en la organización. De lo cualitativo a lo cuantitativo*. Lima, Perú: Cirh Perú.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.



Robbins, S & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15° Ed.).

México: Pearson.

Shermerhorn (2010) Administración 2da.Ed., México: Limusa

Thompson, P. & Gamble, S. (2012). *Administración Estratégica*. (18° Ed.). México:

Mc Graw Hill,

### **Fuentes electrónicas**

Coello, V.(2014) *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral en los*

*Asesores de American* Calla Center (ACC) del departamento Inbound Pymes empresa contratada para prestar servicio (Claro). Universidad de Guayaquil Ecuador. Recuperado el 02 de Marzo del 2018 de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>

Eslava, E. (2014). *Management y Gerencia*. *Recuperado* el 23 de marzo de 2016.

Disponible en: [http://www.degerencia.com/tema/clima\\_organizacional](http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional)

Méndez, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por los*

*empleados del parque Eco Arqueológico en México*. Universidad de Montemorelos. México. Recuperado el 23 de marzo de 2016. Disponible en:

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/432/1/Tesis%20de%20Amalia%20M%C3%A9ndez.pdf>

# ANEXOS

## Anexo 01. Matriz de Consistência.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR IABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿De qué manera la comunicación organización influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿De qué manera la comunicación descendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019?</p> <p>¿De qué manera La comunicación ascendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019?</p> <p>¿De qué manera La comunicación cruzada influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar de qué manera la <b>comunicación organizacional</b> influye en el <b>desempeño laboral</b> de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar de qué manera la Comunicación descendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019</p> <p>Determinar de qué manera la <b>Comunicación ascendente</b> influye en el <b>desempeño laboral</b> de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019</p> <p>Determinar de qué manera las comunicaciones cruzadas influye en el desempeño laboral de</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El comunicación organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>La comunicación descendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019</p> <p>La comunicación ascendente influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019</p> <p>La comunicación cruzada influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019</p>	<p><b>VI: Comunicación</b></p> <p><b>VD: Desempeño o Laboral</b></p>	<p><b>Enfoque :</b>La presente investigación tiene un enfoque cualitativo cuantitativo</p> <p><b>Tipo de Estudio:</b> La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, descriptiva explicativa, transversal.</p> <p>Hernández, Fernández &amp; Baptista (2014) señalan que las investigaciones de diseño no experimental se define como la investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio. Esto significa que se trata de estudios donde no se hace variar de forma intencional a las variables independientes para ver su influencia sobre otras variables.</p> <p>Es transversal ya que se recolectarán en un solo momento, en un tiempo único</p> <p>La Población está conformada por 50 trabajadores</p> <p>La muestra por ser pequeña está representada por el total de la <b>población 50 trabajadores</b></p>

	los trabajadores de la Municipalidad de Vegueta- 2019			
--	---	--	--	--

## II. Anexo 02. Anexos

### INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE VEGUETA- 2019. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

#### I. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>					
<b>DIMENSIÓN: Comunicación Descendente</b>					
1.-El Jefe convoca a reuniones de manera conjunta a todo el personal del área para comunicar de objetivos y metas a alcanzar					
2.- Las comunicaciones con el personal se dan a través del uso de la línea telefónica					
3.- Las comunicaciones escritas se dan a través de cartas, memorándums, informes, oficios					
4.-La comunicación escrita se dan mediante directivas, manuales, normas internas					
5.- Se utiliza vitrinas para comunicar asuntos importantes mediante, utilizando folletos, reportes					

<b>• DIMENSIÓN: Comunicación ascendente</b>					
6.- Se realizan reuniones periódicas para informar al jefe de las acciones o tareas encomendadas.					
7.- Se solicita al Jefe una entrevista personal para comunicar asuntos e informes reservados					
8.- Utiliza la vía telefónica para comunicarse de manera inmediata con su Jefe.					
<b>DIMENSIÓN: Comunicación Cruzada</b>					
9.-La comunicación generalmente se realiza al nivel de jefes y directivos para coordinar acciones comunes de trabajo					
10.- La comunicación se da de entre colaboradores de las diversas áreas para solucionar problemas comunes a sus áreas.					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN: Habilidades y Capacidades</b>					
11.-Se cumple con entregar informes o reportes en los plazos establecidos, demostrando disciplina en el cumplimiento de sus obligaciones					
12.- El personal del área posee conocimiento de las tareas a desarrollar en su puesto de trabajo					
<b>DIMENSION: Relaciones Interpersonales</b>					
13.-En la interrelación de trabajo con sus compañeros u usuarios, se desarrolla la empatía					

14.- Los Directivos o jefes desarrollan Liderazgo personal

--	--	--	--	--

---

Haga clic aquí para escribir texto.

**ASESOR**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**