

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
EN LA MUNICIPALIDAD DE TINGO MARÍA 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Carnero Diaz, Delfi Isabel

ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70316564

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Meza Segura, Dieter Anibal	Doctor en gestión empresarial	80096963	0000-0001-8038-6756
2	Leonardo Beltran, Carlos Dante	Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión pública	43962129	0000-0003-3910-7916
3	Miraval Rojas, Yesica	Maestro en gestión y negocios gestión de proyectos	47489346	0000-0001-5126-9868

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **19:00 horas del día 03 del mes de septiembre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Dr. Dieter Anibal Meza Segura	(Presidente)
Mtro. Carlos Dante Leonardo Beltrán	(Secretario)
Mtra. Yesica Miraval Rojas	(Vocal)

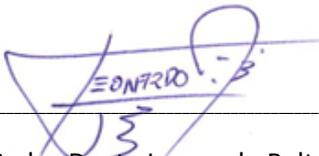
Nombrados mediante la Resolución N° 996-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DE TINGO MARÍA 2021”**, presentada por el (la) Bachiller, **CARNERO DIAZ, Delfi Isabel**; para optar el título Profesional de Licenciado en **Administración de Empresas**.

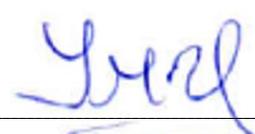
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **12 (Doce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **19:00 horas del día 03 del mes de septiembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Dieter Anibal Meza Segura
PRESIDENTE


Mtro. Carlos Dante Leonardo Beltrán
SECRETARIO


Yesica Miraval Rojas
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, mi señor por darme la fuerza, fortaleza, inteligencia, paciencia, perseverancia y más aún salud, para poder lograr mis metas.

A mis padres y hermanos Cecith y Julián por su apoyo y consejos, sus valores, y por ser ejemplo de superación siendo así los pilares fundamentales en mi vida.

A mi Hijo Aldahir, mi mayor motivación, no tengo palabras para describir todo lo que significas tú en mí, eres mis ganas de seguir adelante y no desfallecer.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi alma mater, la Universidad de Huánuco por permitirme ser parte de sus aulas y estas sean parte de mi crecimiento profesional, a la vez a la Facultad de Ciencias Empresariales y por supuesto al Programa Académico de Administración de Empresas.

También agradecer a todos los docentes que con vocación imparten conocimientos de profesión. Este agradecimiento también va dirigido para mi asesor el Mg. Linares Beraun Giovanni, por el soporte y confianza para poder realizar el presente trabajo de investigación.

Mi agradecimiento a todos mis compañeros de todas las etapas de la universidad, que han hecho una gran contribución a mi deseo de tener éxito en mi carrera gracias a la amistad y el apoyo moral que me brindaron.

De la misma manera mi agradecimiento al grupo de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Tingo María 2021". Por permitirnos realizar encuestas y entrevistas para lograr el objetivo del proyecto.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	21
1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO.....	21
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	22
1.4. OBJETIVO ESPECIFICO	22
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
CAPÍTULO II.....	25
MARCO TEORICO	25
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL.....	25
2.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL	27
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	28

2.2. BASES TEÓRICAS	30
2.2.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	30
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	38
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	47
2.4. HIPÓTESIS.....	50
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL Y NULA	50
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS	50
2.5. VARIABLES.....	50
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	50
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	50
2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	51
CAPITULO III.....	53
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	53
3.1.1. ENFOQUE	53
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	53
3.1.3. DISEÑO	54
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
3.2.1. POBLACIÓN	54
3.2.2. MUESTRA.....	55
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.3.1. TÉCNICA	56
3.3.2. INSTRUMENTOS.....	56
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	56
CAPÍTULO IV.....	57
RESULTADOS.....	57

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	57
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..	79
CAPÍTULO V.....	83
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	83
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	83
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	51
Tabla 2 Distribución del Personal en la subgerencia de seguridad ciudadana	55
Tabla 3 ¿Ud. está de acuerdo que las políticas institucionales contribuyen al logro de metas y objetivos trazados?.....	57
Tabla 4 Ud. está de acuerdo que los instrumentos de gestión (MOF.), son herramientas fundamentales que permiten el cumplimiento de las funciones de manera eficiente?	58
Tabla 5 ¿Ud. hace uso de TIC´S (tecnologías de la información y la comunicación) para fines laborales?.....	59
Tabla 6 Ud. está de acuerdo que, al manejar una información clara y precisa, tendrá mejores resultados laborales en corto tiempo?	60
Tabla 7 ¿Ud. está de acuerdo que el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC´S), ¿contribuye a mejorar los resultados laborales en menor tiempo?	61
Tabla 8 ¿Ud. está de acuerdo que la presencia de rumores tiene relación con las buenas relaciones interpersonales con el personal que labora?	62
Tabla 9 ¿Ud. está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores?	63
Tabla 10 ¿Está Ud. de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades?	64
Tabla 11 ¿Ud. está de acuerdo que la participación en la cultura organizacional contribuye al logro de metas y objetivos organizacionales?	65
Tabla 12 ¿La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo influye significativamente en el logro de sus objetivos?	66

Tabla 13 ¿Ud. está de acuerdo que una imagen positiva, contribuye al logro de los objetivos institucionales?	67
Tabla 14 Está de acuerdo con el nivel de iniciativa de los trabajadores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.	68
Tabla 15 Está de acuerdo con el nivel de responsabilidad del Personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.	69
Tabla 16 Se encuentra motivado para el cumplimiento de deberes dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	70
Tabla 17 Considera que mediante el cumplimiento de sus funciones logra cumplir las metas definidas por la institución.	71
Tabla 18 Ud. está de acuerdo en que la innovación y creatividad practicada en la Institución desarrollará óptimamente las habilidades y capacidades de cada uno de los trabajadores.....	72
Tabla 19 Considera adecuada la frecuencia de adquisición de conocimientos que posee para la realización de sus actividades.....	73
Tabla 20 Considera que el esfuerzo al realizar sus actividades dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado podría ser mucho.	74
Tabla 21 Considera que al trabajador le resulta fácil la adquisición de conocimientos referente a las labores que realiza.	75
Tabla 22 Está de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades.....	76
Tabla 23 Está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores.....	77

Tabla 24 Considera que su nivel de adquisición de conocimientos para el desarrollo de actividades se da de manera lenta.....	78
Tabla 25 Comunicación organizacional / Desempeño laboral	79
Tabla 26 Esfera Informativa / Desempeño laboral	80
Tabla 27 Esfera afectiva- colaborativa / Desempeño laboral.....	81
Tabla 28 Esfera estratégica / Desempeño laboral	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Ud. está de acuerdo que las políticas institucionales contribuyen al logro de metas y objetivos trazados?	57
Gráfico 2 Ud. está de acuerdo que los instrumentos de gestión (MOF.), son herramientas fundamentales que permiten el cumplimiento de las funciones de manera eficiente?	58
Gráfico 3 ¿Ud. hace uso de TIC´S (tecnologías de la información y la comunicación) para fines laborales?.....	59
Gráfico 4 Ud. está de acuerdo que, al manejar una información clara y precisa, tendrá mejores resultados laborales en corto tiempo?	60
Gráfico 5 ¿Ud. está de acuerdo que el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC´S), ¿contribuye a mejorar los resultados laborales en menor tiempo?	61
Gráfico 6 ¿Ud. está de acuerdo que la presencia de rumores tiene relación con las buenas relaciones interpersonales con el personal que labora?	62
Gráfico 7 ¿Ud. está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores?.....	63
Gráfico 8 ¿Está Ud. de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades?	64
Gráfico 9 ¿Ud. está de acuerdo que la participación en la cultura organizacional contribuye al logro de metas y objetivos organizacionales?	65
Gráfico 10 ¿La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo influye significativamente en el logro de sus objetivos?	66
Gráfico 11 ¿Ud. está de acuerdo que una imagen positiva, contribuye al logro de los objetivos institucionales?	67

Gráfico 12 Está de acuerdo con el nivel de iniciativa de los trabajadores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.	68
Gráfico 13 Está de acuerdo con el nivel de responsabilidad del Personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	69
Gráfico 14 Se encuentra motivado para el cumplimiento de deberes dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	70
Gráfico 15 Considera que mediante el cumplimiento de sus funciones logra cumplir las metas definidas por la institución.....	71
Gráfico 16 Ud. está de acuerdo en que la innovación y creatividad practicada en la Institución desarrollará óptimamente las habilidades y capacidades de cada uno de los trabajadores.....	72
Gráfico 17 Considera adecuada la frecuencia de adquisición de conocimientos que posee para la realización de sus actividades.....	73
Gráfico 18 Considera que el esfuerzo al realizar sus actividades dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado podría ser mucho.	74
Gráfico 19 Considera que al trabajador le resulta fácil la adquisición de conocimientos referente a las labores que realiza.....	75
Gráfico 20 Está de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades.....	76
Gráfico 21 Está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores.....	77
Gráfico 22 Considera que su nivel de adquisición de conocimientos para el desarrollo de actividades se da de manera lenta.....	78

RESUMEN

La presente investigación lleva como título: “La Comunicación Organizacional y el Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de Tingo María 2021”. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación Organizacional y el desempeño laboral de la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021”.

La investigación fue de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo, asimismo la investigación tuvo un alcance o nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental (transeccional). La variable dependiente de esta investigación es el desempeño laboral. y como variable independiente tenemos la comunicación organizacional, 59 personal conforman la población y su muestra fue determinada bajo un tipo de muestreo no probabilístico, por conveniencia y accesibilidad dando un total de 30 trabajadores de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana. La técnica realizada en este presente trabajo fue la encuesta y como instrumento se empleó al cuestionario, al personal de seguridad ciudadana en la Municipalidad de Tingo María, 2021.

Los resultados hallados fueron establecidos mediante un análisis inferencial, para esto se utilizó una escala de clasificación de las variables planteadas en el estudio. Se usó para categorizar las variables en una escala de “Estoy de acuerdo” “Estoy medianamente de acuerdo”, “Ni en acuerdo ni desacuerdo”, “Estoy medianamente en desacuerdo” y “Estoy en desacuerdo” según los indicadores establecidos. De manera que tal hizo posible el poner en evidencia el cumplimiento de la variable de estudio.

La investigación concluyo que la comunicación organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María, 2021.

Palabras claves: Comunicación organizacional, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The title of this research is: "Organizational Communication and Work Performance in the Sub-Management of Citizen Security in the Municipality of Tingo María 2021". The general objective of the research was to determine the relationship that exists between Organizational communication and the job performance of the "CITIZEN SECURITY SUB-MANAGEMENT" in the municipality of Tingo María 2021 ".

The research was of an applied type, with a quantitative approach, likewise the research had a correlational descriptive scope or level, with a non-experimental (transectional) design. The dependent variable of this research is job performance. and as an independent variable we have organizational communication, 59 personnel make up the population and their sample was determined under a type of non-probabilistic sampling, for convenience and accessibility, giving a total of 30 workers from the "Submanagement for Citizen Security. The technique carried out in this present work was the survey and as an instrument the questionnaire was used, to the citizen security personnel in the Municipality of Tingo María, 2021.

The results found were established by an inferential analysis, for this a classification scale of the variables proposed in the study was used. It was used to categorize the variables on a scale of "I agree" "I agree moderately", "Neither agree nor disagree", "I moderately disagree" and "I disagree" according to the established indicators. In such a way that such made it possible to show compliance with the study variable.

The research concluded that organizational communication is positively related to the job performance of the "Citizen Security Submanagement" in the Municipality of Tingo María, 2021.

Keywords: Organizational communication, Work perfor

INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva como título: “La Comunicación Organizacional y el Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de Tingo María 2021”. En el caso de la Comunicación Organizacional en “Subgerencia de Seguridad Ciudadana”, se encontraron los siguientes problemas: comunicación organizacional insuficiente; causada por conflictos entre personas, falta de acciones de seguimiento, información insuficiente e implementación insuficiente de las tecnologías de la información y la comunicación; debido a la comprensión y práctica insuficientes de los métodos de gestión; debido a la comunicación intensa. el entorno genera información inexacta; debido a la falta de comunicación con el público externo, no se logran las metas laborales, lo que en última instancia conduce a una mala imagen corporativa en la región en el caso del desempeño laboral en la “subgerencia de seguridad ciudadana” se identificó el siguiente problema: bajo rendimiento en las labores desempeñadas; efecto de la falta de ascensos por méritos, mejoras salariales y falta de evaluación del desempeño constante; como efecto negativo se desarrolla una falta de motivación, interés y compromiso de parte de los trabajadores que laboran en la “Subgerencia de seguridad ciudadana”.

En el capítulo I, se ahondará la problemática en la descripción del problema de investigación, donde hallaremos la variable de estudio, con ello determinaremos también los objetivos, general y específicos, y se mencionarán limitaciones y viabilidades en la investigación. También se hallará la Justificación tanto teórica, practica o metodológica, además las limitaciones y la viabilidad para ejecutar nuestro proyecto de investigación.

En el capítulo II, hallaremos el marco teórico empleando los antecedentes que estudian las variables, internacionales, nacionales y locales, también se encuentran las bases teóricas que sirvieron de soporte para nuestra investigación, las definiciones conceptuales y las variables de estudio y su operacionalización.

En el capítulo III, se observa la metodología de la investigación, de que es de tipo aplicada, bajo un enfoque cuantitativo, se trabajó bajo un diseño descriptivo, técnicas y métodos utilizados para el análisis de datos, la población de estudio fue de 59 servidores públicos y la muestra escogida fueron 30 servidores públicos a quienes va dirigido nuestra investigación.

El capítulo IV, los efectos derivados a través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos y representados por tablas y gráficos. Su conclusión general fue recomendaciones, informes bibliográficos y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Seguridad Ciudadana es el derecho que tiene todo individuo de desarrollar una vida pacífica, con las condiciones necesarias para su propio desarrollo. El homicidio constituye uno de los indicadores más completos, comparables y precisos para medir la violencia en el mundo. El mayor porcentaje de los homicidios se dan en países que concentran poco más de la décima parte de la población mundial. Hace seis años casi medio millón de personas perdieron la vida a causa de homicidios dolosos en todo el mundo. Más de una tercera parte de estos tuvieron lugar en el continente americano, en África 31%, en Asia 28 %, mientras que en (5%) Europa y (0.3%) Oceanía se dieron las más bajas tasas de homicidios. América Central y África del Sur sus estadísticas se muestran cuatro veces mayores (arriba de 24 víctimas por cada 100,000 habitantes) lo que lo vuelve las regiones con las tasas más elevadas de homicidios, seguidas por el Caribe, África Central y América del Sur (entre 16 y 253 homicidios por cada 100,000 habitantes). Por su parte con estadísticas por debajo del promedio se encuentran Europa (del sur y Occidental) y, la parte oriental de Asia, las cuales son las regiones con menor índice de homicidio (Observatorio de Seguridad Ciudadana,2015)

Morales (2009) en el blog de la comunicación organizacional menciona que se considera un proceso que ocurre entre los miembros de una colectividad social. Como proceso, la comunicación en cualquier organización se convierte en una actividad dinámica con un flujo constante, sin embargo, se puede mantener un cierto grado de reconocimiento estructural. Asimismo, se debe tener en cuenta que la estructura no es estática sino, al contrario, cambia constantemente, y se irá ajustando según el desarrollo de la organización. En la comunidad, la comunicación en la organización suele considerarse como un sistema. Un sistema organizativo consta de una serie de actividades interdependientes que se combinan entre sí para formar un conjunto de

objetivos específicos. Finalmente, la comunicación entre los miembros de la organización implica crear, intercambiar (recibir y enviar), procesar y almacenar mensajes. Aunque las organizaciones han existido de una forma u otra desde los tiempos bíblicos, no fue hasta principios del siglo XX cuando se desarrollaron y difundieron ampliamente las teorías formales de las organizaciones.

Vásquez (2008) en la revista Gestiopolis publicó un artículo relacionado a los vínculos que se establecen entre miembros de una sola organización, esto ocasionado por la comunicación; en tal proceso de intercambio se estipulan y comisionan diversas funciones, en las que se fijan compromisos y se toma un sentido real de lo que es ser parte de una organización. Para anticipar e interpretar actitudes, evaluar y planificar estrategias que agilicen el cambio y fijen objetivos individuales y grupales en un esfuerzo conjunto de beneficio de todos es fundamentalmente necesario el manejar una comunicación motivada, consentida y eficiente.

Baracaldo (2008) En una publicación trabajada con grupos de equipo emitida por Prensa Libre, explica que la vida de todos los humanos sin diferencia está determinada por características de la sociedad y el círculo en el que se encuentra. Las personas que son parte de tal sociedad desempeñan un papel importante y con el tiempo se convirtieron en individualistas. El trabajo grupal es la formación de una persona en la sociedad, aprende a no convertirse en una base importante para el individualista que lo ata, poco a poco se convierte en un lastre insoportable. El trabajo en equipo no se limita al trabajo de una sola persona, pero es vital que todos puedan contribuir en base a múltiples ideas y completar una tarea. Alguien mencionó que, si se asigna trabajo, el trabajo personal debe considerarse lo más importante y debe hacerse con habilidad para que con el tiempo no se vuelva monótono y caiga en la mediocridad. Es imposible que las personas se superen individualmente, esto siempre va en conjunto del apoyo de otros individuos.

Pérez y Martín (2007) Redactaron un artículo con el fin de estudiar el impacto positivo sobre la formación del trabajo en equipo en el desempeño de las dos

empresas. Se enfocará en la efectividad de la formación en autogestión para el equipo utilizado por una empresa y el efecto de la autogestión para el equipo de otra empresa, haciendo comparaciones. Tales procesos se estructuraron en variables de relación interpersonal. El estudio se realizó para estudiantes de quinto grado de administración y dirección de empresas e investigación en tecnología de mercado. Entre ellos, 87 estudiantes se distribuyeron en 27 equipos de trabajo los cuales participaron del simulador de decisiones en el equipo. De manera individual los equipos pretendían tener una organización diferente, proporcionar 10 métodos diferentes de formación del trabajo en equipo. Finalmente, en la presentación de resultados se afirmó que la formación es un instrumento fundamental para la mejora de los resultados de todo trabajo en equipo, el cual no tenga ningún tipo de relación con la empresa, se tornaran apropiadas, cuando los trabajadores se formen continuamente respecto a la toma de decisiones.

Empresas como Interbank, Metro, Tottus, Plaza Vea, InkaFarma, Grupo Rpp, Comercio, UPC, entre otras que habitan en Perú, tienen en cuenta el valor de la comunicación organizacional. No obstante, la empresa Eco consultores que se enfoca en la investigación, tienen en cuenta una cantidad considerable de trabajadores provenientes de diferentes empresas que requieren un cambio drástico respecto al manejo de su comunicación dentro de la empresa donde laboran. Se afirma que cerca de cinco mil cuatrocientos colaboradores de cuarenta empresas dedicadas a los rubros hidrocarburos, retail, minero, químico, financiero, logístico, farmacéutico, energético, pesquero, construcción, servicios, manufactura, transporte y comunicaciones, etc., comparten el mismo punto de vista.

Eco Consultores Perú conoció a fondo el problema en el momento de desarrollar investigaciones, reconociendo también situaciones continuas en muchas instituciones. Por ejemplo, la comunicación entre áreas no fluye adecuadamente y los mandos medios no remiten a los trabajadores información de las gerencias. Además, los gerentes perciben que los trabajadores no comprenden la realidad de las empresas y quieren que se les de trabajo por siempre. Los directivos y gerentes de Eco Consultores Perú

señalaron que para la solución de tales problemas es necesario contar con una visión nueva sobre la gestión del talento humano, de la misma manera es fundamental un clima laboral apropiado, la implementación de lo ya mencionado tendría como resultado el incremento significativo de la productividad de las mismas corporaciones. “Es muy importante que los líderes de las organizaciones peruanas tomen conciencia de la importancia de la comunicación para crear una mejor empresa, que no solo generará mayores dividendos, sino también una mayor identidad”, indico.

Dentro de la región Huánuco, hay una cantidad pequeña de empresas, por ejemplo: La Curacao, Carsa, BCP, BBVA Continental, Topy top, Claro, etc. Estas se preocupan por tener una mejora en la comunicación dentro de sus organizaciones reflejando de esta manera su crecimiento y competitividad.

“Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual”, considerando que el cumplimiento de estas metas en común tiene como requisito para su desarrollo un acuerdo mutuo entre las personas que interactúan en la empresa, en el cual permite el desenvolvimiento dentro de la empresa, conforme a las normas, valores, estilos de comunicación y símbolos de la organización. Hoy en día, estas empresas se preocupan más por la calidad de vida en el trabajo del personal, muy por el contrario de antes, las empresas solo se enfocaban en solo el rendimiento, sin considerar las emociones o sentimientos que los trabajos podían reflejar en sus funciones.

La comunicación organizacional podría ser una traba para un desenvolvimiento óptimo de la empresa, esto a causa de que los principales procesos de comunicación hacen posible el logro de objetivos institucionales y la actitud competitiva frente a las otras empresas; es un instrumento de principal aporte en el ámbito laboral actualmente, este permite la realización de la transmisión de la información en las organizaciones de tal manera que se pueda reconocer las necesidades y logros de cada trabajador que labora en la organización.

Se podría describir al empleo como el desarrollo de actividades laborales que generan ingresos económicos u obtienen una remuneración o salario. Sin embargo, se diferencia del llamado trabajo referido a cualquier actividad que cubre el trabajo básico, necesidades humanas, alimentación, vivienda, Sanidad, educación, etc., cabe resaltar que la mayoría de la población tiene empleo, pero no empleo. Como se ve como un requisito para sí mismo, por lo que se han realizado varios estudios sobre el tema y los resultados son consistentes, se ha determinado que los trabajadores que se encuentran emocionalmente estables en el lugar de trabajo tendrán un desempeño superior a los que trabajan en el lugar de trabajo y mayor productividad. En un entorno de trabajo hostil e inseguro. La satisfacción laboral es la actitud que muestran los trabajadores hacia sus puestos de trabajo, tal actitud se estructura en creencias y valores ya formados, es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco, el cual el trabajador y la empresa deben tener en cuenta; es preferible evitar desarrollar posturas utilitaristas que toman la satisfacción laboral como un factor común con el fin de una producción más efectiva, de la misma manera sería conveniente ya que sus resultados se reflejarían directamente en la empresa. Los trabajadores son lo más importante para lograr un desarrollo y cambio positivo en todas las organizaciones, entonces un ambiente de trabajo cómodo repercutirá de manera positiva con un desempeño laboral excelente, de forma individual y colectiva.

En el caso de la Comunicación Organizacional en “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA”, Se han identificado los siguientes problemas: comunicación organizacional insuficiente; causada por conflictos entre personas, falta de acciones de seguimiento, información insuficiente e implementación insuficiente de las tecnologías de la información y la comunicación; debido a la comprensión y práctica insuficientes de los métodos de gestión; debido a la comunicación intensa. El entorno genera información inexacta; debido a la falta de comunicación con el público externo, no se logran las metas laborales, lo que en última instancia conduce a una mala imagen corporativa en la región.

En el caso del desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” se identificó el siguiente problema: bajo rendimiento en las labores desempeñadas; efecto de la falta de ascensos por méritos, mejoras salariales y falta de evaluación del desempeño constante; como efecto negativo se desarrolla una falta de motivación, interés y compromiso de parte de los trabajadores que laboran en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA”.

Al concretar todo el estudio se logrará una mejora en la comunicación organizacional de la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA”, con una influencia positiva de los servicios ofrecidos, que repercutirán de manera positiva en el desempeño laboral, brindando un “servicio de calidad”.

Para lograr el proyecto es necesaria la aplicación de los fundamentos teóricos, doctrinales y prácticos de la comunicación organizacional, que permitirán en cierta forma, mejorar el desempeño del personal.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se relacionan la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021?

1.2.2. PROBLEMA ESPECIFICO

- a) ¿De qué manera se relaciona la Esfera Informativa y el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021”?
- b) ¿De qué manera se relaciona la Esfera afectiva-colaborativa y el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021?
- c) ¿De qué manera se relaciona la Esfera estratégica y el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la comunicación Organizacional y el desempeño laboral de la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021.

1.4. OBJETIVO ESPECIFICO

- a) Determinar la relación que existe entre la Esfera Informativa y el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021.
- b) Determinar la relación que existe entre Esfera afectiva-colaborativa y el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021.
- c) Determinar la relación que existe entre la Esfera estratégica y el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto tratante de la comunicación organizacional como estrategia que desarrollara mejoras en el desempeño laboral del personal de la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” nace desde las necesidades (generadas por los trabajadores en su totalidad) de sus relaciones empáticas, logro de objetivos comunes y el conjunto de actitudes y finalmente para una calidad mejorada de los servicios que se ofrece. La justificación de la presente investigación se explica de acuerdo de las dimensiones.

a) Importancia teórica:

La presente investigación apporto mejora en el método específico, en el caso de requerir el uso de una nueva manera de recolectar datos, se desarrollará mientras la investigación este en curso.

b) Importancia práctica:

El proyecto de investigación presente tuvo como objetivo facilitar herramientas las cuales apoyen en la mejora de la aplicación de la teoría de la comunicación organizacional en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA”, brindando una perspectiva adecuada de la organización vinculada con sus intereses y necesidades de parte de los trabajadores y los consumidores, dentro del ambiente donde se desarrolló y con las necesidades sociales que todos consideramos.

c) Importancia metodológica:

La investigación metodológica resulta del apoyo en otras investigaciones que tratan temas similares, los cuales harán posible el tener una mejor visión y la contrastación de resultados que podamos obtener.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Siendo la investigación una actividad de tipo intelectual se presentaron diversas limitaciones que obstaculizan el presente trabajo de investigación, tales como:

En la búsqueda de antecedentes de bibliografía que nos suministre una variedad de información con respecto al tema en el ámbito regional y nacional, no se ha encontrado trabajos relacionados directamente con la investigación, pero existen estudios similares.

Otra limitación fue la falta de estudios científicos lo cual nos pudo brindar información verídica sobre la problemática existente, referente y de soluciones en nuestra ciudad o región.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Los factores que hacen posible el desarrollo completo de la presente investigación titulada: La comunicación organización y su relación con el

desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021, fueron los siguientes:

- a) **Accesibilidad:** Se pedirá una autorización previa, que hará posible la coordinación y aceptación del estudio desarrollado en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA – TINGO MARÍA 2021”, evitando algún problema que hubiera en el proceso de la recolección de datos o alguna información conveniente vinculado con la investigación.
- b) **Financiamiento:** Para el desarrollo del informe de investigación, se especifica que será autofinanciado; ya que se tomó en cuenta los recursos fundamentales para su desarrollo completo.
- c) **Tecnología:** El internet se empleará como herramienta de búsqueda para toda información sobre el tema tratado en la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se consideró como referencia los presentes antecedentes para la realización del presente informe de investigación, indicados a continuación:

2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL

León (2018), en sus tesis *“Sistematización de los canales que fortalecen la comunicación organizacional en human consulting strategies”*, presentada por la universidad de Guayaquil, Ecuador, concluye que:

La comunicación organizacional es uno de los factores trascendentales que hacen que la compañía genere coherencia entre lo planificado en su estrategia con las formas de gestionar dichos resultados esperados. Siendo la comunicación, a través de la utilización de medios formales, un sistema de transmisión de la visión organizacional, asegurando que los esfuerzos de los colaboradores se alineen a las expectativas del negocio. A través de la implementación de herramientas de diagnóstico de

la problemática identificada en el proyecto sistematizado, se conocieron algunas variables que serán repercusiones de experiencias no aprendidas; es decir que, si no se continúa con la implementación de perfeccionamiento de los canales, podrían influir directamente en el desempeño, motivación, clima laboral y eficiencia operacional del negocio. El desempeño es uno de los factores que serían afectados si no se implementan acciones de mantenimiento, disminuyendo el compromiso de los colaboradores.

Gómez (2017), en sus tesis *“Diseño de un modelo de control de desempeño laboral para el personal de la empresa fortalecimiento*

académico y profesional G&G Training Institute”, presentada por la universidad de Guayaquil, Ecuador. Concluye que:

La empresa posee un departamento de talento humano con muchas ganas de mejorar el rendimiento de sus colaboradores dentro de la empresa, pero existen muchos factores que detienen este interés por querer llegar a su máximo potencial en organización y desempeño laboral incluyendo, la falta de motivación, el reconocimiento por sus logros alcanzados y poca disponibilidad de recursos para cumplir con las metas propuestas. A través del estudio realizado se pudo observar que los trabajadores tienen un bajo grado de conocimiento de las políticas y de ciertos sistemas que la empresa posee para ejercer sus funciones; por tal motivo, no se encuentran comprometidos y debidamente involucrados con las tareas a las que son asignados; de manera que esto interfiere en la productividad organizacional, ya que la eficacia y la efectividad no son prioridades para los trabajadores. Todas estas medidas que se tomen a partir de ahora deberán de estar debidamente enfocadas en conseguir el resultado propuesto, para conseguir un alto grado de compromiso con la empresa por parte de su arduo trabajo y esfuerzo, teniendo claro que la empresa debe de evaluar hacia dónde quiere llegar con la propuesta y observar si está dispuesta a lograr una excelente calidad en los servicios que ofrece a sus clientes.

Balladares y Párraga (2017), en su tesis “*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa AJE Group Ecuador S.A.*”, presentada por la universidad de Guayaquil, concluye que:

Se demostró que el mal clima organizacional afecta de manera continua al desempeño de los trabajadores ya que no les permite aportar con ideas y a su vez desmotivan a los empleados al momento de ejecutar sus tareas. Se identificó algunas falencias que impiden no solo al crecimiento empresarial si no al desarrollo de las habilidades de los empleados de la empresa Aje Ecuador ocasionando así un desbalance en la comunicación entre los directivos y trabajadores. Se observó que

el trabajo en equipo es muy bajo ya que debido a la falta de apoyo y cooperación entre compañeros y la falta de compromisos obstaculiza la realización de las actividades dentro de la empresa.

2.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL

Villalobos (2019), en su tesis *“La comunicación organizacional en un operador logístico de la ciudad de Chiclayo, 2019”*, presentada por la universidad señor de Sipán. Concluye que:

El nivel de comunicación organizacional en el operador logístico es alto, el 80% de los colaboradores se encuentra de acuerdo con las actividades de comunicación organizacional que se dan en la empresa. Se evidencia que la comunicación organizacional de tipo horizontal es la que prevalece en la empresa, el 83% de los colaboradores indica estar de acuerdo con las actividades de la comunicación horizontal. Por lo tanto, se puede deducir que, en la empresa, las áreas organizacionales cuentan con canales de comunicación formales que les permite intercambiar información entre pares, con el fin de coordinar de una mejora manera las actividades de la organización. El tipo de comunicación organizacional, que no prevalece en la organización, es el tipo de comunicación informal.

Sánchez y Laboriano (2018), en su tesis *“Evaluación de la comunicación organizacional en los trabajadores de la compañía minera Coimolache S.A. 2018”*, presentado por la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo. Concluye que:

El nivel de comunicación organizacional dentro de la compañía minera Coimolache S.A 2018 presenta los siguientes indicadores, en el nivel de eficiencia 67 % considerado como un buen indicador ya que sobrepasa el 50% y con 33% se identifica como oportunidad de mejora el cual debe ser motivo para utilizar herramientas de mejora volviendo a la comunicación organizacional una ventaja competitiva dentro de la organización. Dentro los resultados más relevantes en la comunicación

interna un 33% considera que existe información que fluye con rapidez, claridad y es eficiente, 56% que la comunicación es media y 13% que la comunicación es ineficiente. En relación a la comunicación externa se determinó que el 78 % es eficiente, 22% que la comunicación es media y 0% que la comunicación es ineficiente. En la comunicación interpersonal se considera que 72% de los empleados mantienen una comunicación amable con sus compañeros y es eficiente y 28% que la comunicación interpersonal es media la cual se toará como una oportunidad de mejora.

Contreras (2017), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017”, presentado por la universidad Cesar Vallejo. Concluyo que:

El objetivo General de este estudio fue elaborar un diagnóstico del clima laboral para detectar deficiencias y áreas de oportunidad en la Municipalidad de Mi Perú, 2017, para cumplir con este objetivo fue necesario seguir una metodología de investigación donde se aplicaron encuestas a 127 trabajadores del municipio, los resultados que arrojo este instrumento de medición fueron plasmados en el presente trabajo , los mismo que permitieron visualizar indicadores de fortalezas y debilidades del clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad de Mi Perú, a partir de la detección de las deficiencias del Clima laboral se harán recomendaciones a la entidad edil para que el clima laboral sea óptimo.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Pascual (2019), en su tesis “Contratación del personal administrativo no especializado y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Amarilis – 2019”, presentado por la universidad Hermilio Valdizan. Concluye que:

Se concluye que se toma la hipótesis alterna para la hipótesis general; por las razones que a un nivel de confianza del 95% y un margen de

error 0.05, el P-valor de la prueba de hipótesis general entre la variable independiente y dependiente de la investigación fue de 0.000, la cual es menor que el valor de significancia $\alpha=0.05$, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, donde la contratación del personal administrativo no especializado incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis. Se concluye que la contratación del personal administrativo no especializado incidió en la calidad de atención de los usuarios que realizan trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, donde el margen de error de 0.05 y un nivel de confianza del 95% el P valor de las pruebas de hipótesis específica H_{e2} , fue de 0.000 la cual es menor que el valor de significancia $\alpha=0.05$ por lo cual se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, en las tres hipótesis específicas planteadas.

Picoy (2019), en su tesis “Efectos de la ley del servicio civil N° 30057 y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Pillco Marca – 2019”, presentado por la universidad Hermilio Valdizan. Concluye que:

Se concluye que para la hipótesis General se acepta la hipótesis alterna, que a un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%, el P-valor de la prueba de hipótesis fue de 0.000 la cual es menor que el valor de significancia $\alpha=0.05$ por lo que la aplicación de la Ley del Servicio Civil en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca se tendrá un personal administrativo competente con capacitación permanente del área donde labora realizando su desempeño laboral y por ende su estabilidad laboral. Se concluye además que el nivel de significancia, es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo que la aplicación de la ley del servicio civil se contará con estabilidad laboral y un mejor horizonte laboral al personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca.

Cabello, Celestino y Majino (2017), en su tesis “*La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2017*”, presentado por la universidad Hermilio Valdizan. Concluye que:

La motivación es la interrelación del individuo y su entorno las cuales no se evidencian en la Municipalidad Provincial de Ambo las mismas, en lo general menos del 50% de los encuestados manifestaron, que aspectos como la capacitación, reconocimiento, remuneración no son los adecuados las cuales se evidencian en los cuadros, gráficos estadísticos y en la prueba de Hipótesis. El uso de la tecnología avanzada mejora la calidad de trabajo porque brinda seguridad, minimiza el tiempo y reduce costos, pero estas situaciones no se evidencian en la Municipalidad ya que no cuentan con los recursos tecnológicos el 80% de los encuestados manifestaron que muy pocas veces son competitivos por estos factores. La capacitación es la actualización para desempeñar eficientemente las tareas designadas, el 50% de los encuestados sostienen que solo algunas veces la Municipalidad realiza este tipo de eventos, por ello las tareas designadas no se llegan a cumplir al 100% ya que no conocen el tema con anticipación.

2.2. BASES TEÓRICAS

Después de explorar varias fuentes, consideramos el siguiente conjunto de pautas, que se describen en el siguiente paso.

2.2.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La historia humana muestra que las personas usaban su propio idioma, se rindieron y se comunicaron con él. Por tanto, sin comunicación, los hombres no pueden convivir con otros. Por tanto, la comunicación es un ámbito que está íntimamente relacionado con la existencia de un individuo como miembro de la sociedad. La comunicación es crear una parte integral de la construcción de toda la vida y permitir la interacción entre grupos de personas dentro de la comunidad.

En el corazón de un mundo global que engloba todas las disciplinas científicas y afectado por los efectos de la revolución tecnológica, las nuevas tecnologías siguen reduciéndose a uno de los mercados cambiantes, centrándose en la historia de la humanidad en la que reside la comunicación en el *“eje de las actividades sociales, económicas y políticas”* (García, 2008), varios son los autores que han abordado el tema de la comunicación organizacional.

Esto proviene del Código de Ética. El primer estudio se realizó en la década de 1920 y se desarrolló la Escuela de Relaciones Públicas de Elton Mayo (un estudio de Western Electric Company). La presencia regular del grupo en la escuela fue la clave para comprender los métodos organizativos y, por lo tanto, la comunicación. (www. Eumed.net) La necesidad de comunicación es el resultado de todo tipo de información personal que surge del lado personal, y los símbolos y la historia de los símbolos que son útiles para las relaciones se pueden dividir en cuatro categorías.: Mnemotécnicos, imágenes, ideologías, sonidos.

Independientemente del sistema de firmas utilizado para la comunicación, pensar en la mensajería directa requiere un apoyo significativo para el registro y posiblemente la creación de instalaciones de recepción y recepción. (www.monografias.com)

Según Goldhaber Gerald (1986: 96), señala tres definiciones sobre la comunicación organizacional:

- *“Es el hecho de enviar y recibir información dentro del marco de una compleja organización”.*
- *“Es el flujo de información o el intercambio de información y transmisión de mensajes con sentido dentro del marco de la organización”.*
- *“Es aquel flujo de datos que sirve a los procesos de comunicación e intercomunicación en la organización”*

2.2.1.1. Elementos de la comunicación

Partiendo de la teoría de la comunicación lingüística de Shannon y Weaver, propusieron un modelo de comunicación compuesto por siete elementos básicos, mencionados en el libro Martínez y Nosnik (1988).

- **Emisor o fuente:** Una o más personas con el propósito de ideas, información y comunicación. Es decir, quién o qué está intentando comunicarse con otras personas y quién es el primero en enviar mensajes.
- **En codificación:** Traducir ideas de comunicación a números para facilitar su comprensión en forma de palabras habladas o escritas u otros símbolos que tengan el mismo significado. Es decir, coloque sus ideas en un "idioma" que sea relevante tanto para el remitente como para el destinatario.
- **Mensaje:** Dados los parámetros de ideas e ideas que el comunicador quiere transmitir al destinatario. En otras palabras, es un proceso de pensamiento que el remitente quiere que el destinatario acepte.
- **Medio o canal:** es la manera por el cual viaja el mensaje del emisor al receptor.
- **Decodificación:** A diferencia del formateo, la decodificación es la conversión de código en ideas que el remitente desea enviar. Si nota que el número y los medios llegaron al traductor del mensaje según lo previsto por el remitente, está allí. Y es en este apartado donde las ideas se influyen o se malinterpretan.
- **Receptor:** es quien o quienes reciben el mensaje enviado por el emisor. Y quienes responderán a éste de acuerdo a lo adecuado que hayan sido la encodificación, el medio y la decodificación.
- **Retroalimentación:** La respuesta es exactamente lo que el destinatario le dio al remitente, si el mensaje fue recibido e interpretado correctamente.

2.2.1.2. Tipos de comunicación organizacional

Dentro de la empresa existen diversas comunicaciones relacionadas con este campo. Según Fernández (1997: 27-28), existen dos tipos de comunicación: interna y externa.

- **Comunicación Interna:** Indica que *“es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para crear y mantener buenas relaciones con y entre sus miembros; utilizando diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de sus objetivos organizacionales”*.
- **Comunicación Externa:** Indica que *“este tipo de comunicación es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos; a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios”*.

2.2.1.3. Dimensiones de la comunicación

Según Torres (2006), Consultora Máster J. Torres Consultores, en su artículo “Dimensiones de la comunicación organizacional” menciona que:

La comunicación como líder clave desde la línea de liderazgo de la organización debe ser inteligente, creativa, flexible y estar preparada para modelar nuevas recomendaciones. Si desea ser un líder en consultoría crítica, fortalecer los antecedentes de su empresa y sentir la cultura de equipo de cada miembro, debe considerar tres áreas de comunicación de equipo.

Son ellas, la esfera informativa, la esfera afectiva-colaborativa y la esfera estratégica. Las dos primeras tienen su eje en la comunicación interna y la tercera se proyecta tanto dentro como fuera de la organización. Veamos entonces las particularidades de cada una de ellas:

- **Esfera Informativa:** El objetivo principal de la comunicación local en esta primera área es compartir contenidos y noticias e información relacionada con el nivel, actividades diarias, regiones o etapas con todos los miembros de la organización. Uesimomi y políticas, principios para vivir y trabajar y, en general, principios en toda la organización, actividades, gestión y organización del evento.
 - a. Conocimientos de las políticas de la institución.
 - b. Instrumento de gestión. (MOF)
 - c. Información clara y precisa para realizar la actividad laboral.
 - d. Uso de las TIC´S.
 - e. Retroalimentación en la comunicación

- **Esfera afectiva-colaborativa:** en esta esfera, el propósito de la comunicación interna es ser facilitadora de la construcción de bienestar y desarrollo para los miembros de la organización y promotora del liderazgo, la sinergia, la creatividad, el trabajo en equipo y el permanente crecimiento personal y profesional de cada uno de los colaboradores de la empresa o institución. En esta esfera, la comunicación trabaja en estrecha colaboración con la gestión humana, capacitación y desarrollo, bajo las directrices de la máxima cabeza de la organización.
 - a. El ambiente laboral.
 - b. Plan de Capacitación al personal

- **Esfera estratégica:** En esta área, la comunicación es un socio de la organización, fortaleciendo los cimientos de la cultura corporativa y el branding, integrando a las personas en las estrategias comerciales globales, facilitando firmas, facilitando la innovación y el branding. Todo es igual para implementar un

movimiento social en un sistema de comportamiento positivo con el objetivo de lograr los objetivos planteados.

- a. Participación en la cultura organizacional.
- b. Innovación por parte de los colaboradores.
- c. Imagen positiva de la institución.
- d. Equipo humano sólido.

2.2.1.4. Importancia de la comunicación organizacional

Según la Garcia (2010), en su artículo “importancia de la comunicación dentro de las empresas” menciona que:

El proceso comunicacional persigue tres objetivos generales:

- Plantear y resolver los problemas.
- Motivar la acción.
- Influir sobre las opiniones.

La comunicación es el punto de partida para simplificar la misión y la visión de la organización mediante la integración de planes, operaciones y mejoras de datos y fotografías. Por este motivo, es necesario considerar los factores relevantes para asegurar la veracidad de los mensajes:

- a. Líderes y directivos comprometidos con la filosofía de la organización y con la tarea de lograr el mismo nivel de compromiso por parte de los demás integrantes del equipo.
- b. Coherencia entre los planteamientos y las acciones.
- c. Fomento del diálogo directo.
- d. Información permanente y actualizada accesible a todo el personal.
- e. Confianza para hacer y recibir planteamientos, ideas y sugerencias.
- f. Canales abiertos que faciliten el ejercicio de todos los puntos anteriores.

Partiendo de los conocimientos desde los elementos ya mencionados, la comunicación efectiva de toda institución hace más fácil la complementación de las relaciones entre sus miembros, generando así un ambiente eficaz para los vínculos, lo cual claramente se desarrolla en el sector económico.

Distorsiones de la comunicación: hay un conjunto de mecanismos que hacen posible la interferencia de forma negativa en las dinámicas de comunicación en grupo, en el preciso momento de dar o recibir cualquier información, entonces esto es de gran ayuda para identificar y contrarrestar todos sus efectos. Los siguientes son los más comunes:

- **Filtros:** es la manipulación deliberada de un mensaje para que se pueda recibir de acuerdo a las necesidades y deseos del emisor. Cualquier tarea puede comunicarse de forma parcial o con detalles excesivos, para que sea rechazada o de tal caso asumida sin ningún tipo de objeción. Los intereses especiales de acuerdo a la importancia de la información total, son las motivaciones fundamentales para la creación del filtro.
- **Barreras de defensa:** las barreras defensivas ocurren cuando las personas interpretan un mensaje como una amenaza y responden estableciendo barreras que automáticamente impiden o dificultan la comprensión. Si ha recibido juicios, preguntas o falta de respuesta a recomendaciones anteriormente, puede explicar este comportamiento.
- **Lenguaje:** como cualquier sistema de código, el idioma puede hacer que dos o más personas se comuniquen de manera más eficaz o más difícil. Las palabras no solo tienen significados, sino que también tienen significados basados en factores como la edad, la educación y los antecedentes. Todo esto solo provocará interferencias en la transmisión de información.
- **Medios electrónicos:** En términos de comunicación, los medios electrónicos tienen numerosas ventajas. Sin embargo, también

pueden causar distorsiones al comunicarse de manera efectiva, por ejemplo, correos electrónicos, que elimina completamente los componentes no verbales en este proceso (gestos y posturas corporales), y a la vez limita la expresión de emociones mediante la entonación de la voz.

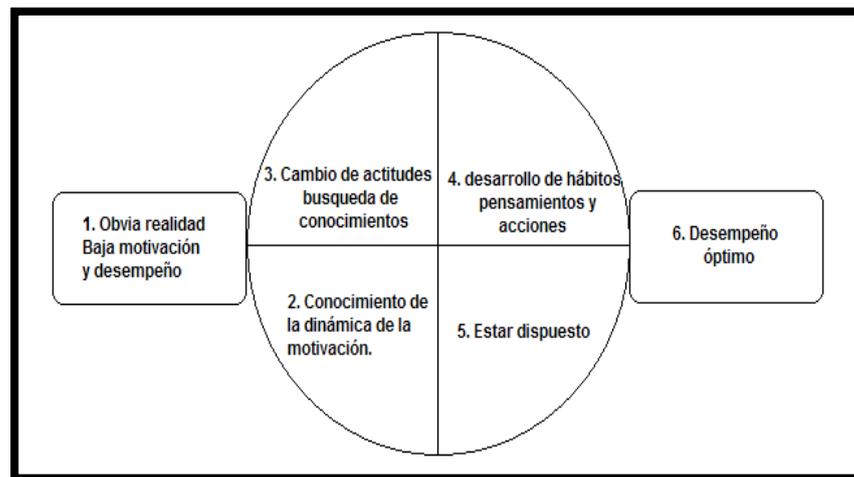
Beneficios colectivos: Los líderes que deseen mejorar la comunicación en la organización pueden tomar acciones simples y efectivas para lograr este objetivo. Primero, deben optimizar su información para asegurarse de saber exactamente lo que quieren transmitir. Entonces se aplicarán algunas reglas básicas:

- Verificar la recepción del correo: asegúrese de que el destinatario recibió y explicó correctamente el correo.
- Retroalimentación garantizada: en otras palabras, la comunicación es en realidad bidireccional, abriendo un canal entre el remitente (gerente) y el receptor (empleado).
- Empezar por la empatía a la hora de comunicar: esto significa poder ponerse en la posición del destinatario y hacer posibles interpretaciones del mensaje. Esta habilidad incluye establecer conexiones con los demás y consolidar cosas comunes antes de los desacuerdos.
- Saber escuchar: se debe desarrollar con intención verídica para su entendimiento, demostrando interés total, limitándose de emitir juicio alguno, con esto para que la persona pueda expresarse libremente, sin límites del estricto sentido práctico.
- Lograr la credibilidad de la fuente emisora: generando confianza y eliminando las posibles críticas, e incentiva la cooperación.
- Contexto: es el momento y circunstancias apropiadas para la transmisión de un mensaje de cualquier tipo.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

De acuerdo con Stoner (2004) citado por De la cruz y Huamán (2016), indican que el desempeño laboral consiste en la forma en que los segmentos de miembros en la organización trabajan efectivamente, con el fin de superar y alcanzar objetivos, esto de acuerdo a las normas dictadas por la organización y la petición de procedimientos, con la finalidad de alcanzar las metas trazadas, entonces se deduce que el desempeño laboral es el comportamiento para un desenvolvimiento eficiente en todo centro laboral.

CICLO PARA LA ACCION MOTIVACIÓN – DESEMPEÑO



Elaboración: Giovanni A. Magaña Cortez.

1. Partimos la obvia realidad: baja motivación y desempeño laboral, desconocimiento de las motivaciones adecuadas; ideas erróneas sobre el trabajo, mente cerrada y poco creativa.
2. Conocimiento de los aspectos que rigen la motivación y el porqué del trabajo. El por qué el individuo se siente motivado hacia algo y no hacia otra cosa en particular.
3. Cambio de actitud, búsqueda de conocimientos con los que se pueda motivar hacia un mejor desempeño en el trabajo.

4. Desarrollo de hábitos de pensamientos y acciones. Desarrollo de nuevos hábitos para mantener la motivación.
5. Estar dispuesto. Compromiso con la acción y practica de los hábitos aprendidos.
6. Desempeño óptimo laboral, resultado útil obtenido.

2.2.2.1. Definición

Según Chiavenato (2002: 236), expone que el desempeño es: “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”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño hace referencia al rendimiento laboral, eso quiere decir que refleja que tan capaz es una persona para producir, elaborar, culminar y generar trabajo en el menor tiempo posible y menos esfuerzo y mayor calidad, con el fin de realizar la evaluación y que el resultado sea positivo hacia el desenvolvimiento de la misma empresa.

De acuerdo a Ramón y Yokani (2004), en su tema de trabajo: “Evaluación y mejoras del desempeño-Gerencia del Talento Humano Humanos”.

El desempeño de un trabajador está directamente vinculado con el éxito de toda empresa, el desarrollo generado por los trabajadores hace que el funcionamiento de la empresa se ejecute de manera eficaz. Con tal se comprueba que para el buen desempeño laboral es fundamental que los trabajadores tengan claro sus funciones y tareas específicas, los procedimientos correctos, las políticas y los objetivos que deben cumplir.

Dimensiones del desempeño laboral

Chiavenato (2007), Mencionó factores relacionados con el trabajo, tales como: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo y liderazgo. Por tanto, podemos demostrar que el desempeño de un trabajo varía de una persona a otra, porque afecta la capacidad, motivación, trabajo en equipo, formación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada uno. ¿Qué piensa la gente sobre el papel desempeñado? Por tanto, se ha observado que son muchos los factores que determinan el desempeño laboral. Sin embargo, no solo los factores personales y las actividades en equipo son los únicos factores que determinan el desempeño laboral, porque los factores que juegan el papel de herramientas de trabajo son muy importantes. Como afirmó Strauss (1981), los recursos de mantenimiento incluyen herramientas, materiales, instrumentos y suministros. Cosas importantes, especialmente la información necesaria para realizar el trabajo. Por tanto, no se debe dejar de lado la importancia que tienen los recursos materiales para el desempeño laboral.

Desempeño eficiente: el trabajador se caracteriza por:

- ✓ Contribuir al logro de metas y objetivos de la organización.
- ✓ Excelentes habilidades y capacidades laborales.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Motivación y compromiso con la institución.
- ✓ Mejores resultados en menor tiempo.
- ✓ Calidad en la atención al público objetivo.

Desempeño regular: el trabajador se caracteriza por:

- ✓ Contribuir medianamente al logro de metas y objetivos de la organización.
- ✓ Limitadas habilidades y capacidades laborales.
- ✓ Limitadas relaciones interpersonales.
- ✓ Escasa motivación y compromiso con la institución.
- ✓ Resultados laborales en tiempo prolongado.

- ✓ Mediana calidad en la atención al público objetivo.
- Desempeño deficiente: el trabajador se caracteriza por:
- ✓ No contribuir al logro de metas y objetivos de la organización.
 - ✓ Carencia habilidades y capacidades laborales.
 - ✓ Carencia relaciones interpersonales.
 - ✓ No existe motivación y compromiso con la institución.
 - ✓ Resultados laborales atemporales.
 - ✓ Pésima atención al público objetivo.

2.2.2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

Ballenato (2005), Se menciona que el trabajo en equipo es una inversión de futuro y es el pilar básico del progreso social y el desarrollo humano de las personas, académicos o profesionales. Pero a veces puede resultar particularmente difícil o complicado. Este grupo tiene una fuerte influencia en las personas y ha contribuido al crecimiento y desarrollo de su propia identidad. Trabajar en equipo es un gran antídoto contra el individualismo, la despersonalización y el aislamiento social. Las relaciones interpersonales requieren tolerancia, respeto, confianza, apoyo mutuo y aceptación de los demás y las diferencias. En el equipo, cada miembro es muy importante, si hay una oportunidad y el estímulo necesario, veremos que pueden hacer muchas aportaciones. La clave del trabajo en equipo es la actitud positiva y constructiva, el respeto, la cooperación, la empatía y otros aspectos básicos. Este libro analiza las variables que afectan a la eficacia de los equipos. Estudia la estructura y dinámica de los grupos y profundiza en aspectos como la comunicación, la motivación, la cohesión, el liderazgo o los conflictos. Ofrece diferentes técnicas para trabajar en grupo y estrategias para el desarrollo adecuado de las reuniones.

En relación a la satisfacción laboral, desde el punto de vista organizativo es un factor que refleja una conducta afectiva en forma general a la organización como un todo, en tanto la satisfacción

laboral está centrada a un puesto de trabajo y aspectos laborales (Backer y Backer 1999).

Capacitación del trabajador: es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos; el objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”.

2.2.2.3. Evaluación y mejoramiento del desempeño

Según Chiavenato (2002), realizar evaluaciones del desempeño laboral son:

Los programas de evaluación de desempeño están entre las herramientas más útiles que una organización puede utilizar para mantener y aumentar la productividad, debido a que facilitar el avance hacia las metas estratégicas del negocio. Todos los gerentes monitorean la forma en la que sus empleados trabajan, también evalúan como esto coincide con las necesidades de la organización. *“Pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada miembro de la organización, tienen la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal dentro de la empresa”.*

Es de importancia porque:

“La evaluación del desempeño, permite la medición del potencial humano de cada empleado. Brinda oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación de todos los miembros de la organización, según los objetivos organizacionales e individuales”

Objetivos de la evaluación del desempeño laboral:

Según Feldman Robert Feldman (1998) el objetivo de la evaluación del desempeño es: "Proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera como el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades. Para cumplir este objetivo los sistemas de evaluación de desempeño deben estar directamente relacionados con el cargo/puesto y ser prácticos y confiables".

El empleado debe saber no solo acerca del cambio planeado, sino saber también por qué y cómo deberá implementarse este, debe recibir retroalimentación adecuada y reducir desacuerdos con respecto a su actuación en la organización.

La evaluación del desempeño es una herramienta, un medio, un instrumento, que tiene como objetivo la mejora de los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Los principales objetivos de la evaluación del desempeño son los siguientes:

Adaptación del individuo al cargo:

En los objetivos de la evaluación del desempeño, se encuentra la adaptación de la persona asignada a cargo, eso quiere decir que con una evaluación se conoce si la persona que labora cumple o no con todos los requisitos para el puesto en el cual se desarrollara, entonces si la evaluación dictamina que no cuenta con los requisitos, se le proporcionara información para una mejora y que se pueda adaptar efectivamente en su cargo.

Es fundamental conocer las aptitudes y actitudes de todos los trabajadores, entonces en el desarrollo de las capacitaciones se tendrá en cuenta el cómo asignar de acuerdo el perfil del trabajador.

Ascensos e incentivos:

Casi en todas las empresas, las situaciones de ascenso generan ciertos conflictos entre los trabajadores que recibirán tal ascenso y con los que no, esto ya que los jefes no especifican las razones de tal ascenso al trabajador. El evitar conflictos y mal entendidos cuando se presenten los ascensos es fundamental, es necesario tener al tanto a los trabajadores las razones por las que se genera un ascenso que no es general, esto de proporcionar con información precisa y detallada de la manera en que se desarrolla cada trabajador en sus funciones, entonces si se da el caso de incentivar por buen desempeño a algún trabajador todos tengan el conocimiento del porqué.

Autoperfeccionamiento del empleado:

Todos deben tener conocimiento de manera individual lo que se espera de él y así dar a conocer sus fallas, como sus aciertos para su mejora constante.

Estímulo a la mayor productividad:

Es importante conocer y reconocer a los trabajadores destacados, a estos se les estimulará o reconocerá por su desempeño, este estímulo o reconocimiento puede ser a través de un diploma o un reconocimiento verbal.

Conocimiento de los estándares de desempeño de la empresa:

Es fundamental que cada uno de los trabajadores conozca los estándares de la empresa, para que así se ajusten a ellos.

Programas de evaluación de desempeño:

La evaluación del desempeño es un proceso que realiza un supervisor a un subordinado (normalmente anual) que es diseñado para apoyar a los trabajadores a entender sus funciones, objetivos, expectativas y éxito en el desempeño.

El propósito de la evaluación del desempeño de desarrollo administrativo es:

- ✓ Proporcionar retroalimentación del desempeño.

- ✓ Identificar las fortalezas o las debilidades individuales.
- ✓ Reconocer el desempeño individual.
- ✓ Ayudar en la identificación de metas.
- ✓ Evaluar el logro de las metas.
- ✓ Identificar las necesidades individuales de capacitación.
- ✓ Determinar las necesidades de capacitación de la organización
- ✓ Documentar las decisiones del personal.
- ✓ Determinar los candidatos para promociones.
- ✓ Identificar el desempeño deficiente.
- ✓ Decidir la retención, la separación.
- ✓ Decidir los despidos.
- ✓ Validar los criterios de selección.

2.2.2.4. Beneficios de la evaluación del desempeño

Los principales beneficios de la evaluación del desempeño se presentan divididos en tres fases:

- ✓ Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- ✓ Permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.
- ✓ Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.

2.2.2.5. Ventajas de la evaluación del desempeño

- a. Mejora el desempeño: a través de la retroalimentación, el gerente y el coordinador de personal ejecutan acciones apropiadas con el fin de mejorar el desempeño de todos.

- b.** Políticas de compensación: la evaluación del desempeño, repercute directamente en las decisiones de las personas para determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. La mayoría de compañías se guían del mérito, el cual se es medido por evaluaciones de desempeño.
- c.** Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
- d.** Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado.
- e.** Planeación y desarrollo de la carrera profesional: Los comentarios sobre el desempeño pueden orientar las decisiones sobre oportunidades profesionales específicas.
- f.** Imprecisión de la Información: Un desempeño insuficiente puede indicar que la información sobre el análisis del trabajo, la planificación de recursos humanos o cualquier otro aspecto de la toma de decisiones en el sistema de información del departamento de personal es incorrecta.
- g.** Errores en el diseño de puesto: un rendimiento insuficiente puede indicar errores en el diseño del trabajo. La evaluación ayuda a identificar estos errores.
- h.** Desafíos externos: En ocasiones, el desempeño se ve afectado por factores externos como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores surgen debido a la evaluación del desempeño, el departamento de personal puede brindar asistencia.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Capital intelectual:** Este es invisible e intangible, por tal razón viene las complicaciones para poder administrarlo y contabilizarlo efectivamente. El mismo tiene como parte fundamental de si el capital interno, externo y el humano (Chiaventao, 2009).
- **Clima laboral:** Es un factor fundamental en el rendimiento de todo trabajador. En general es agradable trabajar en un buen clima ya que este es un ambiente de tranquilidad en el cual se sienta la libertad de expresarnos y al mismo tiempo sentirnos bien. En el caso de los escasos de un buen clima organizacional, esto tiene como consecuencia un bajo rendimiento de los trabajadores. (Cardy y Dobbins, 1994).
- **Compromiso organizacional:** Es un pronosticador de la rotación de la satisfacción desarrollada dentro del centro laboral, esto porque un trabajador podría encontrarse insatisfecho en su función en especial y podría idealizar que es una situación momentánea y no estar insatisfecho solo con la organización.
- **Comunicación Organizacional:** De acuerdo a Alcaraz (2006), la comunicación organizacional, consiste en el proceso de intercambio de información, opiniones, experiencias y hasta sentimientos, esto desarrollado entre dos personas o más por medio de canales comunicativos (teléfono, voz, escritura y otros).
- **Comunicación:** En conjunto para el buen rendimiento, la comunicación viene a ser un factor fundamental, ya que es el seno de toda organización. En el caso de la inexistencia de comunicación o que solo se dé desde una parte, hay una gran posibilidad de que el rendimiento de los trabajadores baje. Se demostró que toda empresa que maneje una comunicación tanto libre como fluida en todas las áreas, tiene empleados contentos y estos tienden a rendir más. (Cardy y Dobbins, 1994).
- **Comunicación:** Según Chiavenato (2006), toma como concepto que es, "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos

fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (p.110)

- **Condiciones sociales:** Chiavenato (2007), indica que las relaciones laborales hacen parte de la política de relación de la organización con sus propios miembros, la calidad de vida hace referencia a la preocupación por el bienestar general y la salud de todos los trabajadores, por consiguiente, que en el desempeño de sus tareas.
- **Control:** Según Koontz y otros (2012), las medidas de control miden y corrigen el desempeño de individuos y organizaciones para garantizar que el incidente cumpla con el plan. Tiene como parte de si medir el desempeño en comparación con las metas y planes, mostrar las desviaciones de los estándares y apoyar en la corrección de las desviaciones. En resumen, el control contribuye a la realización del plan. Aunque la planificación debe preceder al control, la planificación no se logra por sí misma, pero puede guiar a los gerentes a utilizar los recursos para lograr objetivos específicos. Luego, verifique las actividades para determinar si cumplen con el plan.
- **Desarrollo profesional:** El mismo en conjunto de la promoción de los empleados, son plantillas exigentes, los cuales sin duda son un factor predominante para el rendimiento de todo trabajador. Para motivar a los mismos trabajadores se debe promoverlos con incentivos, estos deben tener la oportunidad de desarrollarse en su ámbito profesional por medio de planes relacionados a su profesión, con el fin de maximizar su rendimiento y a la vez su motivación. Cardy y Dobbins (1994)
- **Desempeño laboral:** Según Druker (2002), evaluando el concepto de Desempeño Laboral, propone el planteamiento de definiciones nuevas, formulando innovadoras mediciones, y será exacto al momento de describir el desempeño en términos no financieros.
- **Iniciativa:** Consiste en un proceso direccionado y formado para crear condiciones de progreso social y de todo tipo, esto reflejado en la sociedad con una participación activa, de la misma manera brindando confianza desde el principio" (Bonfiglio, 1982).

- **Jornada de trabajo:** De acuerdo a Manuel Alonso Olea (1974), Por "jornada de trabajo se entiende el tiempo que cada día se dedica por el trabajador a la ejecución del trabajo". (p.124)
- **Motivación:** Este uno de los factores fundamentales el cual repercute en el desempeño laboral de todo trabajador, esto no es un aspecto que dependa solo de la empresa, se tiene en cuenta la motivación intrínseca la cual parte de los propios empleados, pero en el momento que un trabajador sienta su trabajo no tenga una razón de ser, lo más probable es que se haga complicado el desarrollo de sus funciones. (Cardy y Dobbins, 1994).
- **Reconocimiento:** Hegel (1966), refiere que el reconocimiento se trata de la seguridad de la individualidad, ya que se somete en la medida de la existencia de otro igual que considere tal condición. De tal manera que el concepto de reconocimiento indica un vínculo de la identidad simétrica entre dos autoconciencias autónomas.
- **Relación con el jefe:** Gamelearn (2016), indica que la relación jefe y empleados es un factor fundamental para el éxito o fracaso de toda organización. Dentro del mundo laboral se da desde las relaciones interpersonales con los participantes de un equipo junto al resto de la institución. Estas relaciones jefe/empleado son fundamentales para un buen desempeño en todos los laborantes de la corporación.
- **Relaciones humanas:** Estas se encargan de crear y mantener vínculos cordiales entre los individuos, esto estructurado por reglas acreditadas por todos y principalmente, en el respeto y respecto de la personalidad.
- **Trabajo en equipo** Gutiérrez (2010), Refiere a que el trabajo en equipo consiste en el grupo de individuos que apoyan y al mismo tiempo interactúan con el fin de lograr uno o varios objetivos, proponiéndolos por medio de atribuciones en los conocimientos, habilidades y acciones de todos que forman parte del equipo.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL Y NULA

Hg: La comunicación organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021.

Ho: La comunicación organizacional no se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- La Esfera Informativa se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021.
- La Esfera afectiva- colaborativa se relacionan positivamente con el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021.
- La Esfera estratégica se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la municipalidad de Tingo María 2021.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

- El Desempeño laboral

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

- La comunicación organizacional

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable independiente La comunicación organizacional	Esfera Informativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos de las políticas de la institución. ➤ Instrumento de gestión. (MOF) ➤ Información clara y precisa para realizar la actividad laboral. ➤ Uso de las TIC'S. ➤ Retroalimentación en la comunicación 	¿Ud. está de acuerdo que las políticas institucionales contribuyen al logro de metas y objetivos trazados?
			¿Ud. está de acuerdo que los instrumentos de gestión (MOF.), son herramientas fundamentales que permiten el cumplimiento de las funciones de manera eficiente?
			¿Ud. hace uso de TIC'S (tecnologías de la información y la comunicación) para fines laborales?
			¿Ud. está de acuerdo que, al manejar una información clara y precisa, tendrá mejores resultados laborales en corto tiempo?
			¿Ud. está de acuerdo que el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC'S), ¿contribuye a mejorar los resultados laborales en menor tiempo?
	Esfera afectiva-colaborativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El ambiente laboral. ➤ Plan de Capacitación al personal. 	¿Ud. está de acuerdo que la presencia de rumores tiene relación con las buenas relaciones interpersonales con el personal que labora?
			¿Ud. está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores?
			¿Está Ud. de acuerdo que un plan de capacitación para el personal, contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades?
	Esfera estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación en la cultura organizacional. ➤ Innovación por parte de los colaboradores. ➤ Imagen positiva de la institución. ➤ Equipo humano sólido. 	¿Ud. está de acuerdo que la participación en la cultura organizacional contribuye al logro de metas y objetivos organizacionales?
			¿La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo influye significativamente en el logro de sus objetivos?
			¿Ud. está de acuerdo que una imagen positiva, contribuye al logro de los objetivos institucionales?

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable dependiente Desempeño laboral	Eficiente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Excelentes habilidades y capacidades para lograr una adecuada integración laboral. ➤ Responsabilidad laboral eficiente que demuestra ante el cumplimiento de los principales objetivos organizacionales. ➤ Buenas relaciones interpersonales con el personal que labora. ➤ Motivación que demuestra en el cumplimiento de sus obligaciones. ➤ Contribuye al logro de metas y objetivos de la organización. 	Está de acuerdo con el nivel de iniciativa de los trabajadores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
			Está de acuerdo con el nivel de responsabilidad del Personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
			Se encuentra motivado para el cumplimiento de deberes dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
			Considera que mediante el cumplimiento de sus funciones logra cumplir las metas definidas por la institución
	Regular	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidades y capacidades medianamente logradas para una adecuada integración laboral. ➤ Limitada responsabilidad laboral para el cumplimiento de los principales objetivos organizacionales. ➤ Limitadas relaciones interpersonales con el personal que labora. ➤ Limitada motivación para en el cumplimiento de sus obligaciones. ➤ Contribuye medianamente al logro de metas y objetivos de la organización. 	Ud. está de acuerdo en que la innovación y creatividad practicada en la Institución desarrollará óptimamente las habilidades y capacidades de cada uno de los trabajadores
			Considera adecuada la frecuencia de adquisición de conocimientos que posee para la realización de sus actividades.
			Considera que el esfuerzo al realizar sus actividades dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado podría ser mucho mayor
	Deficiente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carencia de habilidades y capacidades para una integración laboral. ➤ Carencia de responsabilidad laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. ➤ Carencia de las relaciones interpersonales con el personal que labora. ➤ Carencia de motivación para en el cumplimiento de sus obligaciones. ➤ No contribuye al logro de metas y objetivos de la organización 	Considera que al trabajador le resulta fácil la adquisición de conocimientos referente a las labores que realiza
			Está de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades
			Está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores
			Considera que su nivel de adquisición de conocimientos para el desarrollo de actividades se da de manera lenta.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación presente fue de tipo aplicada, según Murillo (2008), se resalta ya que tiene como fin la aplicación de conocimientos adquiridos en el mismo tiempo de adquirir otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

3.1.1. ENFOQUE

En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo (aplicación de encuestas, mediante cuestionarios), porque según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), nos indican que los métodos cuantitativos están diseñados para analizar los resultados de medición obtenidos mediante métodos estadísticos y sacar una serie de conclusiones sobre una o más hipótesis.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La investigación tiene un alcance descriptivo - correlacional. Esto significa que hace alusión al grado de profundidad involucrada con el problema de investigación. En la situación actual, es de nivel descriptivo, por lo que incluye principalmente la definición y descripción de la situación o fenómeno mediante la investigación, la definición de sus variables y la medición de sus indicadores. También tiene relevancia en su alcance, busca la relación entre la variable independiente que es la causa del problema y la variable dependiente debido a la realidad del problema.

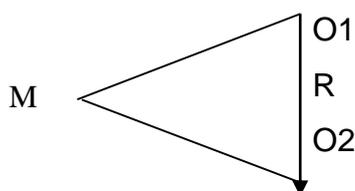
Según Hernández, Fernández Y Baptista (2010), *“el alcance de una investigación no consiste en una tipología, esto se refiere a una clasificación, lo cual indica que dicho alcance es el resultado que se idealiza obtener de parte del estudio”*.

3.1.3. DISEÑO

La investigación cuenta con un diseño NO EXPERIMENTAL (TRANSECCIONAL). El diseño ya mencionado es descriptivo correlacional. “El diseño descriptivo correlacional, consiste en determinar el nivel de relación entre dos o más variables de interés los cuales pueden ser dos fenómenos o actividades observadas de una sola muestra”. De acuerdo a (Oseda y otros 2011, pág. 46)

El estudio se orientó a la obtención de resultados sobre el efecto de la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1

O2= Observación de la variable 2

R = Correlación entre las variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Carrasco (2005), refiere a la población como “El conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) los cuales son parte de un ámbito espacial donde se ejecuta el trabajo de investigación”.

La población del proyecto de investigación presente se detalla a continuación:

Tabla 2 Distribución del Personal en la subgerencia de seguridad ciudadana

RELACION DEL PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA	
CANT	CARGO
01	Subgerente de seguridad ciudadana
01	Jefe de operaciones
01	Técnico administrativo
01	Asistente COPROSEC
01	Apoyo administrativo COPROSEC
01	Coordinadora meta 1
01	Apoyo administrativo
01	Coordinador de monitoreo de las cámaras de vigilancia y mantenimiento de equipos
08	Conductor de seguridad ciudadana
33	Efectivo de seguridad ciudadana
10	Auxiliar de monitoreo de cámara de vigilancia
59	POBLACION TOTAL

Fuente : Base de Datos de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, 2021.

Elaboración : Tesista.

3.2.2. MUESTRA

De acuerdo a Carrasco (2005). “La muestra es una parte o representativa de la población, en la que como características esenciales deben tener el ser objetiva, conforme a esto que los resultados obtenidos puedan generalizarse para todos los elementos que son parte de tal población”

Para el desarrollo de esta investigación se realizará mediante un Muestreo no probabilístico

Para determinar la muestra del proyecto de investigación presente, se empleó un tipo de muestreo por conveniencia y accesibilidad, no aleatorio: En la que se tendrá como muestra a 30 trabajadores de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana”.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

- **Encuesta:** Carrasco Díaz (2005,314) indica que, *“En la investigación social por excelencia se desarrolla la encuesta, esto a causa de su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se pueden obtener de ella”.*

3.3.2. INSTRUMENTOS

- El cuestionario: Carrasco Díaz (2005,318) indica que *“El instrumento de investigación social es el más empleado en el momento de trabajar con un número considerable de personas, esto hace posible que s de una respuesta directa, a través de una hoja con preguntas el cual se entrega a todos, estas preguntas son preparadas con anticipación y previsión”*

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

- Cuadros Estadísticos
- Barras o llamado gráfico de pastel
- Prueba de Hipótesis
- Método de Pearson
- IBM SPSS Statics

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

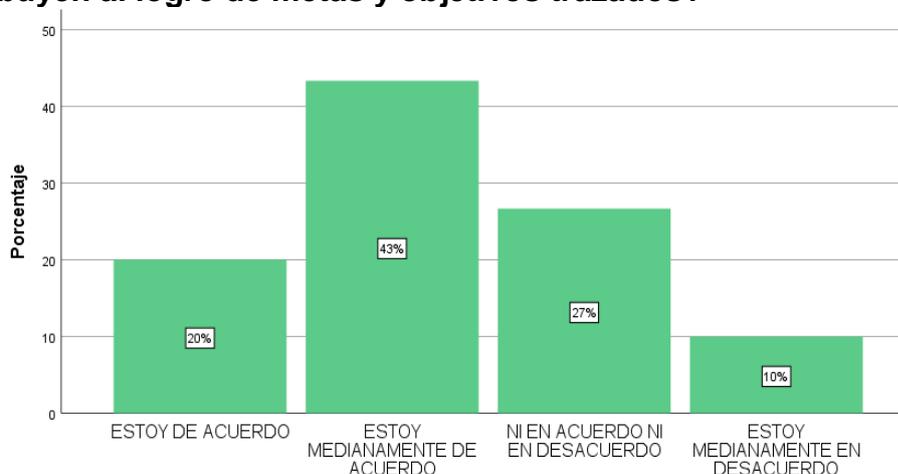
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3 ¿Ud. está de acuerdo que las políticas institucionales contribuyen al logro de metas y objetivos trazados?

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	ESTOY DE ACUERDO	6	20,0
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	13	43,3
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	26,7
	ESTOY MEDIANAMENTE EN DESACUERDO	3	10,0
Total		30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Gráfico 1 ¿Ud. está de acuerdo que las políticas institucionales contribuyen al logro de metas y objetivos trazados?



Fuente: Tabla 3
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 3, respondió a la interrogante ¿Ud. está de acuerdo que las políticas institucionales contribuyen al logro de metas y objetivos trazados? Los trabajadores respondieron de la siguiente

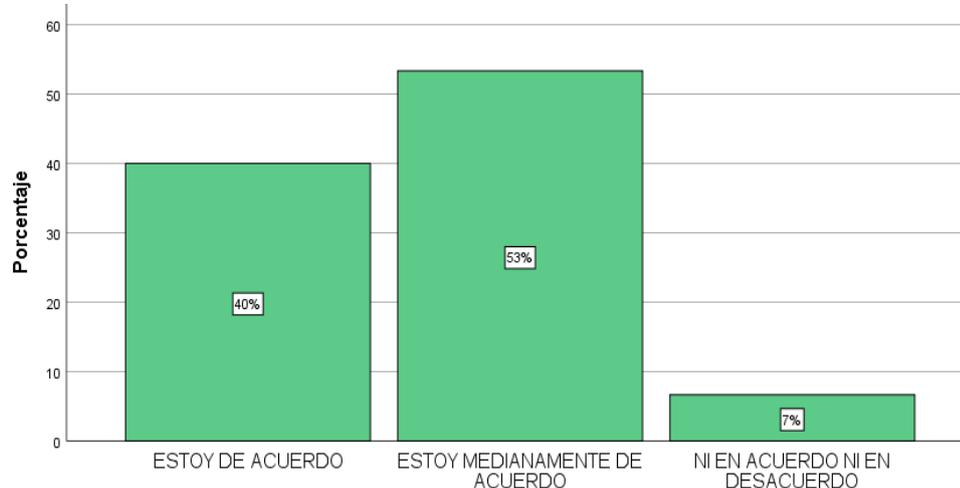
manera: el 43% están medianamente de acuerdo con las políticas institucionales, y el 27% ni en acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 20% están de acuerdo y por último el 10% están medianamente en desacuerdo con las políticas institucionales.

Tabla 4 Ud. está de acuerdo que los instrumentos de gestión (MOF.), son herramientas fundamentales que permiten el cumplimiento de las funciones de manera eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	12	40,0
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	16	53,3
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	6,7
Total		30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Díaz, Delfi Isabel

Gráfico 2 Ud. está de acuerdo que los instrumentos de gestión (MOF.), son herramientas fundamentales que permiten el cumplimiento de las funciones de manera eficiente?



Fuente: Tabla 4
Elaboración: Bach. Carnero Díaz, Delfi Isabel

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 4, respondió a la interrogante

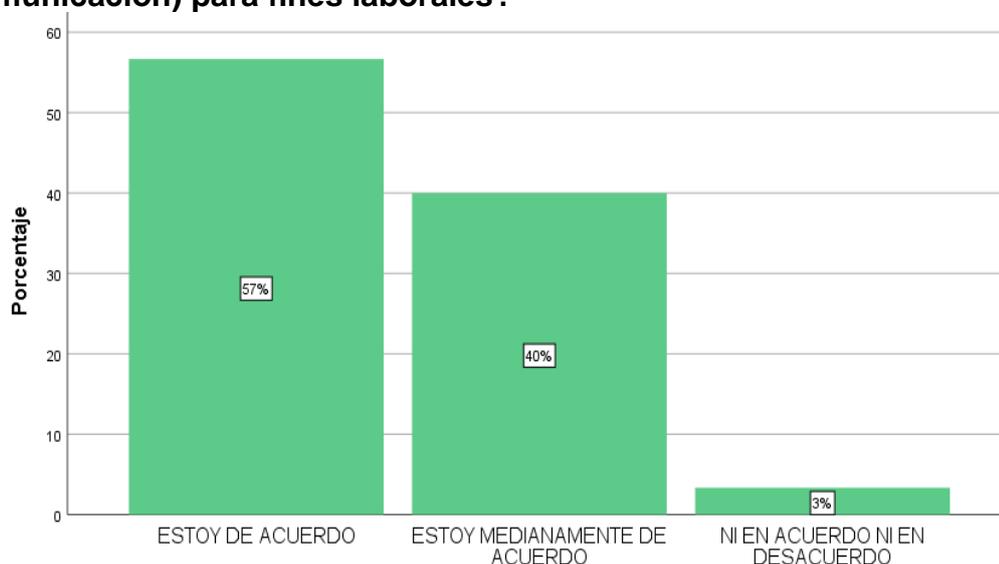
Ud. está de acuerdo que los instrumentos de gestión (MOF.), son herramientas fundamentales que permiten el cumplimiento de las funciones de manera eficiente? los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 53% están medianamente de acuerdo con los instrumentos de gestión (MOF), y el 40% están de acuerdo, mientras que un 7% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5 ¿Ud. hace uso de TIC'S (tecnologías de la información y la comunicación) para fines laborales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	17	56,7
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	12	40,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	3,3
Total		30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Gráfico 3 ¿Ud. hace uso de TIC'S (tecnologías de la información y la comunicación) para fines laborales?



Fuente: Tabla 5
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 5, respondió a la interrogante

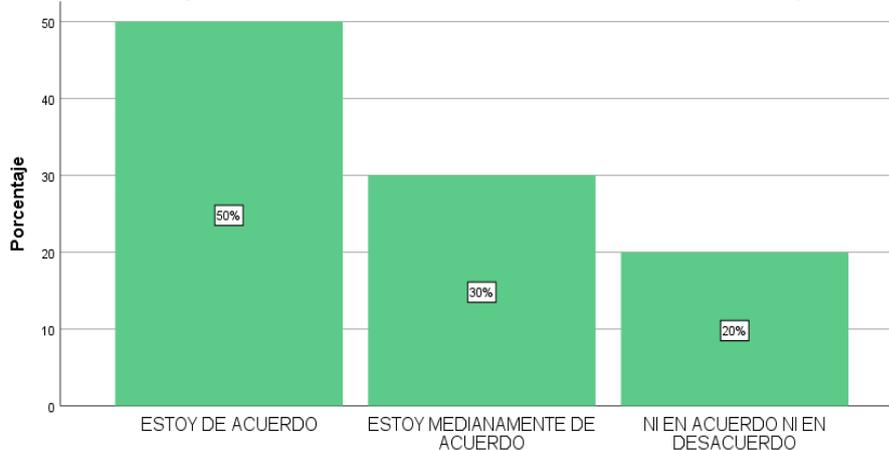
¿Ud. hace uso de TIC'S (tecnologías de la información y la comunicación) para fines laborales? los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 57% están de acuerdo de hacer uso de TIC`S para fines laborales, y el 40% están medianamente de acuerdo, mientras que un 3% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 6 Ud. está de acuerdo que, al manejar una información clara y precisa, tendrá mejores resultados laborales en corto tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	15	50,0
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	9	30,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	20,0
Total		30	100,0

*Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Gráfico 4 Ud. está de acuerdo que, al manejar una información clara y precisa, tendrá mejores resultados laborales en corto tiempo?



*Fuente: Tabla 6
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 6, respondió a la interrogante ¿Ud. está de acuerdo que, al manejar una información clara y precisa, tendrá mejores resultados laborales en corto tiempo? los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 50% están de acuerdo que en manejar información

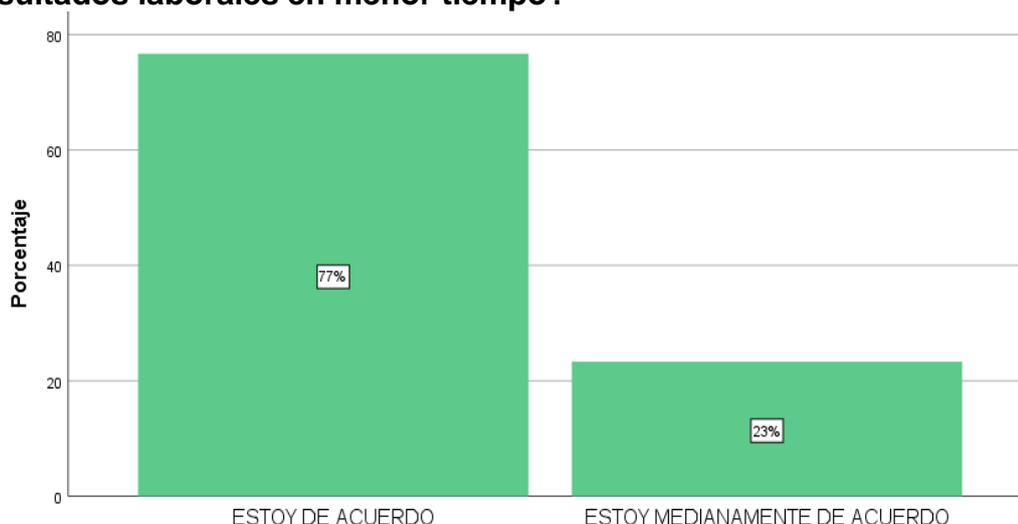
clara o precisa serán mejores sus resultados, y el 30% están medianamente de acuerdo, mientras que un 20% ni en acuerdo ni en desacuerdo sobre la interrogante.

Tabla 7 ¿Ud. está de acuerdo que el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC´S), ¿contribuye a mejorar los resultados laborales en menor tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	23	76,7
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	7	23,3
Total		30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Gráfico 5 ¿Ud. está de acuerdo que el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC´S), ¿contribuye a mejorar los resultados laborales en menor tiempo?



Fuente: Tabla 7
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 7, respondió a la interrogante ¿Ud. Está de acuerdo que el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC`S), ¿contribuye a mejorar los resultados laborales en menor tiempo? los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 77% están de acuerdo que las nuevas tecnologías (TIC`S) ayudan a mejorar los

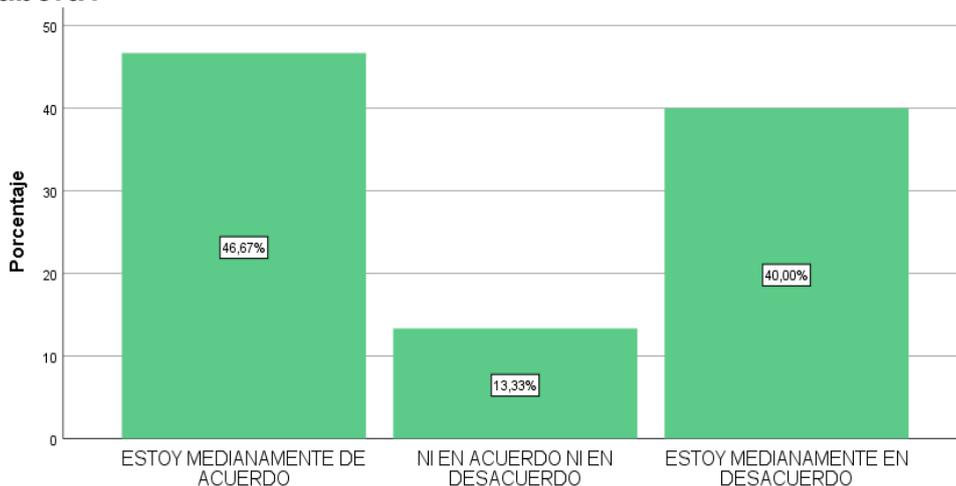
resultados en menor tiempo, y el 23% están medianamente de acuerdo con las nuevas tecnologías de información.

Tabla 8 ¿Ud. está de acuerdo que la presencia de rumores tiene relación con las buenas relaciones interpersonales con el personal que labora?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	14	46,7
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	13,3
	ESTOY MEDIANAMENTE EN DESACUERDO	12	40,0
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Díaz, Delfi Isabel

Gráfico 6 ¿Ud. está de acuerdo que la presencia de rumores tiene relación con las buenas relaciones interpersonales con el personal que labora?



Fuente: Tabla 8
Elaboración: Bach. Carnero Díaz, Delfi Isabel

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 8, respondió a la interrogante ¿Ud. está de acuerdo que la presencia de rumores tiene relación con las buenas relaciones interpersonales con el personal que labora? los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 46.67% esta

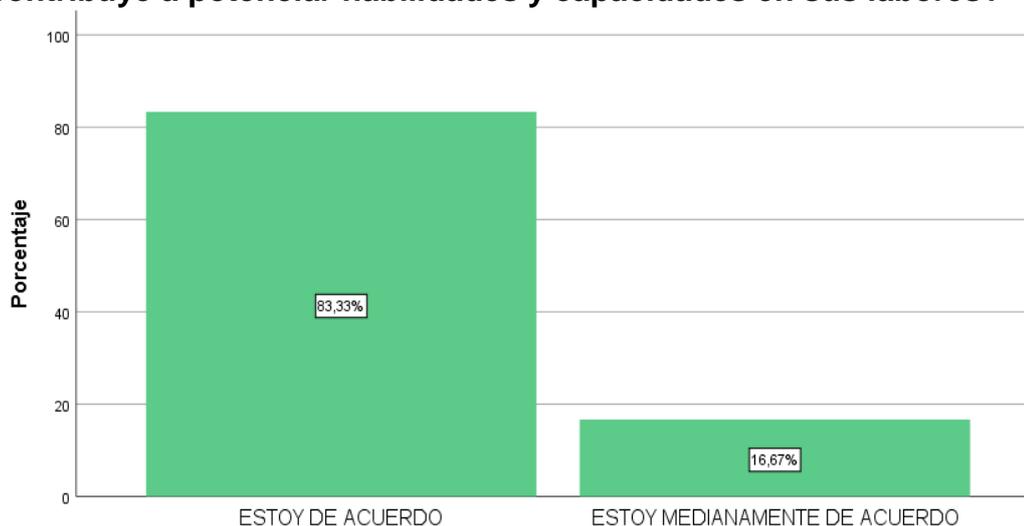
medianamente de acuerdo que los rumores tienen relación con el personal que labora, y el 40% están medianamente en desacuerdo con la interrogante.

Tabla 9 ¿Ud. está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	25	83,3
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	5	16,7
	Total	30	100,0

*Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Gráfico 7 ¿Ud. está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores?



*Fuente: Tabla 9
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Interpretación:

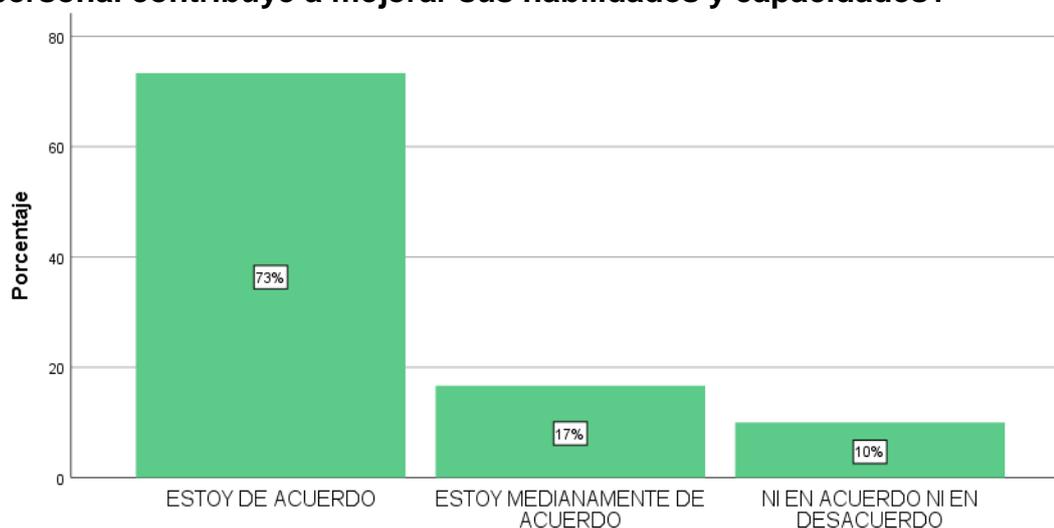
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 9, respondió a la interrogante ¿Ud. está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores? los trabajadores respondieron de la siguiente manera: el 83.33% están de acuerdo que el ambiente laboral ayuda a potenciar habilidades y capacidades en sus labores, y el 16,67% están medianamente de acuerdo a la interrogante.

Tabla 10 ¿Está Ud. de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	22	73,3
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	5	16,7
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Gráfico 8 ¿Está Ud. de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades?



Fuente: Tabla 10
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Interpretación:

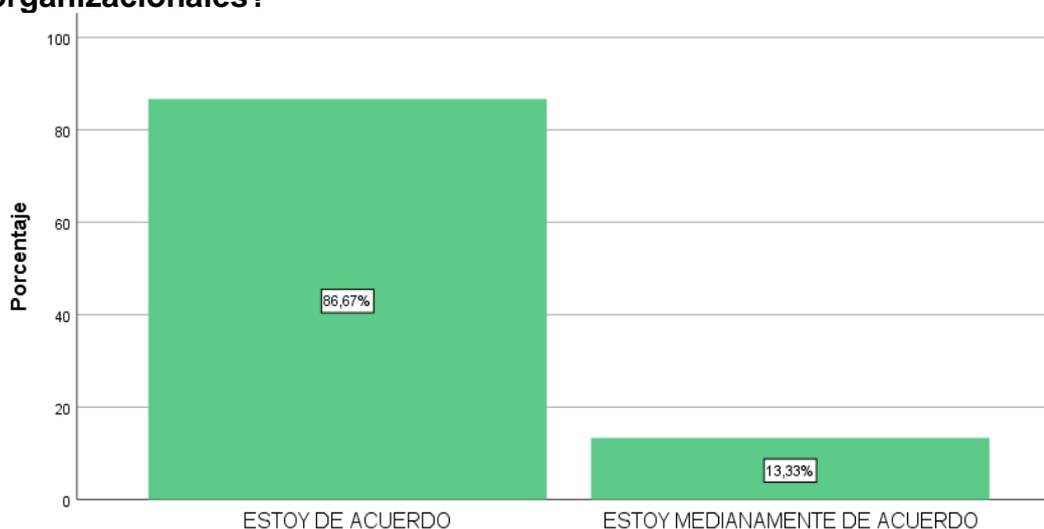
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 10, respondió a la interrogante ¿Está Ud. de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 73% están de acuerdo que una capacitación al personal mejora las habilidades y capacidades, y el 17% están medianamente de acuerdo, y el 10% ni en acuerdo ni en desacuerdo a la interrogante.

Tabla 11 ¿Ud. está de acuerdo que la participación en la cultura organizacional contribuye al logro de metas y objetivos organizacionales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	26	86,7
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	4	13,3
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Gráfico 9 ¿Ud. está de acuerdo que la participación en la cultura organizacional contribuye al logro de metas y objetivos organizacionales?



Fuente: Tabla 11
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Interpretación:

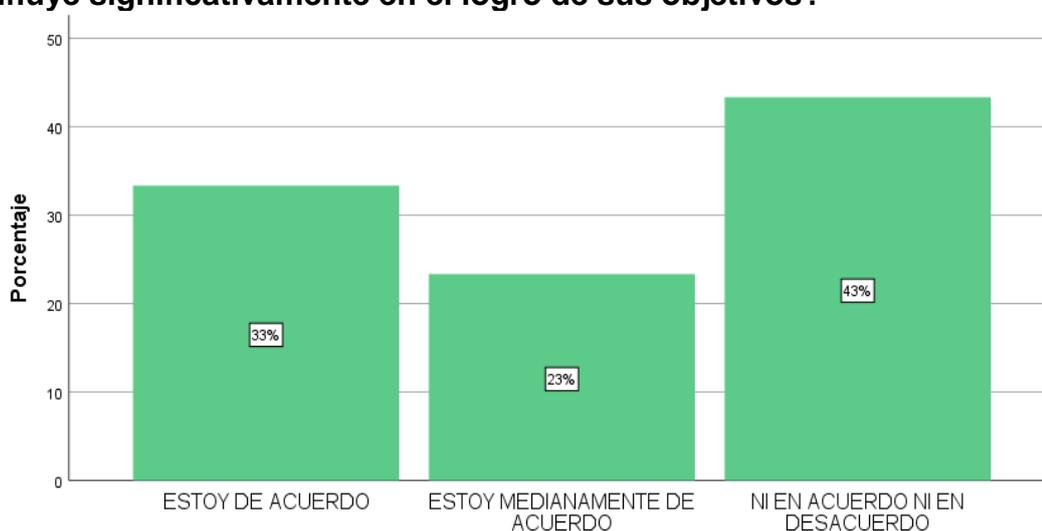
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 11, respondió a la interrogante ¿Ud. está de acuerdo que la participación en la cultura organizacional contribuye al logro de metas y objetivos organizacionales? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 86.67% están de acuerdo que participar en la cultura organizacional ayuda al logro de metas, y el 13.33% están medianamente de acuerdo a la interrogante.

Tabla 12 ¿La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo influye significativamente en el logro de sus objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	10	33,3
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	7	23,3
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	43,3
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Gráfico 10 ¿La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo influye significativamente en el logro de sus objetivos?



Fuente: Tabla 12
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Interpretación:

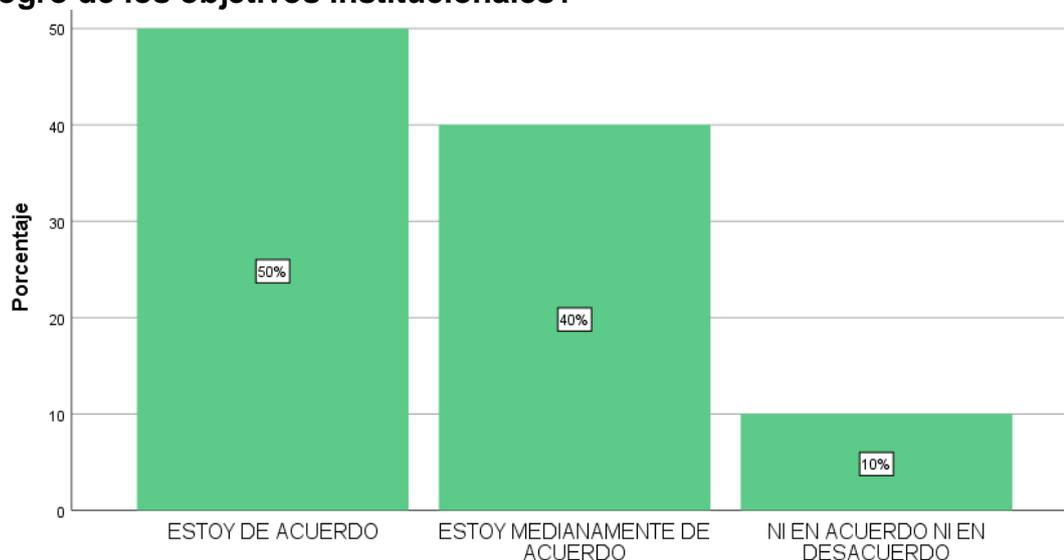
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 12, respondió a la interrogante ¿La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo influye significativamente en el logro de sus objetivos? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 33% están de acuerdo que la relación de compañeros de trabajo influye en el logro de sus objetivos, y el 23% están medianamente de acuerdo, y el 43% ni en acuerdo ni en desacuerdo a la interrogante.

Tabla 13 ¿Ud. está de acuerdo que una imagen positiva, contribuye al logro de los objetivos institucionales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	15	50,0
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	12	40,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	10,0
Total		30	100,0

*Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Gráfico 11 ¿Ud. está de acuerdo que una imagen positiva, contribuye al logro de los objetivos institucionales?



*Fuente: Tabla 13
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Interpretación:

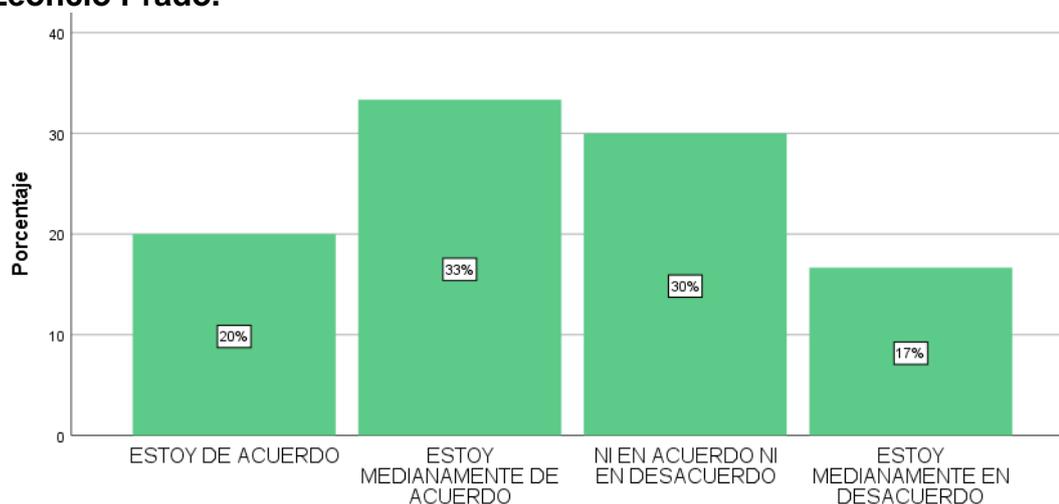
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 13, respondió a la interrogante ¿Ud. está de acuerdo que una imagen positiva, contribuye al logro de los objetivos institucionales? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 50% están de acuerdo que una imagen positiva contribuye al logro de los objetivos institucionales, y el 40% están medianamente de acuerdo, y el 10% ni en acuerdo ni en desacuerdo a la interrogante.

Tabla 14 Está de acuerdo con el nivel de iniciativa de los trabajadores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	6	20,0
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	10	33,3
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	30,0
	ESTOY MEDIANAMENTE EN DESACUERDO	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Gráfico 12 Está de acuerdo con el nivel de iniciativa de los trabajadores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.



Fuente: Tabla 14
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Interpretación:

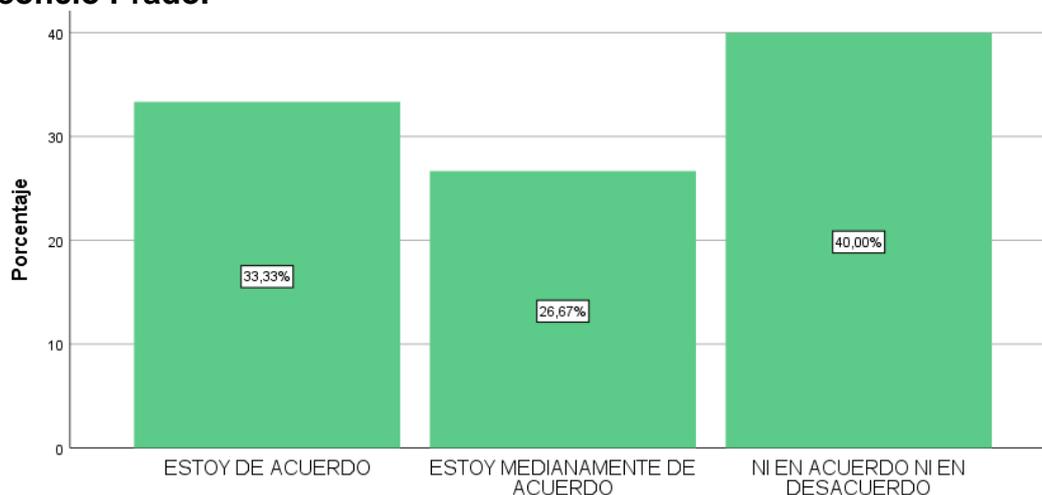
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 14, respondió a la interrogante ¿Está de acuerdo con el nivel de iniciativa de los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana – municipalidad Provincial de Leoncio Prado? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 20% están de acuerdo con el nivel de iniciativa de los trabajadores, y el 33% están medianamente de acuerdo, y el 30% ni en acuerdo ni en desacuerdo, esta medianamente en desacuerdo a la interrogante.

Tabla 15 Está de acuerdo con el nivel de responsabilidad del Personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	10	33,3
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	8	26,7
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	40,0
Total		30	100,0

*Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Gráfico 13 Está de acuerdo con el nivel de responsabilidad del Personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.



*Fuente: Tabla 15
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Interpretación:

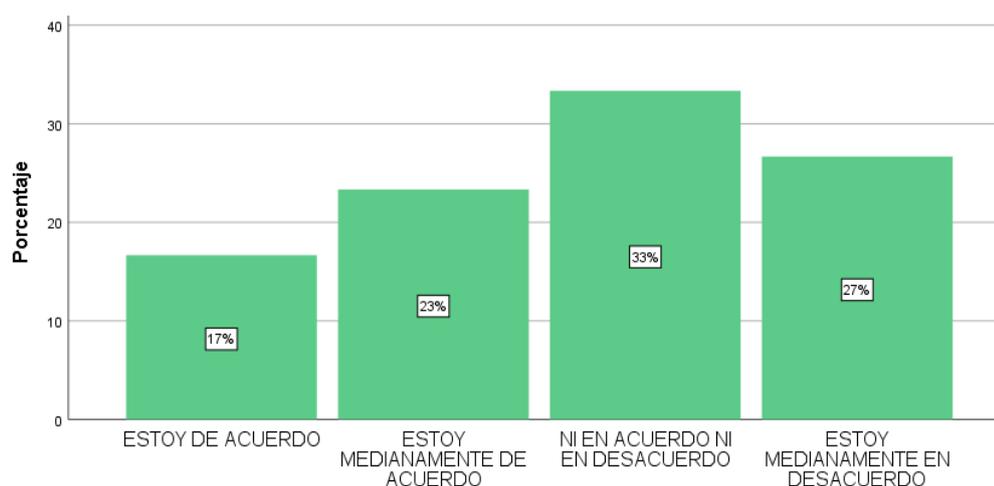
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 15, respondió a la interrogante ¿Está de acuerdo con el nivel de responsabilidad del Personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 33.33% están de acuerdo con el nivel de responsabilidad de los trabajadores, y el 26.67 % están medianamente de acuerdo, y el 40% ni en acuerdo ni en desacuerdo a la interrogante.

Tabla 16 Se encuentra motivado para el cumplimiento de deberes dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	5	16,7
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	7	23,3
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	33,3
	ESTOY MEDIANAMENTE EN DESACUERDO	8	26,7
	Total	30	100,0

*Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Gráfico 14 Se encuentra motivado para el cumplimiento de deberes dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.



*Fuente: Tabla 16
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Interpretación:

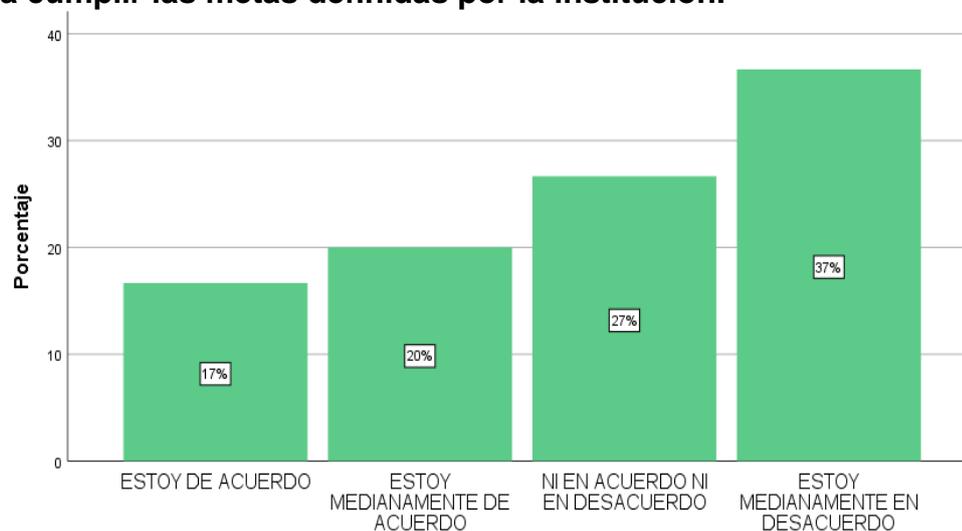
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 16, respondió a la interrogante ¿Se encuentra motivado para el cumplimiento de deberes dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 17% están de acuerdo que se encuentran motivados para el cumplimiento de deberes, y el 23 % están medianamente de acuerdo, y el 33% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el 27% están medianamente en desacuerdo.

Tabla 17 Considera que mediante el cumplimiento de sus funciones logra cumplir las metas definidas por la institución.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	5	16,7
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	6	20,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	26,7
	ESTOY MEDIANAMENTE EN DESACUERDO	11	36,7
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Gráfico 15 Considera que mediante el cumplimiento de sus funciones logra cumplir las metas definidas por la institución.



Fuente: Tabla 17
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Interpretación:

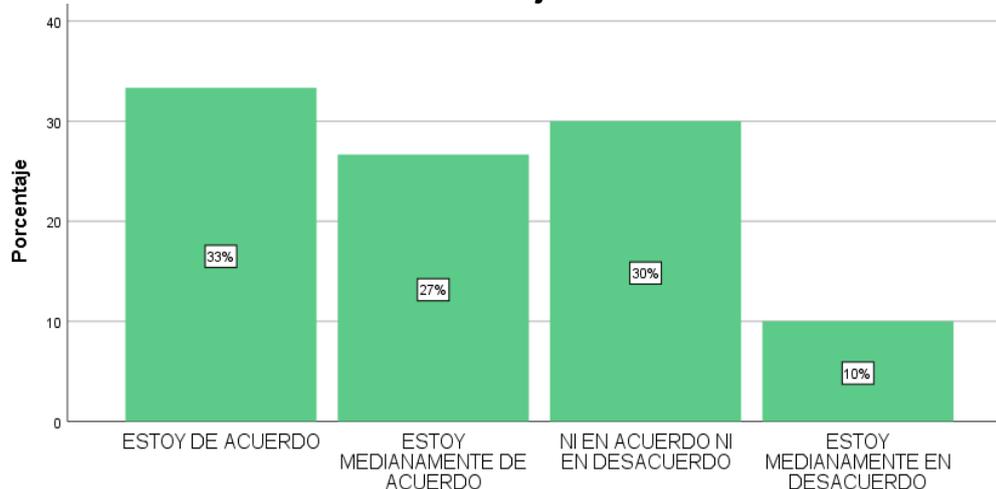
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 17, respondió a la interrogante ¿Considera que mediante el cumplimiento de sus funciones logra cumplir las metas definidas por la institución? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 17% están de acuerdo que mediante el cumplimiento de sus funciones cumplen sus metas, y el 20 % están medianamente de acuerdo, y el 27% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el 37% están medianamente en desacuerdo.

Tabla 18 Ud. está de acuerdo en que la innovación y creatividad practicada en la Institución desarrollará óptimamente las habilidades y capacidades de cada uno de los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	10	33,3
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	8	26,7
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	30,0
	ESTOY MEDIANAMENTE EN DESACUERDO	3	10,0
	Total	30	100,0

*Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Gráfico 16 Ud. está de acuerdo en que la innovación y creatividad practicada en la Institución desarrollará óptimamente las habilidades y capacidades de cada uno de los trabajadores.



*Fuente: Tabla 18
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Interpretación:

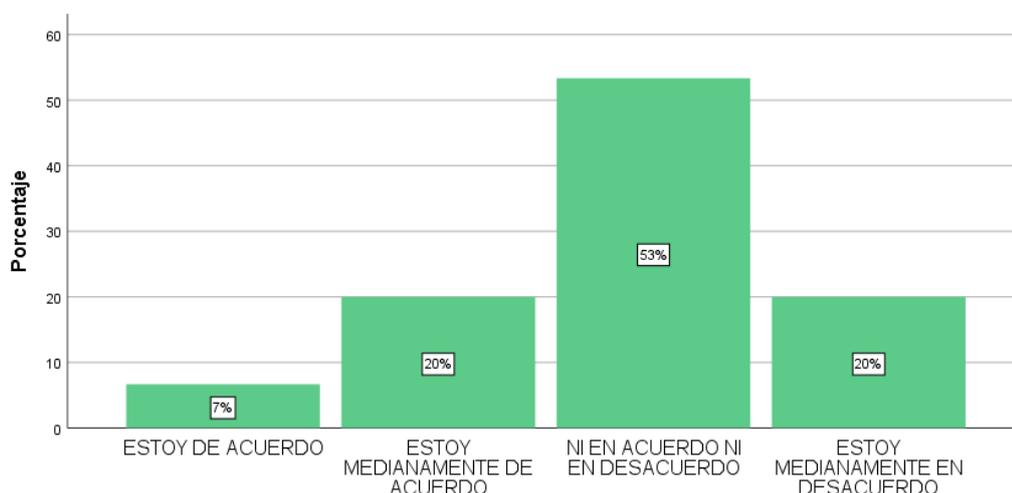
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 18, respondió a la interrogante Ud. ¿Está de acuerdo en que la innovación y creatividad practicada en la institución desarrollara óptimamente las habilidades y capacidades de cada uno de los trabajadores? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 33% están de acuerdo en que la innovación y creatividad desarrolla habilidades en los trabajadores, y el 27 % están medianamente de acuerdo, y el 30% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el 10% están medianamente en desacuerdo.

Tabla 19 Considera adecuada la frecuencia de adquisición de conocimientos que posee para la realización de sus actividades.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	2	6,7
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	6	20,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	53,3
	ESTOY MEDIANAMENTE EN DESACUERDO	6	20,0
	Total	30	100,0

*Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Gráfico 17 Considera adecuada la frecuencia de adquisición de conocimientos que posee para la realización de sus actividades.



*Fuente: Tabla 19
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Interpretación:

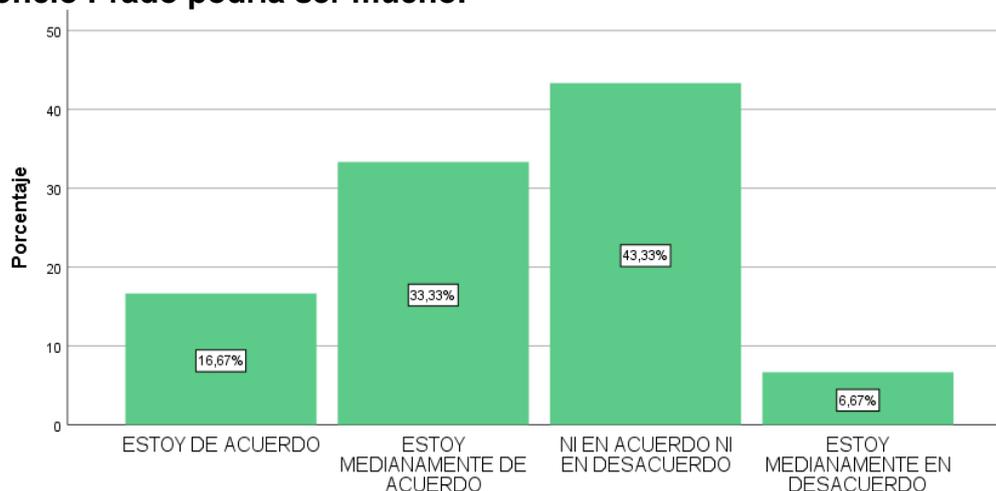
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 19, respondió a la interrogante ¿Considera adecuada la frecuencia de adquisición de conocimientos que posee para la realización de sus actividades? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 7% están de acuerdo con la frecuencia de adquisición de conocimientos, y el 20% están medianamente de acuerdo, y el 53% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el 20% están medianamente en desacuerdo.

Tabla 20 Considera que el esfuerzo al realizar sus actividades dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado podría ser mucho.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	5	16,7
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	10	33,3
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	43,3
	ESTOY MEDIANAMENTE EN DESACUERDO	2	6,7
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Gráfico 18 Considera que el esfuerzo al realizar sus actividades dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado podría ser mucho.



Fuente: Tabla 20
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Interpretación:

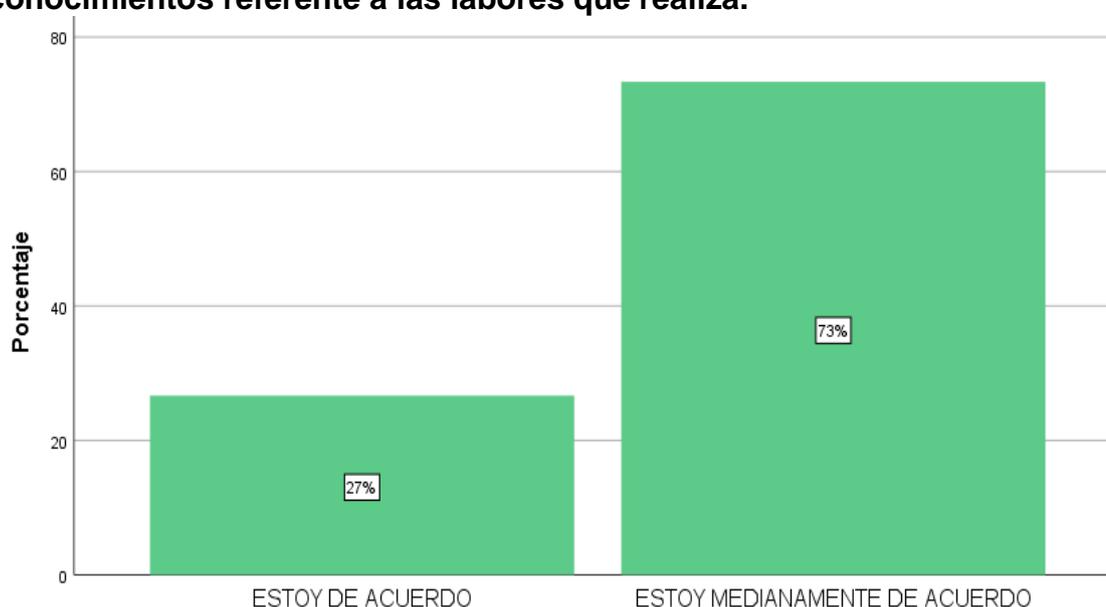
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 20, respondió a la interrogante ¿Considera que el esfuerzo al realizar sus actividades dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado podría ser mucho? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 16.67% están de acuerdo , y el 33.33% están medianamente de acuerdo, y el 43.33% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.67% están medianamente en desacuerdo.

Tabla 21 Considera que al trabajador le resulta fácil la adquisición de conocimientos referente a las labores que realiza.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	8	26,7
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	22	73,3
	Total	30	100,0

*Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Gráfico 19 Considera que al trabajador le resulta fácil la adquisición de conocimientos referente a las labores que realiza.



*Fuente: Tabla 19
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Interpretación:

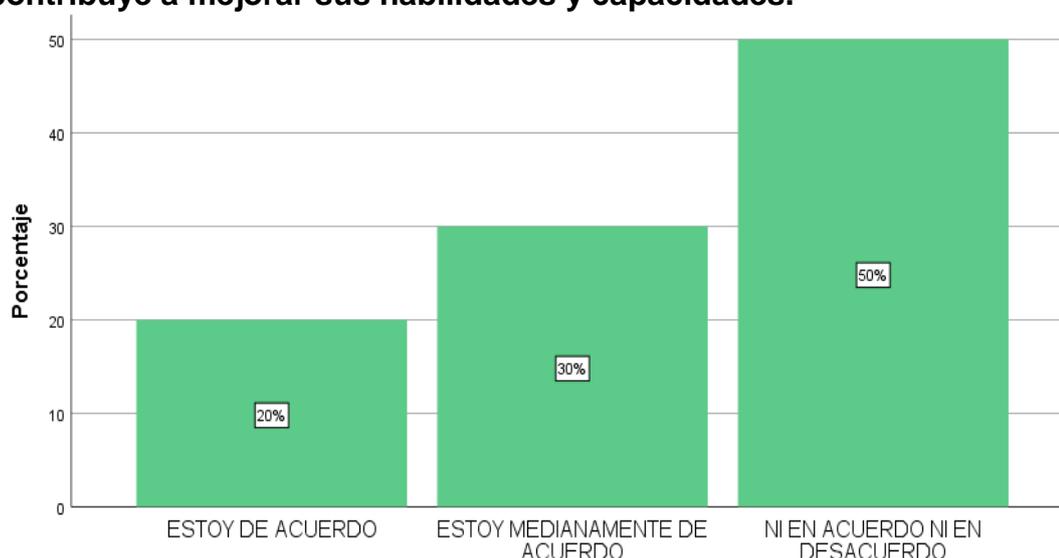
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 21, respondió a la interrogante ¿Considera que al trabajador le resulta fácil la adquisición de conocimientos referente a las labores que realiza? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 27% están de acuerdo, y el 73% están medianamente de acuerdo.

Tabla 22 Está de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	6	20,0
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	9	30,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	50,0
	Total	30	100,0

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Gráfico 20 Está de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades.



Fuente: Tabla 22
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel

Interpretación:

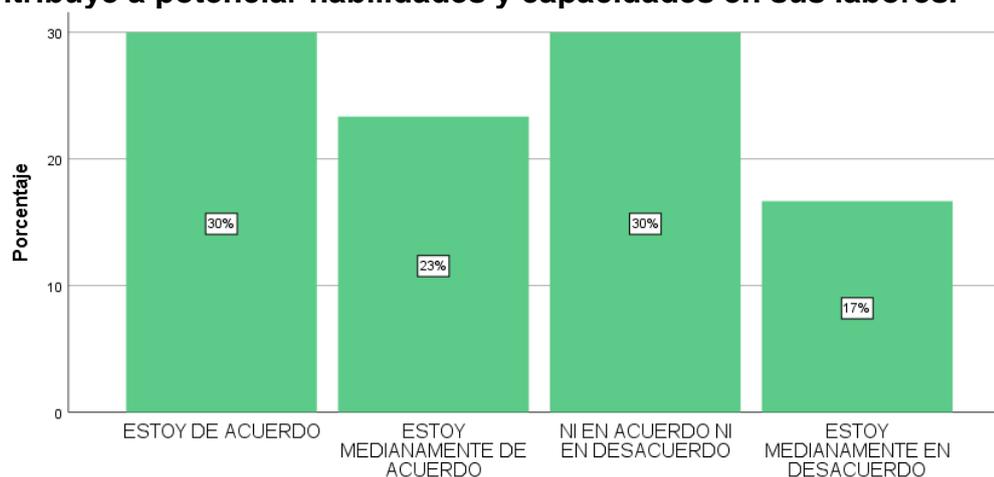
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 22, respondió a la interrogante ¿Está de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 20% están de acuerdo que un plan de capacitación contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades, y el 30% están medianamente de acuerdo, y el 50% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 23 Está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	9	30,0
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	7	23,3
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	30,0
	ESTOY MEDIANAMENTE EN DESACUERDO	5	16,7
Total		30	100,0

*Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Gráfico 21 Está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores.



*Fuente: Tabla 23
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Interpretación:

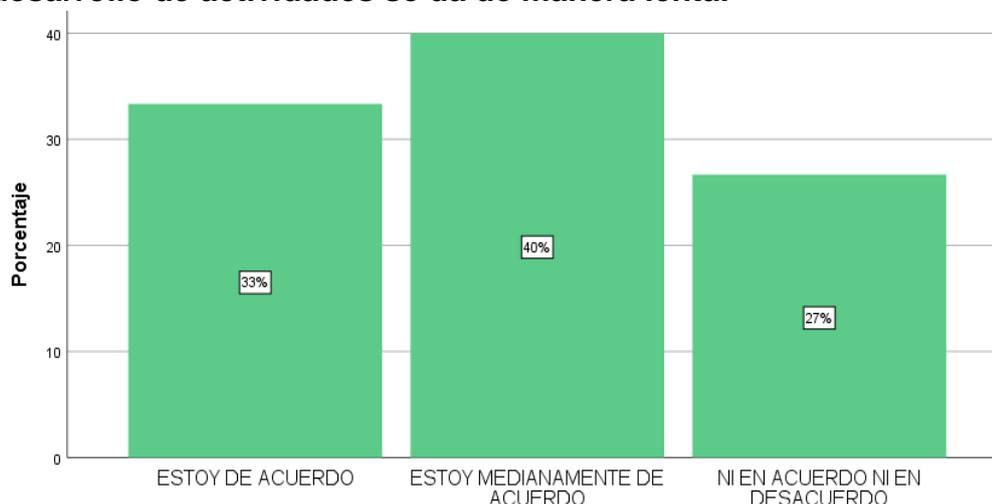
Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la tabla 23, respondió a la interrogante ¿Está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 30% están de acuerdo que un adecuado ambiente laboral contribuye a potenciar habilidades y capacidades, y el 23% están medianamente de acuerdo, y el 30% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el 17% están medianamente en desacuerdo.

Tabla 24 Considera que su nivel de adquisición de conocimientos para el desarrollo de actividades se da de manera lenta.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	ESTOY DE ACUERDO	10	33,3
	ESTOY MEDIANAMENTE DE ACUERDO	12	40,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	26,7
	Total	30	100,0

*Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Gráfico 22 Considera que su nivel de adquisición de conocimientos para el desarrollo de actividades se da de manera lenta.



*Fuente: Tabla 22
Elaboración: Bach. Carnero Diaz, Delfi Isabel*

Interpretación:

Realizada la encuesta a los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, se observa que la Tabla 24, respondió a la interrogante ¿Considera que su nivel de adquisición de conocimientos para el desarrollo de actividades se da de manera lenta? los trabajadores respondieron de la siguiente manera el 33% están de acuerdo, y el 40% están medianamente de acuerdo, y el 27% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Contrastación de Hipótesis general

Hg: La comunicación organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María 2021.

Ho: La comunicación organizacional no se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la “subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María 2021.

Tabla 25 Comunicación organizacional / Desempeño laboral

		Comunicación organizacional	Desempeño laboral
Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	1	,936**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,936**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia de la investigadora

Interpretación:

Teniendo en cuenta la hipótesis general planteada; se concluye que la comunicación organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María 2021, rechazando la hipótesis nula, esta relación es de manera muy alta, es decir cuanto mayor comunicación organizacional exista habrá un mayor desempeño laboral por parte de los servidores públicos de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente con la correlación de Pearson ($r_{hx}=0.936$).

Contrastación de Hipótesis específicas

HE1: La Esfera Informativa se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la Municipalidad de Tingo María 2021.

Tabla 26 Esfera Informativa / Desempeño laboral

		Esfera Informativa	Desempeño laboral
Esfera Informativa	Correlación de Pearson	1	,951**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,951**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia de la investigadora

Interpretación:

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1; se concluye que la esfera informativa se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María 2021, esta relación es de manera muy alta, es decir cuanto mayores conocimientos exista de las políticas de la institución, asimismo de una Información clara y precisa para realizar la actividad laboral habrá un mayor desempeño laboral por parte de los servidores públicos de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente con la correlación de Pearson ($r_{hx}=0.951$)

HE2: La Esfera afectiva- colaborativa se relacionan positivamente con el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la Municipalidad de Tingo María 2021.

Tabla 27 Esfera afectiva- colaborativa / Desempeño laboral

		Esfera afectiva	Desempeño laboral
Esfera afectiva	Correlación de Pearson	1	,888**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,888**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia de la investigadora

Interpretación:

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 2; se concluye que la esfera afectiva se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María 2021, esta relación es de manera muy alta, es decir cuánto exista un buen ambiente laboral y un eficiente plan de Capacitación al personal habrá un mayor desempeño laboral por parte de los servidores públicos de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente con la correlación de Pearson ($r_{hx}=0.888$)

HE3: La Esfera estratégica se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la Municipalidad de Tingo María 2021

Tabla 28 Esfera estratégica / Desempeño laboral

		Esfera Estratégica	Desempeño laboral
Esfera estratégica	Correlación de Pearson	1	,915**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,915**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia de la investigadora

Interpretación:

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 3; se concluye que la esfera estratégica se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María 2021, esta relación es de manera muy alta, es decir cuanto exista una mayor Participación en la cultura organizacional, asimismo exista una gran imagen positiva de la institución habrá un mayor desempeño laboral por parte de los servidores públicos de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana; tal y como se muestra en los resultados estadísticos expuestos anteriormente con la correlación de Pearson ($r_{hx}=0.915$)

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se ejecuta la discusión de resultados contrastando los resultados logrados en la investigación con los antecedentes para demostrar la relación entre la variable independiente (comunicación organizacional) y la variable dependiente (desempeño laboral) en la “SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA” en la Municipalidad de Tingo María 2021.

Balladares y Párraga (2017), en su tesis “*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa AJE Group Ecuador S.A*”, presentada por la universidad de Guayaquil, concluye que:

Se demostró que el mal clima organizacional afecta de manera continua al desempeño de los trabajadores ya que no les permite aportar con ideas y a su vez desmotivan a los empleados al momento de ejecutar sus tareas. Se identificó algunas falencias que impiden no solo al crecimiento empresarial si no al desarrollo de las habilidades de los empleados de la empresa Aje Ecuador ocasionando así un desbalance en la comunicación entre los directivos y trabajadores. Se observó que el trabajo en equipo es muy bajo ya que debido a la falta de apoyo y cooperación entre compañeros y la falta de compromisos obstaculiza la realización de las actividades dentro de la empresa.

Con respecto a lo expresado por Balladares y Párraga se puede contrastar con lo manifestado en la tabla 9, donde los servidores públicos de la subgerencia de seguridad ciudadana, respondieron a la interrogante: Ud. ¿Está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores? de la siguiente manera: el 83.33% están de acuerdo que el ambiente laboral ayuda a potenciar habilidades y capacidades en sus labores, asimismo con lo expresado por el autor, al existir

un ambiente inadecuado de trabajo esto puede repercutir en el desempeño del trabajador.

Cabello, Celestino y Majino (2017), en su tesis "*La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Ambo – Huánuco 2017*", presentado por la universidad Hermilio Valdizan. Concluye que:

La motivación es la interrelación del individuo y su entorno las cuales no se evidencian en la Municipalidad Provincial de Ambo las mismas, en lo general menos del 50% de los encuestados manifestaron, que aspectos como la capacitación, reconocimiento, remuneración no son los adecuados las cuales se evidencian en los cuadros, gráficos estadísticos y en la prueba de Hipótesis. El uso de la tecnología avanzada mejora la calidad de trabajo porque brinda seguridad, minimiza el tiempo y reduce costos, pero estas situaciones no se evidencian en la Municipalidad ya que no cuentan con los recursos tecnológicos el 80% de los encuestados manifestaron que muy pocas veces son competitivos por estos factores. La capacitación es la actualización para desempeñar eficientemente las tareas designadas, el 50% de los encuestados sostienen que solo algunas veces la Municipalidad realiza este tipo de eventos, por ello las tareas designadas no se llegan a cumplir al 100% ya que no conocen el tema con anticipación.

Los resultados expuestos por los autores Cabello, Celestino y Majino, logran ser contrastados con los obtenidos en la presente investigación puesto que en la tabla 5, se observa que el 57% de los servidores públicos están de acuerdo de hacer uso de TIC`S para fines laborales, a diferencia de la investigación de los autores donde los encuestados manifestaron ser muy pocas veces competitivos, asimismo en la tabla 10 donde el 73% de los servidores públicos están de acuerdo que una capacitación al personal mejora las habilidades y capacidades.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la comunicación organizacional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María 2021, un punto importante a evaluar y mantener, como se demuestra en la tabla 25, donde se observa el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,936, se encuentra dentro de una valoración positiva muy alta, es decir cuanto mayor comunicación organizacional exista habrá un mayor desempeño laboral por parte de los servidores públicos de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana.
2. Se concluye que la esfera informativa se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María 2021, siendo un aspecto importante a evaluar, como se demuestra en la tabla 26, donde se observa el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,951, se encuentra dentro de una valoración positiva muy alta, es decir cuanto mayores conocimientos exista de las políticas de la institución, asimismo de una Información clara y precisa para realizar la actividad laboral habrá un mayor desempeño laboral por parte de los servidores públicos de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana.
3. Se concluye que la esfera afectiva se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María 2021, siendo un importante punto a evaluar, como se demuestra en la tabla 27, donde se observa el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,888, se encuentra dentro de una valoración positiva muy alta, es decir cuanto exista un buen ambiente laboral y un eficiente plan de Capacitación al personal habrá un mayor desempeño laboral por parte de los servidores públicos de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana.

4. Se concluye que la esfera estratégica se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de la “Subgerencia de Seguridad Ciudadana” en la Municipalidad de Tingo María 2021, siendo importante para la institución evaluar y mantener, como se demuestra en la tabla 28, donde se observa el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,915, se encuentra dentro de una valoración positiva muy alta, es decir cuanto exista una mayor Participación en la cultura organizacional, asimismo exista una gran imagen positiva de la institución habrá un mayor desempeño laboral por parte de los servidores públicos de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Tingo María a incrementar el proceso de comunicación continua, la cual se debe llevar a cabo en reuniones por áreas y de manera conjunta, expresando los objetivos, incrementando la confiabilidad con el flujo comunicativo en equipo que generan los jefes a cargo y su personal, así también transmitir la intervención o participación de los servidores públicos para así mantener una buena relación, y lograr iniciativas positivas por parte de los servidores públicos que influyen mucho en los objetivos que puedan tener como institución.
2. Asimismo, se debe Se debe mantener el fortalecimiento de los valores institucionales a través de la cultura mantenida, la que ha desempeñado el papel fundamental en la adaptación del servidor público en su puesto de trabajo a través de una inducción adecuada en la que se haga hincapié, que cada uno de ellos forman parte del pilar fundamental de la institución.
3. De igual manera, se hace la recomendación a los servidores público de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, que puedan ejecutar sus responsabilidades de manera correcta, que no permitan que las diferencias que puedan existir hagan que su desempeño laboral sea mínimo, de lo contrario, podrá percibirse consiguiendo malos comentarios de sus funciones laborales.
4. Por último, es importante y se recomienda a la Municipalidad de Tingo María, a poder revisar los resultados expuestos en la presente investigación, para que puedan realizar estudios de carácter similar en otras oficinas o áreas de la institución permitiendo conocer como se viene realizando la comunicación organizacional y el desempeño laboral.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Balladares J. y Párraga I. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Aje Grop Ecuador SA* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Cabello E., Cruz C., y Majino Y. (2017) *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Ambo-Huánuco 2017.*
- Carrasco S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica.* Editorial San Marcos 475 pp.
- Contreras R. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad de Mi Perú, 2017.*
- Chiavenato. (2001). *Administración de Empresas.* México: Primera Edición.
- Goldhaber, G. (2001). *la Comunicación Organizacional.* En G. Goldhaber. Sevilla: CEAC.
- Gomez L. (2017). *Diseño de un modelo de control de desempeño laboral para el personal de la empresa "fortalecimiento académico y profesional g&g training institute* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Gonzales, D. (6 de 03 del 2009). Recuperado el 16 de 05 del 2015, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC´S)<http://www.monografias.com/trabajos67/tics/tics.shtml#ixzz3fzp6mbVp>
- Hernández, S., Fernandez C. y Baptista L. (2003). *Metodología de la Investigación.* México: Editorial Mcgraw – Hill interamericana.
- King, K.I. (29 de 03 del 2012). Recuperado el 16 de 05 del 2015, de la *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría.*

<http://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>.

León C. (2018). *Sistematización de los canales que fortalecen la comunicación organizacional en human consulting strategies* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas).

Mendoza, S. V. (2002). *Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

Pascual J. (2019). *Contratación del personal administrativo no especializado y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Amarilis – 2019*

Picoy G. (2019). *Efectos de la Ley del Servicio Civil N° 30057 y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital De Pillco Marca–2019*.

Sánchez E. y Laboriano S. (2019). *Evaluación de la Comunicación Organizacional en los Trabajadores de la Compañía Minera Coimolache sa 2018*.

Shannon. (2005). *Teoría de la Comunicación Verbal*. México: Trillas.

Torres. M. Alejo. J.A. (11 de 06 del 2011). Recuperado el 12 de 05 del 2015, del Surgimiento y Desarrollo De La Comunicación Organizacional Y Su Relación Con Otras Ciencias.
<http://www.eumed.net/rev/cccss/13/taab.htm>.

Villalobos D. (2019). *La comunicación organizacional en un operador logístico de la ciudad de Chiclayo, 2019*.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍA
			VARIABLE INDEPENDIENTE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL		
G E N E R A L <p>¿De qué manera se relacionan la comunicación organizacional y el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la comunicación Organizacional y el desempeño laboral de la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021</p>	<p>La comunicación organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021.</p> <p>Ho: La comunicación organizacional no se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021.</p>	<p>Esfera Informativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de las políticas de la institución. • Instrumento de gestión. (MOF) • Información clara y precisa para realizar la actividad laboral. • Uso de las TIC'S. • Retroalimentación en la comunicación 	<p>ENFOQUE</p> <p>Es de Enfoque Cuantitativo</p> <p>ALCANCE</p> <p>El presente trabajo es de Alcance Descriptivo Correlacional.</p> <p>DISEÑO</p> <p>Se Considera un Diseño Descriptivo Correlacional:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>POBLACIÓN:</p> <p>El universo de la investigación está constituido por 59 trabajadores en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA"</p>
				<p>Esfera afectiva-colaborativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ambiente laboral. • Plan de Capacitación al personal. 	
<p>¿De qué manera se relaciona la Esfera Informativa y el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Esfera Informativa y el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021</p>	<p>El uso de la Esfera Informativa se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021.</p>	<p>Esfera estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en la cultura organizacional. 	<p>MUESTRA:</p> <p>30 trabajadores en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA".</p>	

E S P E C I F I C O S	CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021"?	SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021.	municipalidad de Tingo María 2021.		<ul style="list-style-type: none"> • Innovación por parte de los colaboradores. • Imagen positiva de la institución. • Equipo humano sólido. 	
	¿De qué manera se relaciona la Esfera afectiva-colaborativa y el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021?	Determinar la relación que existe entre Esfera afectiva-colaborativa y el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021.	La Esfera afectiva-colaborativa se relacionan positivamente con el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021.	VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL		
	¿De qué manera se relaciona la Esfera estratégica y el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE	Determinar la relación que existe entre la Esfera estratégica y el desempeño laboral en la	La Esfera estratégica se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE	Buena	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad laboral eficiente que demuestra ante el cumplimiento de los principales objetivos organizacionales. • Buenas relaciones interpersonales con el personal que labora. 	
	¿De qué manera se relaciona la Esfera estratégica y el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE	Determinar la relación que existe entre la Esfera estratégica y el desempeño laboral en la	La Esfera estratégica se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la "SUBGERENCIA DE	Eficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación que demuestra en el cumplimiento de sus obligaciones. • Contribuye al logro de metas y objetivos de la organización 	

	SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021?	"SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021.	CIUDADANA" en la municipalidad de Tingo María 2021	Regular	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades y capacidades medianamente logradas para una adecuada integración laboral. • Limitada responsabilidad laboral para el cumplimiento de los principales objetivos organizacionales. • Limitadas relaciones interpersonales con el personal que labora. • Limitada motivación para en el cumplimiento de sus obligaciones. • Contribuye medianamente al logro de metas y objetivos de la organización. 	
				Deficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de habilidades y capacidades para una integración laboral. • Carencia de responsabilidad laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. • Carencia de las relaciones interpersonales con el personal que labora. • Carencia de motivación para en el cumplimiento de sus obligaciones. 	



CUESTIONARIO N° 01



Estimado trabajador, se viene desarrollando un proyecto de investigación titulado: “La Comunicación Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana Tingo María – 2021”. A continuación, usted se encontrará con una serie de preguntas, en las que deberá responder con toda veracidad marcando con un aspa (x) en el recuadro correspondiente. Agradecemos anticipadamente su gentil colaboración.

DONDE:

1	Estoy de acuerdo
2	Estoy medianamente de acuerdo
3	Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4	Estoy medianamente en desacuerdo
5	Estoy en desacuerdo

PROPOSICIONES	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
¿Ud. está de acuerdo que las políticas institucionales contribuyen al logro de metas y objetivos trazados?					
Ud. está de acuerdo que los instrumentos de gestión (MOF.), son herramientas fundamentales que permiten el cumplimiento de las funciones de manera eficiente?					
¿Ud. hace uso de TIC´S (tecnologías de la información y la comunicación) para fines laborales?					
¿Ud. está de acuerdo que, al manejar una información clara y precisa, tendrá mejores resultados laborales en corto tiempo?					
¿Ud. está de acuerdo que el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC´S), ¿contribuye a mejorar los resultados laborales en menor tiempo?					
¿Ud. está de acuerdo que la presencia de rumores tiene relación con las buenas relaciones interpersonales con el personal que labora?					

¿Ud. está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores?					
¿Está Ud. de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades?					
¿Ud. está de acuerdo que la participación en la cultura organizacional contribuye al logro de metas y objetivos organizacionales?					
¿La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo influye significativamente en el logro de sus objetivos?					
¿Ud. está de acuerdo que una imagen positiva, contribuye al logro de los objetivos institucionales?					

CUESTIONARIO N° 02



Estimado trabajador, se viene desarrollando un proyecto de investigación titulado: “La Comunicación



Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana Tingo María – 2021”. A continuación, encontrará con una serie de preguntas, en las que deberá responder con toda veracidad marcando con un aspa (x) en el recuadro correspondiente. Agradecemos anticipadamente su gentil colaboración.

DONDE:

1	Estoy de acuerdo
2	Estoy medianamente de acuerdo
3	Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4	Estoy medianamente en desacuerdo
5	Estoy en desacuerdo

DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
Está de acuerdo con el nivel de iniciativa de los trabajadores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado					
Está de acuerdo con el nivel de responsabilidad del Personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado					
Se encuentra motivado para el cumplimiento de deberes dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado					
Considera que mediante el cumplimiento de sus funciones logra cumplir las metas definidas por la institución					
Ud. está de acuerdo en que la innovación y creatividad practicada en la Institución desarrollará óptimamente las habilidades y capacidades de cada uno de los trabajadores					
Considera adecuada la frecuencia de adquisición de conocimientos que posee para la realización de sus actividades.					
Considera que el esfuerzo al realizar sus actividades dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana-					

Municipalidad Provincial de Leoncio Prado podría ser mucho mayor					
Considera que al trabajador le resulta fácil la adquisición de conocimientos referente a las labores que realiza					
Está de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades					
Está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores					
Considera que su nivel de adquisición de conocimientos para el desarrollo de actividades se da de manera lenta.					

Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable independiente La comunicación organizacional	Esfera Informativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos de las políticas de la institución. ➤ Instrumento de gestión. (MOF) ➤ Información clara y precisa para realizar la actividad laboral. ➤ Uso de las TIC'S. ➤ Retroalimentación en la comunicación 	¿Ud. está de acuerdo que las políticas institucionales contribuyen al logro de metas y objetivos trazados?
			¿Ud. está de acuerdo que los instrumentos de gestión (MOF.), son herramientas fundamentales que permiten el cumplimiento de las funciones de manera eficiente?
			¿Ud. hace uso de TIC'S (tecnologías de la información y la comunicación) para fines laborales?
			¿Ud. está de acuerdo que, al manejar una información clara y precisa, tendrá mejores resultados laborales en corto tiempo?
			¿Ud. está de acuerdo que el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC'S), ¿contribuye a mejorar los resultados laborales en menor tiempo?
	Esfera afectiva- colaborativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El ambiente laboral. ➤ Plan de Capacitación al personal. 	¿Ud. está de acuerdo que la presencia de rumores tiene relación con las buenas relaciones interpersonales con el personal que labora?
			¿Ud. está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores?
			¿Está Ud. de acuerdo que un plan de capacitación para el personal, contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades?
	Esfera estratégica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participación en la cultura organizacional. ➤ Innovación por parte de los colaboradores. ➤ Imagen positiva de la institución. ➤ Equipo humano sólido. 	¿Ud. está de acuerdo que la participación en la cultura organizacional contribuye al logro de metas y objetivos organizacionales?
			¿La relación que mantiene con sus compañeros de trabajo influye significativamente en el logro de sus objetivos?
¿Ud. está de acuerdo que una imagen positiva, contribuye al logro de los objetivos institucionales?			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable dependiente Desempeño laboral	Eficiente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Excelentes habilidades y capacidades para lograr una adecuada integración laboral. ➤ Responsabilidad laboral eficiente que demuestra ante el cumplimiento de los principales objetivos organizacionales. ➤ Buenas relaciones interpersonales con el personal que labora. ➤ Motivación que demuestra en el cumplimiento de sus obligaciones. ➤ Contribuye al logro de metas y objetivos de la organización. 	Esta de acuerdo con el nivel de iniciativa de los trabajadores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
			Está de acuerdo con el nivel de responsabilidad del Personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
			Se encuentra motivado para el cumplimiento de deberes dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado
			Considera que mediante el cumplimiento de sus funciones logra cumplir las metas definidas por la institución
	Regular	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidades y capacidades medianamente logradas para una adecuada integración laboral. ➤ Limitada responsabilidad laboral para el cumplimiento de los principales objetivos organizacionales. ➤ Limitadas relaciones interpersonales con el personal que labora. ➤ Limitada motivación para en el cumplimiento de sus obligaciones. ➤ Contribuye medianamente al logro de metas y objetivos de la organización. 	Ud. está de acuerdo en que la innovación y creatividad practicada en la Institución desarrollará óptimamente las habilidades y capacidades de cada uno de los trabajadores
			Considera adecuada la frecuencia de adquisición de conocimientos que posee para la realización de sus actividades.
			Considera que el esfuerzo al realizar sus actividades dentro de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana- Municipalidad Provincial de Leoncio Prado podría ser mucho mayor
	Deficiente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carencia de habilidades y capacidades para una integración laboral. ➤ Carencia de responsabilidad laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. ➤ Carencia de las relaciones interpersonales con el personal que labora. ➤ Carencia de motivación para en el cumplimiento de sus obligaciones. ➤ No contribuye al logro de metas y objetivos de la organización 	Considera que al trabajador le resulta fácil la adquisición de conocimientos referente a las labores que realiza
			Está de acuerdo que un plan de capacitación para el personal contribuye a mejorar sus habilidades y capacidades
			Está de acuerdo que un adecuado ambiente laboral, contribuye a potenciar habilidades y capacidades en sus labores
			Considera que su nivel de adquisición de conocimientos para el desarrollo de actividades se da de manera lenta.

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

34 : X2 Visible: 27 de 27 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	INFORMATIVA	ESTRATEGICA	X1	X2	X3	X4	X5	X6	x7	x8
1	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	13	11	4	3	4	4	4	4	4	2
2	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	12	11	4	3	4	4	4	4	4	2
3	4	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	11	11	4	3	4	4	4	4	3	2
4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	10	9	4	3	4	4	3	4	3	2
5	3	2	2	3	2	4	2	2	1	3	2	10	8	4	3	4	4	3	4	3	2
6	3	2	2	3	2	4	1	2	1	3	2	10	8	3	3	4	4	3	4	3	2
7	3	2	2	2	2	4	1	2	1	3	2	9	8	3	3	4	4	3	3	3	2
8	3	2	2	2	1	4	1	2	1	3	2	9	8	3	3	4	4	3	3	3	2
9	3	2	2	2	1	4	1	1	1	3	2	9	7	3	3	3	4	3	3	3	2
10	3	2	2	2	1	4	1	1	1	3	2	9	7	3	3	3	4	3	3	3	2
11	3	2	2	2	1	4	1	1	1	3	2	9	7	3	3	3	4	3	3	3	2
12	2	2	2	2	1	4	1	1	1	3	2	8	7	3	3	3	3	3	3	3	2
13	2	2	2	2	1	3	1	1	1	3	2	8	7	3	2	3	3	2	3	3	2
14	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	7	6	3	2	3	3	2	3	3	2
15	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	7	6	2	2	3	3	2	3	3	2
16	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	6	5	2	2	3	3	2	3	2	2
17	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	6	5	2	2	3	3	2	3	2	2
18	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	6	5	2	2	3	3	2	3	2	2
19	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	5	2	2	2	3	2	3	2	2
20	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	5	5	2	2	2	2	2	3	2	2
21	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	2	1	2	2	1	3	2	2
22	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	2	1	2	2	1	3	2	2
23	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	2	1	2	2	1	2	2	1
24	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	4	2	1	2	2	1	2	2	1
25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	2	1	2	2	1
26	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1
27	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1
28	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1
29	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
31																					
32																					
33																					
34																					
35																					
36																					
37																					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

17°C Muy soleado ESP 1/07/2021