

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores
en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes,
2020**

TESIS

Para optar el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Autor:

Bach. Deyvis, Sandoval Taboada

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores
en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes,
2020**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Armina Isabel Morán Baca (Presidente): _____

Mg. Karl Vladimir Mena Farfán (Secretario): _____

Mg. Ruperto Arroyo Coico (Vocal): _____

Tumbes, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



**Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores
en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes,
2020**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma.**

Sandoval Taboada, Deyvis (Autor)

Mg. Mogollón Medina, José Martín (Asesor)

Tumbes, 2020

Copia de acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ciudad Universitaria Av. Universitaria - Pampa Grande - Tumbes

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los diez días del mes de febrero del año dos mil veintidós, a las diecisiete horas, en la modalidad virtual por plataforma google meet, <https://meet.google.com/ufo-zajh-bzn>, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución Decanal N° 142-2020/UNTUMBES-FACSO-D; Dra. Armina Isabel Moran Baca (Presidenta) Mg. Karl Vladimir Mena Farfán (Secretario) y Mg. Ruperto Arroyo Coico (Vocal), con el propósito de evaluar el informe final de tesis titulado “**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES, ZARUMILLA, TUMBES, 2020**”; para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, presentado por el Br. Sandoval Taboada, Deyvis.

A las diecisiete horas, de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento respectivo, el presidente del Jurado, dio por iniciado el acto, y concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declararon aprobado por unanimidad con el calificativo de **MUY BUENO**

Por tanto, el bachiller Sandoval Taboada Deyvis, queda **APTO** para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le expida el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Siendo las diecinueve horas, la presidenta del Jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad.

.....
Dra. Armina Isabel Moran Baca
Presidenta
DNI. 00236697

.....
Mg. Karl Vladimir Mena Farfán
Secretario
DNI. 16727481

.....
Mg. Ruperto Arroyo Coico
Vocal
DNI. 42366595

Cc.
Archivo

DEDICATORIA

A mis padres, Gloria y Teófilo, gracias a sus esfuerzos y apoyo incondicional, que me han ayudado a salir adelante, tanto en lo personal como en lo académico, gracias por enseñarme valores y principios que me han hecho crecer con humildad y alcanzar esta gran meta.

A mis hermanos, Isamar, Franck y Silvana, que me han apoyado emocionalmente y han estado allí en los momentos más importantes de mi vida, siendo ellos parte esencial para seguir adelante en el camino de la vida.

A toda mi familia, por siempre estar presente en cada uno de mis pasos y siempre mantenerse unida.

Deyvis

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento al Dr. Aníbal Mejía Benavides, por su paciencia, dedicación y aportarme sus conocimientos en el curso seminario de tesis, que han sido de gran ayuda para lograr este trabajo de investigación. Asimismo, agradezco a mis padres por su apoyo económico y moral, para seguir con mi enseñanza y seguir adelante.

Al Programa Nacional de Becas para la Educación Superior (Pronabec) por concederme una beca y poder finalizar mis estudios, apoyándome de forma económica y así solo enfocarme en mis estudios. A los docentes de la “Universidad Nacional de Tumbes”, de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, por haberme impartido enseñanzas, para guiarme en mi vida profesional y a mi asesor el Mg, Martín Mogollón Medina, por su orientación en el proceso de elaboración del estudio de investigación.

A la Municipalidad distrital de Aguas Verdes por facilitarme y permitirme la ejecución del presente trabajo, a mi tío Gilberto Taboada Sandoval, que con sus aportes profesionales me ayudaron hacer posible esta meta.

El Autor

ÍNDICE GENERAL

Carátula y primera página.....	i
Carátula firmada por el jurado.....	ii
Carátula de originalidad.....	iii
Copia de acta de sustentación.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenido.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xii
I. Introducción.....	14
II. Revisión de literatura.....	20
III. Métodos y materiales.....	38
IV. Resultados y discusión.....	58
V. Conclusiones.....	59
VI. Recomendaciones.....	60
VII. Referencias bibliográficas.....	63
Anexos.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Cuadro 1: Operacionalización de las variables.....	40
Cuadro 2: Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad.....	47
Cuadro 3: Prueba estadística “r” de <i>Pearson</i> de las variables comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020	48
Cuadro 4: Relación entre la dimensión tipos de comunicación y la variable desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad.....	49
Cuadro 5: Prueba estadística “r” de <i>Pearson</i> de la dimensión tipos de comunicación y la variable desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.....	50
Cuadro 6: Relación entre la comunicación interna y los canales de comunicación en la Municipalidad.....	51
Cuadro 7: Prueba estadística “r” de <i>Pearson</i> de la comunicación interna y los canales de comunicación en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.....	52
Cuadro 8: Relación entre la Comunicación interna y la dimensión Resultados de los trabajadores en la Municipalidad.....	53

Cuadro 9: Relación entre la Comunicación interna y la dimensión Resultados de los trabajadores en la Municipalidad.....	54
Cuadro 10: Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad.....	55
Cuadro 11: Prueba estadística “r” de Pearson de la motivación y el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

	<i>Pág.</i>
Figura 1: Distribución porcentual de la Relación entre la dimensión tipo de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.....	47
Figura 2: Distribución porcentual de la Relación entre la comunicación interna y la dimensión canales de comunicación en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.....	49
Figura 3: Distribución porcentual de la relación entre la aplicación Zoom y la comunicación no verbal de los estudiantes de la Escuela Profesional Ciencias de la comunicación.....	51
Figura 4: Distribución porcentual de la Relación entre la comunicación interna y la dimensión resultados de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.....	53
Figura 5: Distribución porcentual de la Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.....	55

ÍNDICE DE ANEXOS

	<i>Pág.</i>
Anexo 1: Matriz de consistencia del estudio de investigación.....	63
Anexo 2: Instrumento aplicado a los estudiantes de la Escuela Profesional Ciencias de la Comunicación.....	67
Anexo 3: Informe de similitud mediante el software Turnitin.....	71
Anexo 4: Escala de confiabilidad – Alfa de Cronbach.....	73
Anexo 5: Constancia de validación del instrumento.....	74
Anexo 6: Aplicación del cuestionario a la muestra de estudio.....	77

RESUMEN

El proyecto de investigación intitulado “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.” surge debido a la problemática que se observa en las instituciones del estado, como el Gobierno Regional, Municipalidades Provinciales y Distritales, frente a la falta de comunicación interna entre pares y las distintas áreas de trabajo, la cual, influye negativamente en los objetivos trazados por la instituciones públicas. Por ello, el estudio de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020, investigación de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, diseño No experimental, de corte transversal, y prospectivo, se utilizó como instrumento el cuestionario virtual a través de la herramienta de Google Drive, que fue aplicado a 39 trabajadores, entre ellos funcionarios y administrativos. Se trabajo con el coeficiente correlacional de Pearson “r”, para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación. Los resultados señalaron que el 87% de la población de estudio, que corresponde al mayor porcentaje: el 69% tiene un nivel “Bueno” de relación entre las variables de estudio; en el nivel “Bueno” y “Excelente” el 18% y en el nivel “Regular” y “Regular” el 13%. Se concluye, que la comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes. Aceptándose la hipótesis de investigación con un porcentaje de significancia menor a 0.05; asimismo, existe una correlación de 0.820 entre las variables de estudio, indicado como muy buena correlación.

Palabras claves: comunicación interna, desempeño laboral, tipos de comunicación, canales de comunicación, motivación, resultados, comportamientos.

ABSTRACT

The research project entitled "Internal communication and job performance of the workers of the District Municipality of Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020." It arises due to the problems that are observed in state institutions, such as the Regional Government, Provincial and District Municipalities, in the face of the lack of internal communication between peers and the different work areas, which negatively influences the objectives set by public institutions. Therefore, the research study aimed to determine the relationship that exists between internal communication and the work performance of workers in the district Municipality of Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020, research with a quantitative approach, of a correlational type, Non-experimental, cross-sectional, and prospective design, the virtual questionnaire was used as an instrument through the Google Drive tool, which was applied to 39 workers, including civil servants and administrative staff. The Pearson correlational coefficient "r" was used to test the research hypothesis. The results indicate that 87% of the study population, which corresponds to the highest percentage: 69% have a "Good" level of relationship between the study variables; at the "Good" and "Excellent" level 18% and at the "Regular" and "Regular" level 13%. It is concluded that internal communication significantly influences the work performance of the workers of the district Municipality of Aguas Verdes. Accepting the research hypothesis with a significance percentage less than 0.05; Likewise, there is a correlation of 0.820 between the study variables, indicated as a very good correlation.

Keywords: internal communication, job performance, types of communication, communication channels, motivation, results, behaviors.

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación describe las variables comunicación interna y desempeño laboral; en la actualidad la falta de comunicación interna en las entidades Municipales, se presenta como un problema que perjudica el talento humano; sin embargo, la comunicación interna es una herramienta estratégica clave para que toda organización funcione exitosamente; Por ello, es relevante que toda investigación describa la realidad problemática.

La comunicación es la herramienta que contribuye en la sociedad para que las personas interactúen y puedan intercambiar información, a través de la comunicación verbal y no verbal. En el contexto de la comunicación organizacional existen dos escenarios: la comunicación interna y externa; que se utilizan para la convivencia dentro y fuera de la organización, siendo así la comunicación parte imprescindible para su funcionamiento (Muñiz, 2017).

Asimismo, la comunicación es la herramienta básica del lenguaje en todo escenario social; de hecho, la comunicación entre sus miembros siempre ha sido parte fundamental para el funcionamiento y éxito de toda empresa; sin embargo, vivimos en un mundo globalizado y competitivo, en donde la ausencia de la comunicación interna está muy presente y ha generado conflictos tanto en el entorno laboral, como en el desempeño del trabajador.

Según, la Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui (2017) señala tres empresas multinacionales que tienen como base, las estrategias de comunicación interna como lo son LG Electronics, General Motors y El Grupo Nestlé; donde la comunicación interna se ha transformado en una herramienta vital, para que las empresas fomenten los valores de su cultura organizacional y el factor motivación en sus trabajadores, con la finalidad de lograr los objetivos o metas de la compañía; sin embargo, en el contexto público, los departamentos de comunicación son administrados por personal, que desconoce la importancia de la comunicación fluida y la capacidad de escucha; además, los trabajadores designados no cumplen con el perfil laboral de los cargos que se les asignan y carecen de conocimientos para el uso y manejo de los medios tecnológicos, lo que implica desarrollar sus

labores eficientemente; que son necesarias para tener excelentes resultados del talento humano.

Del mismo modo, la Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui (2017) refiere que el Grupo Nestlé en España, plantea como desafío constante establecer estrategias entre los diferentes departamentos, para conseguir progresos en su comunicación interna; no solamente buscan capacidad técnica en los aspirantes para que desarrollen su trabajo, sino la capacidad de que ellos encajen en el entorno laboral de la empresa. En el caso de LG Electronics en Corea del Sur, promueven valores como la lealtad, la dedicación y la responsabilidad en sus trabajadores, que son propios de su cultura. Del mismo modo, General Motors en Estados Unidos, fomenta un clima laboral armonioso y utiliza estrategias de escucha, para prevenir los conflictos e impulsar a la proactividad del trabajador, y así se vuelva partícipe de la empresa y la sienta propia.

Según, Aguilera (2013) en su investigación realizada en Latinoamérica junto a estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda de Colombia. En la cual, realizaron cuestionarios online a 32 empresas por país, empezando desde México hasta Argentina; los cuales permitieron determinar que el 80 y 100% de los problemas de gestión en las empresas en América Latina, se debe a la deficiente comunicación interna; asimismo, se puede evidenciar preocupación en los países como: Panamá, El Salvador y Perú, donde el 32% de las compañías encuestadas, consideraron que la comunicación es una dificultad muy frecuente, le prosigue Colombia con el 14%; en cuanto a, Chile y Argentina lo consideraron como un dificultad con relativa frecuencia mostrando un 57%; Venezuela el 45% y excepto México que el 52 % lo indica como un problema poco frecuente.

Para, la Empresa Global de Análisis y Asesoramiento de Organizaciones "Gallup" (2015) en su informe, en el que participaron un total de 142 países, con una muestra de 25 millones de colaboradores. Indica que 1 de cada 8 trabajadores están satisfechos con su trabajo en el mundo. En el caso de España, el 62% de la población la clasifica en descontenta y otro 20% muy descontenta; asimismo, el 70% de los reclamos en el ámbito laboral tiene que ver con la falta de estrategias de comunicación, desmotivación y maltrato al personal.

Por otro lado, Tessi (2011), refiere que los profesionales de la especialidad de comunicación interna, deben tomar en cuenta que distintas investigaciones provenientes de Europa, Estados Unidos, Canadá, Australia y Latinoamérica, afirman que la mayoría de las organizaciones conciben a la comunicación interna como un problema que se encuentra en constante crecimiento, antes que una disciplina; asimismo, en el 2010, un estudio realizado con más de un millar de trabajadores, conformado por profesionales y directivos de aproximadamente treinta países, señalaban a la comunicación interna como la principal toxina de la compañía y la nominaba como una enfermedad que envenenaba al trabajo humano; además, la prensa siguen anunciando a la comunicación interna, como problemas sin resolver antes que soluciones decisivas.

Asimismo, Tessi (2011) señala que, en un contexto de crisis, crece la angustia y el temor en las personas, por tal razón, se debe utilizar la comunicación interna para reducirla. Desde 2009, con la crisis económica en Europa, varios comunicadores manifestaron que las estrategias de comunicación, tienen que tener un contenido emotivo-afectivo que ayude combatir el temor y evite la parálisis. Por último, comenta que es posible observar, que la mayoría de las organizaciones a menudo evitan estas instancias de escucha, porque conciben que escuchar a los trabajadores en estos contextos sólo producirá más problemas.

En el Perú, López (2019) señala que es imprescindible el desarrollo de un potente programa de comunicación interna para mantener motivados a los trabajadores y que se sienta parte de un equipo. Por ello, se deben utilizar distintas herramientas, por ejemplo, las reuniones de feedback, de generación de ideas y de integración; además, se debe hacer uso de las TICs, para que tengan la oportunidad de comentar y decir sus opiniones, que por siguiente fomentara una comunicación efectiva, un buen entorno laboral y estarán en creciente motivación.

Para, Antezana (2016) indica que aún es muy común que se asignen las labores de comunicación interna al Departamento de Recursos Humanos; trabajo que necesariamente no se realiza como debería ser, no se puede negar que es el área que más interactúa con los trabajadores y que facilita los recursos necesarios para

que realicen sus actividades, sin embargo, esa relación es administrativa y de gestión, pero no propiamente de comunicación interna.

En la región Tumbes, la comunicación interna en las Municipalidades, se ha posicionado como un problema, que afectan al clima laboral y el desempeño de los trabajadores, la cual influye negativamente con los objetivos de la organización; debido a que ningún funcionario ha visto necesario mejorar su comunicación interna o ejecutar un proyecto o programa, que fortalezca el elemento estratégico que es la comunicación entre pares y áreas de trabajo; además, se puede comprobar que el perfil del trabajador no es el adecuado en el desarrollo de su trabajo y no se hace uso de las TICs como herramienta para llegar a una comunicación fluida.

Asimismo, en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, se observa claramente que la entidad no se beneficia de su comunicación interna y se presenta como un problema que crece en la entidad. Aunque parezca una paradoja, la situación actual de la organización, indica que los beneficios de la comunicación interna no se están comunicando; puesto que, existe la necesidad de canales para vehicular las necesidades que los trabajadores tienen a expresar; ya que, la comunicación entre áreas es cada vez más distante y en algunos casos conflictiva; además, no conocer a las personas de cada área y sus funciones dentro de la organización, produce duplicidad de trabajo, pérdida de tiempo al buscar al trabajador indicado y efectos negativos en la productividad; del mismo modo, es necesario establecer estrategias que fomenten el trabajo en equipo y motivarlos a lograr excelentes resultados. Por otro parte, el personal no es el idóneo al perfil que exige cada puesto de trabajo y no se cuentan con investigaciones sobre el tema tratado, ni se aplican los conceptos básicos de comunicación interna en la institución y se puede demostrar la insatisfacción del usuario interno y externo.

Por otro lado, los trabajadores desconocen la actual gestión Municipal; el lenguaje empleado se percibe como inapropiado y no encuentran empatía entre colaboradores; además, se observa que el direccionamiento de la gestión, tiene intereses particulares que no favorecen a la institución. Este clima laboral ha creado conflicto en el trabajo, que nada bien hacen a la institución y ponen en riesgo construir una institucionalidad que facilite el diálogo público-privado, debido a que

las funciones establecidas en los documentos de gestión Municipal; no se cumplen con la calidad del servicio al ciudadano, que lo exige a diario; asimismo, se observa que los directivos dan órdenes en un solo sentido, a través de documentos formales, exigiendo su cumplimiento sin escuchar la participación activa del trabajador, y actuando de una manera autoritaria por el cargo designado por la máxima autoridad, esta forma de actuar ha comenzado a perjudicar las comunicaciones entre trabajadores y directivos respecto al orden de la jerarquía de la institución.

El proyecto de investigación tiene como finalidad documentar y estudiar el comportamiento de las variables en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, para mejorar el proceso comunicativo que se realiza dentro de la institución y contribuir a la solución del problema.

Por lo tanto, frente a la descripción de la situación problemática, se formula la interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre la Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020?

Es de suma importancia indicar que todo estudio de investigación, debe mencionar los argumentos o razones que la respaldan y fundamentar para que se lleva a cabo la investigación; además, explicar cuál es la finalidad de los resultados y como pueden mejorar en el bienestar de la sociedad.

Debido al problema que se vienen dando en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, con respecto a la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores, y al consultar que no se está aplicando alguna metodología que mejore la comunicación entre pares y áreas de trabajo.

La presente investigación se justifica teóricamente, porque tiene como propósito aportar conocimientos sobre las variables que abarca el estudio; los resultados obtenidos serán de relevancia para la contrastación teórica de los comportamientos de los trabajadores, los mismos que serán clave para motivarlos y cumplir con los objetivos de la Municipalidad; asimismo, en sus definiciones, tipos y metodología

de comunicación interna se podrá encontrar explicaciones de situaciones como: falta de cooperación, falta de comunicación fluida, baja productividad y mal clima laboral; que afectan directamente a la organización laboral. Esto permitirá definir y contribuir en la mejora de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores.

El estudio tiene su justificación práctica, porque a través de los resultados del estudio de investigación, tiene la finalidad de mejorar el nivel de comunicación internas y el desempeño laboral de los trabajadores; asimismo, generar información que podrá utilizarse para lograr una comunicación eficaz, mejor la productividad, tener un entorno armonioso y también poder plantearse a futuro un proyecto de comunicación interna, que es vital para la Municipalidad.

Se justifica metodológicamente en función a los resultados de los objetivos planteados de la investigación; empleando el cuestionario virtual como instrumento de investigación para obtener resultados verídicos y confiables, que permiten conocer el grado de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores; asimismo, se pretende que el instrumento de investigación sirva de apoyo a futuras investigaciones, que tengan relación con las variables del estudio.

El propósito de este estudio, es colaborar en el aspecto social y que sirva al área específica, como fuente de información sobre el manejo de metodologías, en beneficio a su comunicación interna, para tener excelentes resultados en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, no pretendiendo imponer una metodología, sino que sirva para mejorar la calidad de la comunicación en el interior de la institución y en la sociedad. Del mismo modo, descrita la realidad problemática es necesario plantear los objetivos, debido a que, indican al investigador lo que se quiere descubrir o la meta a que se aspira con la investigación.

Ante lo expuesto, como objetivo general se encuentra: “Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020”; asimismo, los objetivos específicos son: “establecer el nivel de relación entre los tipos de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad”;

“identificar la relación de la comunicación interna y los canales de comunicación en la Municipalidad”; “establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad” y “determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión resultados de los trabajadores en la Municipalidad”

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Es fundamental que toda investigación cuente con estudios previos, puesto que sirve para guiar al investigador con el tema que está tratando. Por tal razón, en este apartado se reúnen los elementos que respaldan la investigación de las variables de estudio “Comunicación interna” y “Desempeño laboral”, con el fin de conocer y mejorar la comunicación interna en la Municipalidad.

Sobre la base anterior, en el marco de los antecedentes se cita a Caicedo (2018) en su obra de investigación “Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rubbercom”, [Tesis de pregrado], Pontificia Universidad Católica, Ecuador. Investigación de enfoque mixto, de tipo descriptiva correlacional, de diseño No experimental, de corte transeccional, se aplicó un cuestionario a una muestra de 12 trabajadores. El autor concluye: que, la comunicación interna en la empresa es desorganizada, la información existe, pero no llega en el plazo indicado, incluso si el contenido es de apremiante conocimiento; por tal razón, concluye que se debe ejecutar un plan de comunicación interna debido a que existe la ausencia de trabajo en equipo y la información es mayormente por canales informales. Por lo tanto, la comunicación interna es desarticulada y es necesario la ejecución de un plan de comunicación para fomentar la comunicación efectiva.

Asimismo, Cardona (2018) en su investigación intitulada “Relación de los funcionarios de planta con la gestión de la comunicación interna en la Gobernación de Risaralda”, [Tesis de pregrado] Universidad Católica De Pereira. Colombia. Investigación de enfoque mixto, de tipo descriptiva correlacional, de diseño No experimental, de corte transeccional, se aplicó una entrevista a la directora de comunicaciones y encuestas a una muestra de 139 funcionarios. El autor concluye:

que, los colaboradores no conocen el plan de comunicación de la universidad; los medios internos utilizados por los trabajadores es el correo institucional y SAIA, los cuales presentan fallas para una comunicación efectiva; asimismo, existe carencia de retroalimentación y contacto visual. Llevándolos a utilizar medios informales como el rumor. Por lo tanto, la Universidad no se beneficia de su comunicación interna y no se incorporan las herramientas para informar correctamente a los trabajadores.

Del mismo modo, Gutiérrez & Agudelo (2017) en su investigación intitulada *“Efectos de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los empleados y contratistas con funciones misionales administrativas en la Universidad Tecnológica de Pereira”*, [Tesis de pregrado] Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Investigación de enfoque mixto, de tipo descriptiva correlacional, de diseño No experimental, de corte transeccional, se aplicó entrevista, encuesta y focus group a una muestra de 117 participantes. Los autores concluyen: que, la información requerida por los trabajadores se obtiene en forma ascendente, descendente y horizontal a través de los medios escritos, prefiriendo el correo electrónico y su metodología de comunicación interna es deficiente. Por lo tanto, la información se obtiene mayormente por el correo electrónico y su metodología no es la adecuada.

De igual forma, Moyón (2019) en su investigación intitulada *“Gestión de la comunicación interna en la Unidad Educativa Estero Salado “Fe y Alegría” y su incidencia en el clima laboral de la institución”*, [Tesis de pregrado] Universidad de Guayaquil”, Ecuador. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, de diseño No experimental, de corte transeccional, se aplicó un cuestionario y entrevista a una muestra de 17 docentes. El autor concluye: que, la comunicación interna entre pares y la máxima autoridad es positiva; las reuniones constantes crean identidad organizacional y fomentan un clima laboral armonioso; asimismo, el factor motivación y los canales de comunicación inciden en la comunicación interna. Por lo tanto, el correcto uso de los canales de comunicación y el factor motivación fomentan una comunicación fluida.

De la misma manera, Manzano (2017) en su investigación intitulada *“La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca”*, [Tesis de pregrado], Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo cuantitativo, de diseño No experimental, se aplicó un cuestionario a una muestra de 11 trabajadores. El autor concluye: que, la comunicación interna influye un 36% en el desempeño laboral; el 45% de los trabajadores aseguran que el miedo a dar malas noticias y la aspiración de caer bien a los jefes, influyen en el desempeño laboral; por otro lado, el 72% refiere que dentro de la entidad predomina la comunicación informal. Por lo tanto, la comunicación interna influye en el desempeño de los trabajadores y es interferida por las barreras personales, el rumor y la falta de motivación.

Asimismo, Benavides (2019) en su investigación intitulada *“La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén”*, [Tesis de pregrado], Universidad César Vallejo, Perú. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, de diseño No experimental, de corte transeccional, prospectivo, se aplicó un cuestionario y la entrevista a una muestra de 48 trabajadores administrativos contratados. El autor concluye: que, existe una relación significativa moderada entre las variables de estudio, lo cual implica que el personal está más direccionados a realizar sus actividades y a cumplir con los objetivos encargados; asimismo, se halló una relación significativa positiva baja, entre la dimensión rendimiento y las barreras personales. Por lo tanto, existe una comunicación efectiva, aunque las barreras personales distorsionan la comunicación y crea desventaja en el desarrollo de sus labores.

De la misma forma, Vega & Gillen (2019) El estudio de Vega & Gillen (2019) en su investigación intitulada *“Influencia de la Comunicación Interna en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Yaután, Casma”*, [Tesis de pregrado] Universidad César Vallejo, Perú. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, de diseño No experimental, de corte transversal, prospectivo; se aplicó una encuesta a una muestra de 70 trabajadores. Los autores concluyen: que, existe correlación significativa entre las variables de estudio; el nivel de comunicación interna es calificado en alto y muy alto con un 44.3%.

Asimismo, la valoración de su dimensión tipos de comunicación, el 55.7% representa la comunicación ascendente, el 61.4% la comunicación descendente y el 40% la comunicación horizontal, calificados en un nivel alto y muy alto. Por lo tanto, si existe una buena comunicación interna se obtendrá un buen desempeño laboral.

De igual modo, Roncal & Zelada (2018) en su investigación intitulada "*La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa gap de Trujillo*", [Tesis de pregrado], Universidad Privada del Norte, Perú. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, de corte transversal, prospectivo, de diseño No experimental, se le aplicó un cuestionario a una muestra de 35 trabajadores. Los autores concluyen: que, la comunicación interna influye directamente en el desempeño laboral con un 54% calificado en un nivel "Medio"; asimismo; el 60% concibe al desempeño laboral en un nivel "Medio" y el tipo de comunicación que más se utiliza dentro de la empresa es la comunicación descendente. Por lo tanto, más del del 50% percibe un nivel "Medio" con relación a ambas variables, y la comunicación ascendente se emplea más en la Universidad

Del mismo modo, Gutierrez (2018) en su investigación intitulada "*La comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones futuro Group S.R.L. – Nuevo Chimbote*", [Tesis de pregrado], Universidad César Vallejo, Perú. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, de corte transversal, prospectivo, de diseño No experimental, se le aplicó un cuestionario a una muestra censal de 45 trabajadores en planilla. El autor concluye: que, la comunicación interna de la empresa afecta directamente al desempeño del personal; se indicó que el 56% de los trabajadores califica al desempeño laboral en un nivel "Regular". Por lo tanto, existe relación directa entre ambas variables y más del 50% lo califican como "Regular".

En el contexto local no se han encontrado estudios previos con respecto al tema de las variables de estudio de investigación. Por el cual, se debe iniciar un estudio sobre la comunicación interna y el desempeño laboral, para obtener mejores resultados en las instituciones del Estado.

El marco teórico es un pilar fundamental en el estudio de investigación, que reúne los elementos que respaldan las variables de estudio; es decir, se presenta información documentada y teorías de “comunicación interna” y “desempeño laboral”; asimismo, se busca encontrar relación entre los elementos que han sido incluido para la fundamentación de la investigación.

La comunicación organizacional. Según Ramos, et al (2016), es el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Es una herramienta que permite a los miembros de trabajo el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de sus trabajadores y con la sociedad, permite conocer al recurso humano y evaluar su productividad y desempeño, a través de entrevistas y recorridos por las diversas áreas de trabajo. Efectivamente, la comunicación en las organizaciones es esencial para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para enfrentar los retos y necesidades del mundo cambiante.

La comunicación interna, es la unión de dos términos, tales como: La comunicación, para Chiavenato (2007), es la transmisión de información de un individuo a otro, con el propósito de compartir algo. En todo proceso de comunicación hay por lo menos dos personas, la que envía el mensaje y quien lo descodifica. Por ello, toda organización no puede funcionar sin comunicación, ya que, es la herramienta que coordina e incorpora todas sus partes; asimismo, la información, es un conjunto formado de datos; que facilita conocimientos, significados o sentido a algo en determinado contexto. Del mismo modo, Sánchez (2011) señala que:

Es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones. (p. 365)

Tipos de comunicación. Por otra parte, Brandolini, et al (2008) afirma que así no digamos nada; de forma gestual, corporal y actitudinal seguimos comunicando e indica que existen tres formas de comunicar:

La comunicación verbal. Utiliza las palabras y el lenguaje como código, puede ser escrita y oral. En este tipo de comunicación es importante tener en cuenta como el receptor hace uso de las palabras, porque el código que utiliza tiene varios significados y puede interpretarse de diferentes maneras.

La comunicación no verbal. Utiliza lo gestual y corporal como código; está profundamente ligado a lo cultural y su uso no es consciente o intencional, pero sí fuertemente decisivo.

La comunicación integrada. Hace uso de ambos tipos de comunicación; su eficacia reside en que tiene la coherencia de lo no verbal y lo verbal.

Elementos de la comunicación. Según Chiavenato (2007) afirma que el proceso de comunicación está compuesto por cinco componentes y son los siguientes:

Emisor o fuente. Es la persona o cosa que transmite a alguien un mensaje, es decir, para el receptor.

Transmisor o codificador. Componente que une la fuente al canal, es decir, codifica el mensaje transmitido por la fuente para que se vuelva apropiado y disponible para el canal.

Canal. Es parte del proceso que conecta la fuente con el destinatario, los cuales pueden estar físicamente cerca o lejos.

Receptor o decodificador. Es el componente ubicado entre el canal y el destinatario, es decir, se decodifica el mensaje para hacerlo claro al destinatario.

Destino. Persona o cosa al que va dirigido el mensaje; es el destinatario del proceso de la comunicación.

Comunicación Interna. Brandolini, et al (2009) define a la comunicación interna, como la técnica o medio de gestión que tiene como finalidad buscar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes de los miembros internos de la empresa; que surge a partir de crear un entorno armonioso, participativo y productivo para generar motivación en los trabajadores.

Asimismo, Gómez (2016) define a la comunicación interna como la comunicación indispensable para crear y mantener la reputación de la organización; que apuesta por la transparencia e induce a los trabajadores a que se sientan parte de los propósitos, valores y compromisos éticos. Es el camino para que los trabajadores sean “Embajadores Permanentes” de la imagen y la reputación de la organización hacia la sociedad.

Según, Cornejo (2019) señala que la comunicación interna se fomenta dentro de la organización y allí los trabajadores son los stakeholders clave, comprendiendo stakeholder como el público interno que tiene una relación distinguible con la empresa y que permite su funcionamiento.

Tipos de comunicación interna. Según Merodio (2018) señala tres tipos de comunicación interna:

Comunicación descendente. La comunicación surge desde los altos cargos hacia los niveles más bajos de la estructura piramidal.

Comunicación ascendente. La comunicación ascendente se identifica porque los mensajes parten desde abajo hacia los altos directivos de la organización.

Comunicación horizontal. Se desarrolla entre trabajadores que comparten similar cargo o de la misma jerarquía.

Funciones de la comunicación internas según autores. Para Robbins (2004) plantea que la comunicación cumple cuatro funciones primordiales en una organización:

Función Control. La comunicación funciona para poder controlar de distintas formas la conducta de los trabajadores, quienes deben seguir ordenes según lineamientos formales y jerarquías de autoridad. Por ejemplo, cuando al trabajador se le solicita que comunique cualquier inconformidad laboral a su jefe, cumplan con sus actividades o que acaten las normas de la organización; la comunicación cumple la función de control.

Motivación. La comunicación promueve la motivación al explicar a los trabajadores lo que se debe realizar, qué tan bien lo están realizando y qué se puede hacer para perfeccionar su desempeño. Por ejemplo, sino es excelente se deben establecer metas determinadas, la retroalimentación sobre a dónde van esas metas y el refuerzo de una conducta ansiada estimula a la motivación y es necesario la comunicación.

Expresión emocional. Por lo general, para los empleados el grupo de trabajo al que pertenecen es una fuente transcendental de trato social. La comunicación que se da dentro del grupo es un mecanismo principal para que ellos muestren sus sentimientos de satisfacción y frustración.

Función Información. Esta función permite facilitar la toma de decisiones. Se brinda la información que las personas y grupos requieren, para tomar decisiones al transmitir datos y evaluar opciones alternativas.

Asimismo, Kreps (1990), señala tres funciones de la comunicación interna:

Información. La información es necesaria para que los trabajadores estén motivados y puedan realizar sus labores de forma adecuada y eficiente.

Explicación. Es importante que los trabajadores se identifiquen con los objetivos de la organización, conozcan y comprendan claramente las razones de las ordenes que se les dirige y las decisiones que se toman en ella.

Interrogación. Es transcendental que se fomente la comunicación entre los diferentes departamentos y que se cree el hábito de hacer interrogantes de explicación, intercambiar información y posibilitar el dialogo entre los miembros de la organización.

Herramientas de comunicación interna. Para Escaich (2004), señala que las herramientas de comunicación interna dirigidas a los trabajadores, permiten motivarlos a realizar mejor su trabajo y sugiere tener en cuenta los siguientes elementos: La información, la agenda diaria, asignación de responsabilidades, evaluación del desempeño y comunicación asertiva.

Ventajas de la comunicación interna. Según la Escuela Superior de Administración y Negocios (2015) señala que una buena gestión comunicación interna permite:

Transmitir la identidad corporativa a los trabajadores.

Generar un buen entorno laboral entre los trabajadores y los responsables máximos de la compañía.

Mejorar la productividad de la compañía gracias a la facilidad de la información.

Permite a los trabajadores comprender y contribuir en el cumplimiento de los objetivos.

A través de canales orales, escritos o digitales, los trabajadores pueden conocer la situación y los logros de la compañía.

Ayuda a la adaptación de los cambios que ocurren en la organización, sean por crisis internas o externas.

Motiva a los trabajadores con estrategias adecuadas para influir en su nivel de productividad.

Medios internos. Según Cornejo (2019) señala que los medios internos son sistemas de comunicación que facilitan el diálogo entre los trabajadores al interior de la organización y destaca los siguientes:

Newsletter. publicación digital que se envía comúnmente por correo electrónico, resume los contenidos destacados de los medios internos. Su publicación puede ser diaria o semanal.

Revistas y periódicos internos. Son los medios escritos en papel, sin embargo, muchos de ellos han pasado a formato digital.

Intranet. Es una red privada digital, que funciona y se desarrolla al interior de la organización.

Comunicados internos. Son comunicados transmitidos físicamente o vía correo electrónico para informar de forma transversal.

Medios sociales online. Son herramientas externas como LinkedIn, Twitter, Instagram, Facebook, WhatsApp, Youtube, entre otros. Que facilita el dialogo entre los trabajadores de la empresa.

Aplicaciones para smartphones. Son aquellas redes de comunicación que funciona a través de teléfonos inteligentes, que se utilizan en las empresas, para que sus usuarios dialoguen y creen su perfil.

Diario mural. Son espacios presencialmente en forma de pizarras, que facilita a la organización comunicar en espacios transitados por los trabajadores.

Plataforma. Es el dispositivo por donde se transmiten los contenidos, cada plataforma tiene diferentes canales, donde se desarrolla la comunicación; por ejemplo: Facebook puede tener canales como opciones de chat, videos o videojuegos.

Canales formales. Según Robbins & Judge (2009) señala que son establecidos por la organización u empresa, con la finalidad de transmitir mensajes relacionados a las labores profesionales de los colaboradores.

Canales informales de comunicación. Para Chiavenato (2009) indica que los canales informales de comunicación se producen de forma abierta entre los individuos. Son independiente de los canales formales y no siempre se ajustan al orden jerárquico de la organización; asimismo, para una comunicación más cercana se deben de utilizar canales de comunicación informales como:

Pasear por la organización. Muchos directivos usan esta técnica para comunicarse directamente con los empleados mientras caminan por los pasillos de la empresa, de esa manera establecen contacto informal con los empleados y se dan cuenta como están sus unidades, también facilita la comunicación ascendente y descendente, porque el jefe puede decir sus ideas con los empleados y ellos opinar de los problemas y asuntos de la organización.

Cadenas de rumores o de racimos de uva. Es una red de comunicación informal entre individuos, que no está sancionada por la organización de manera oficial. La cadena de rumores relaciona a individuos de distintos niveles y en todas las direcciones dentro de la organización.

Teoría de la motivación de Maslow. Según Maslow (1954) indica en una estructura en forma de pirámide la jerarquía de las necesidades humanas, las cuales deben satisfacerse en orden secuencial desde la base hasta la cima, y señala que al no cumplir con cualquiera de los diferentes niveles imposibilitaría alcanzar la necesidad del siguiente nivel; asimismo, a grandes rasgos, la jerarquía sigue un sendero que debe perfeccionarse, para llegar a la felicidad y la búsqueda de los componentes deseados.

Asimismo, inicialmente se buscaría satisfacer las necesidades fisiológicas o básicas, que son aquellas que responden a la supervivencia y una vez logradas, se abordarían las necesidades de sentirse seguro y protegido; tras ello, nos

enalteceríamos a la fase de socialización, el contacto y el amor; para proseguir por las necesidades de autoestima, en las que se trabajaría el respeto, la satisfacción

Dimensiones de la comunicación interna. para la presente investigación, se consideran las siguientes dimensiones de estudio:

Tipos de comunicación interna. Según, Ongallo (2007) señala que de acuerdo al origen y el destino de la información que se quiere comunicar, existen los siguientes tipos:

La comunicación descendente. Se puede definir como la comunicación que se direcciona hacia abajo de la estructura jerárquica, con la finalidad de transmitir información, órdenes y otras cuestiones concernientes a las funciones habituales de la organización; que se da desde los jefes o responsables máximos hasta la base jerárquica.

La comunicación ascendente. Se lleva a cabo cuando los trabajadores de la organización transmiten opiniones, ideas, sugerencias y quejas hacia personas perteneciente al nivel superior de la jerarquía. Toda organización que establece canales de comunicación ascendente, evidencia la intención de querer conocer lo que piensan los trabajadores.

La comunicación horizontal. Se utiliza cuando miembros de igual nivel de jerarquía de mando, se comunican entre ellos. Este tipo de comunicación funciona tanto formal como oficiosamente. Los canales formales son de tipo funcional entre departamentos y los informales se mueven a un nivel interior del departamento para obtener consecutivamente una amplitud más grande.

Canales de comunicación interna. Según, Flores (2015) clasifica de forma aleatoria una lista exhaustiva de canales de Comunicación Interna y los clasifica en Impresos: boletines, revistas internas, anuarios, diario mural, flyer, folletos, entre otros. Digitales: correo corporativo, Blogs, Redes Sociales, el Intranet, Fan Page, entre otros. Audiovisuales: videos institucionales, noticiero corporativo, la TV Corporativa, videoconferencias, entre otros. Interpersonales: implican un encuentro

cara a cara; estas son reuniones de equipo, convenciones, eventos, red de comunicación interna, entre otros.

Motivación. Para, Chiavenato (2009) afirma que la motivación es uno de los elementos más significativos para comprender la conducta de los seres humanos. Asimismo, indica que es un constructo hipotético que ayuda a comprender el impulso que mueve a los trabajadores a realizar explícitas acciones y perseverar en ellas para su cumplimiento; es un proceso que necesita de la persistencia y el grado de esfuerzo del individuo:

Remuneración. Para, Chiavenato (2009), define a la remuneración como el pago o retribución que reciben los trabajadores, por sus servicios o trabajo, el cual debe ser satisfactorio y justo, tanto para ellos como para la organización. El dinero puede ser un poderoso motivador si los trabajadores piensan que existe un vínculo directo o indirecto entre su desempeño y el aumento de remuneración.

Rotación de puestos. Según, Gomes (2018) la rotación de puestos es una alternativa para incrementar la motivación y la productividad de los trabajadores; muchas organizaciones escogen la rotación de puestos para que los empleados no realicen labores rutinarias, reducir el estrés y la insatisfacción; asimismo, la rotación de personal en distintos cargos permite el desarrollo de nuevos conocimientos y talentos.

Relaciones públicas. Para Thompson (2009) constituye la función del marketing que abarca diversas acciones que no incluyen un mensaje de ventas específico pero que están destinadas a construir relaciones positivas con los clientes, funcionarios del gobierno, accionistas, empleados o en un grupo de interés en específico, todo ello, con el propósito de ganarse su comprensión y aceptación, y de influir positivamente en sus actitudes hacia la empresa u organización, sus servicios, productos y políticas.

Doctrinas y escuelas de las relaciones públicas. Según Pineda (2017) Si retrocedemos en las últimas tres décadas, se puede decir que las relaciones públicas se han desarrollado con gran éxito. Es por ello que en Europa le dieron el

significado y validez que hoy en día tienen, en 1970 se crea una escuela de pensamiento, la escuela de París que impulso lo que se conoce como la doctrina de las relaciones públicas. En todo el mundo se puede aludir las principales escuelas que abordaron el tema y donde autores de diferentes lugares coinciden en señalar la Escuela Norteamericana, Escuela Europea y la Escuela Latinoamericana:

Escuela Norteamericana de Relaciones Públicas. Tienen como objetivo el cuidado de la imagen de la organización. Se ocupan fundamentalmente del cuidado de la imagen de las empresas y del sostenimiento de los cánones y principios del sistema capitalista. Su visión es operativa y muy pragmática. El economista Milton Friedman, “solo hay una responsabilidad social en los negocios, hacer tanto dinero como sea posible” Friedman en Raymond.

Escuela Europea de Relaciones Públicas. Es una técnica psicológica dirigida al establecimiento de relaciones de solidaridad y confianza entre las instituciones y los grupos sociales que las componen. Se interesa por el factor social, pero no escapa a la realidad de las sociedades europeas capitalistas, suscritas por la inseguridad e inestabilidad laboral que se manifiesta en el desempleo por las crisis económicas que contradicen y dificultan inevitablemente uno de los principios que la misma disciplina proclama. En sentido general prioriza, los intereses capitalistas, presta cierta atención a la comunidad, pero con el interés de obtener una actitud favorable hacia las empresas.

A su vez, la Escuela Latinoamericana de Relaciones Públicas, establece la disciplina en el interés de la comunidad y los expertos de esta corriente sostienen que el accionar profesional debe responder a su propia realidad histórica y regional, y estudiar principalmente los factores propios de su particular realidad económica, política y social, que inciden en el ejercicio profesional y que los obligan a enfrentarse a una realidad que está dramáticamente comprometida con problemas derivados de la inflación, la crisis, los problemas climatológicos, la recesión, la deuda externa, el desempleo, la explosión demográfica y otros condicionamientos de la problemática local.

No obstante, otra de las variables que comprende el estudio de investigación es el desempeño laboral:

Desempeño laboral. Según, Chiavenato (2009) indica que el desempeño laboral, es la manera en que los trabajadores cumplen sus actividades y obligaciones, para facilitar el éxito dentro y fuera de la empresa; asimismo, el desempeño de los individuos y los grupos tienen una enorme influencia de la comunicación organizacional.

Por su parte, Palaci (2005) señala que el desempeño laboral es el valor hacia la organización, de las distintas conductas que una persona lleva a cabo al transcurso del tiempo y que contribuyen con la eficiencia de la organización.

Para, Robbins (2004) indica que el desempeño laboral, es la facultad de los trabajadores para organizar funciones o actividades dentro de la empresa; que al integrarse en el individuo forma una conducta apropiada para el proceso de productividad.

Talento Humano. Para, Prieto (2013) define al talento humano como la capacidad que tienen las personas para resolver problemas de forma inteligente; utilizando sus conocimientos, habilidades, y actitudes, para alcanzar el éxito de la organización, por esa razón, se debe facilitar las herramientas necesarias para que aporten el valor máximo y colaboren con el talento organizativo.

Estructura orgánica. Según, Hernández (2005) señala que la estructura orgánica define las características y la organización de la compañía. Su función más importante es de establecer mando, jerarquía, organigramas y las funciones de cada departamento.

Productividad. Según, Newton (2001) indica que la productividad es aquella actividad desarrollada con compromiso, para lograr resultados óptimos en los productos y el servicio que se ofrece; de tal manera, que genere retribución justa, sentimiento de contribución y satisfacción en la organización.

Equipo de alto desempeño laboral. Para, Chiavenato (2007) afirma que los principales atributos de un equipo de alto desempeño son la participación, en donde los colaboradores se autoayudan y están comprometidos con lo encomendado por su jefe. Son responsables del resultado de su desempeño laboral, comprenden con claridad y apoyan a lograr eficientemente los objetivos de la institución, se comunican en un ambiente confiable y abierto. Modifican y quieren mejorar su desempeño laboral, se dedican a alcanzar las perspectivas de su trabajo en la organización, las ideas y el talento se emplean en beneficio del trabajo en equipo; asimismo, todos los trabajadores reaccionan de manera rápida a los problemas y oportunidades.

Evaluación del desempeño Laboral. Según, Werther & Davis (2008) señala que la evaluación del desempeño, es el proceso por el que se estima el desempeño del trabajador; en otros términos, su total contribución en la empresa, justifica su permanencia en la compañía. La mayoría trabajadores intentan adquirir retroalimentación sobre la manera de como cumplen sus labores para tener un buen desempeño.

Método para evaluar el desempeño laboral. Según, Werther & Davis (2008) establece el método de establecimiento de categorías. El evaluador clasifica a sus trabajadores en la escala de mejor a peor. Por lo general se sabe que hay trabajadores que se desempeñan mejor que otros, aunque no es fácil determinar por cuánto. Por ejemplo: el desempeño del trabajador número uno, pueda que sea similares al número dos o muy superior a él. En casos como este método puede resultar distorsionado por cuestiones personales y hechos recientes, por lo que es recomendable hacer que se lleve a cargo la puntuación por dos o más evaluadores, para disminuir elementos subjetivos; entre los beneficios del método se encuentra la facilidad de poder explicarlo y administrarlo.

Beneficios de la evaluación del desempeño. Según Chiavenato (2006) Cuando la evaluación del desempeño laboral se ha planeado y ejecutado de manera adecuada, tiene sus ventajas y los principales favorecidos son el subordinado, el gerente y la organización:

Ventajas para el subordinado: Conoce cuales son los aspectos del desempeño laboral y el comportamiento que valora la empresa; comprende las expectativas de la máxima autoridad con respecto a su desempeño, percibe sus puntos fuertes y débiles según la evaluación y está al tanto de las medidas que va a tomar el jefe para mejorar su desempeño como: capacitaciones, talleres o cursos que debe tomar por cuenta propia.

Ventajas para el gerente: Evalúa el desempeño y la conducta de los empleados, apoyado en los factores que se han utilizado en la evaluación y su sistema de medición, es idóneo para contrarrestar la subjetividad, facilitar medidas para perfeccionar el estándar del desempeño de sus trabajadores. Tiene una comunicación efectiva con sus trabajadores, con el propósito de que entiendan que la evaluación del desempeño es un sistema apropiado para saber cómo está su desempeño.

Ventajas para la organización: Evalúa el potencial del talento humano al largo, mediano y corto plazo. Define la atribución de cada trabajador en la organización, comprende que necesitan los empleados para que mejoren en determinadas áreas de actividad y selecciona a los trabajadores preparados para la rotarlos de cargos; de esta manera, fortalece y ofrece oportunidades a los trabajadores, tanto de crecimiento y desarrollo personal.

Dimensiones del desempeño laboral. Según, Barrett (2018) señala que existen dos principales dimensiones del desempeño laboral:

Resultados. Son “el qué”. ¿Qué hace el trabajador y los resultados que obtiene? Y a su vez contribuye los siguientes indicadores:

Trabajo en equipo. Para, Riquelme (2020) el trabajo en equipo exige la unión de dos o más trabajadores; que interactúan y se organizan para laborar en cooperación, con la finalidad de cumplir tareas, metas u objetivos establecidos.

Competencias laborales. Según, Quiroa (2020) las competencias laborales son los conocimientos y habilidades que tienen los trabajadores para realizar sus actividades de manera más competente y ofrecer a los usuarios un valor único, que permite a la organización distinguirse de las demás.

Productividad. Una empresa es productiva siempre y cuando alcance sus objetivos con eficiencia y eficacia: “Una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible y tiempo establecido” (Chiavenato, 2009 p. 13).

Comportamientos. Son “el cómo”. ¿Cómo el trabajador elabora esos resultados? Y a su vez contribuye los siguientes indicadores:

Responsabilidad laboral. Según, Pacheco (2019) indica que la responsabilidad laboral es el nivel de compromiso y el conocimiento que tiene el trabajador para realizar su trabajo. Se refleja en las funciones que realiza y en los resultados que obtiene al interior de la organización.

Capacitación. Para, Robbins & Judge (2009) señala que la capacitación es una herramienta que permite a los trabajadores seguir cursos, programas y talleres, con la finalidad de mantener actualizadas sus habilidades y conocimientos; que están relacionados a su trabajo y que les permite realizar sus labores de manera más eficiente.

Condiciones de trabajo. Según, Werther & Davis (2008) define las condiciones de trabajo, como las situaciones de riesgo y el entorno en que el trabajador cumple su cargo. Por ejemplo, la oportunidad de laborar en condiciones de un horario variable, la posibilidad de realizar un viaje inesperado y la posibilidad de afrontar riesgos laborales se hacen evidentes en este componente.

Correlación de la comunicación interna y el desempeño laboral. Para, Berceruelo (2016) señala que una buena comunicación interna contribuye a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores; es una herramienta imprescindible para conseguir integración, motivación y mayor productividad en los trabajadores. Está demostrado que los trabajadores comprometidos con la organización, depende en gran medida de que tengan claro su trabajo; por ello, se tiene que fomentar una comunicación fluida y ofrecer información oportuna para que ellos realicen mejor sus labores. Marco legal.

El estudio de investigación, tiene como fundamento legal, la Ley Orgánica de Municipalidades N.º 27972, establecida por el Congreso de la Republica; asimismo,

la presente ley tiene el artículo 37, donde se considera pertinente reconocer los derechos y beneficios del trabajador municipal:

Artículo 37. Régimen laboral. Los funcionarios y empleados de las municipalidades se sujetan al régimen laboral general aplicable a la administración pública, conforme a ley. Los obreros que prestan sus servicios a las municipalidades son servidores públicos sujetos al régimen laboral de la actividad privada, reconociéndoles los derechos y beneficios inherentes a dicho régimen. (Ley Orgánica de Municipalidades, 2013, p.139)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. MÉTODOS

3.1.1. Hipótesis

H₁: Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.

H₀: Existe relación inversa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.

3.1.2. Definición conceptual de las variables

Variable 1: Comunicación interna. Es una herramienta estratégica que ofrece grandes beneficios en la organización; favorece la productividad de los trabajadores y el logro de los objetivos de la empresa. Por ello, los administradores deben dominar conceptos sobre comunicación interna.

Variable 2: Desempeño laboral. Es la acción que realiza el trabajador al interior de la organización para cumplir con calidad de servicio una función o actividad que en su momento será evaluada.

Cuadro 1: Operacionalización de variables

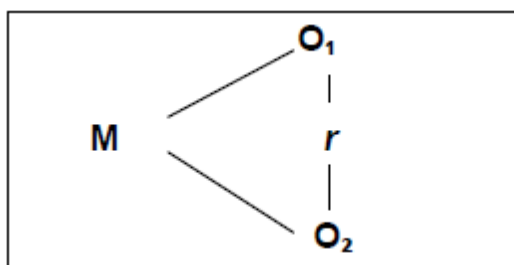
VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Comunicación interna	Está referido a mejorar la transmisión de información entre los trabajadores de la Municipalidad, para alcanzar un clima armonioso; a través de la valoración de las dimensiones: tipos de comunicación, canales de comunicación y motivación.	Tipos de comunicación	-Comunicación Descendente -Comunicación Ascendente -Comunicación Horizontal	Escala de Likert
		Canales de comunicación	-Impresos -Digitales -Audiovisuales -Interpersonales	
		Motivación	-Remuneración -Rotación de cargos	
VARIABLE 2: Desempeño laboral	Está referido a conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores y que factores influyen en el desempeño laboral, teniendo en cuenta las dimensiones: resultados y comportamientos; valorados a través del instrumento de investigación.	Resultados	-Trabajo en equipo -Competencias laborales -Productividad	
		Comportamientos	-Responsabilidad laboral -Capacitación -Condiciones de trabajo	

3.1.3. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.” Según su finalidad es aplicada, de enfoque cuantitativo y de estudio correlacional. Es aplicada porque el problema de investigación está establecido y utiliza teorías, para dar respuesta a preguntas específicas, y proponer soluciones eficientes; asimismo, es de enfoque cuantitativo porque recopila y analiza datos para constatar la hipótesis de investigación, mediante el uso de la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer patrones de conducta y refutar teorías; es correlacional porque busca determinar la relación que existe entre las variables del estudio (Hernández et al., 2014).

El diseño del trabajo de investigación es No experimental, de corte transversal, micro sociológico, prospectivo. Es No experimental porque en su estudio no se han manipulado las variables y se han analizado a los fenómenos en su contexto natural; de corte transversal porque los datos recopilados de la investigación se tomaron en un momento único; microsociológico porque se ha estudiado un grupo pequeño de trabajadores y prospectivo porque se hace una proyección a futuro sobre el uso adecuado uso de la comunicación interna, para que los colaboradores tengan una comunicación efectiva y una mejor productividad (Hernández *et al.*, 2014).

Esquema:



Dónde:

M: Muestra constituida por trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.

O₁: observación de la Comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

O₂: Observación del Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

r: Relación entre las variables de estudio **O₁** o **O₂**

3.1.4. Población muestral y muestreo

Población. Según, Hernández, et al (2014), señala que la población, es el conjunto o la totalidad de elementos a estudiar, que comparten características semejantes, y sobre la cual se pretende delimitar, establecer parámetros muestrales y generalizar los resultados.

La población o totalidad de elementos a estudiar de la investigación, sobre la cual se van a generalizar los resultados, está conformado por un total de 63 participantes entre funcionarios y servidores administrativos de ambos sexos, que actualmente trabajan en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes 2020 (Directorio de los Servidores Civiles - Municipalidad distrital de Aguas Verdes – Sub Gerencia de Recursos Humanos).

Muestra. Para, Hernández, et al (2014), expresa que la muestra es una parte de la población o universo de la investigación, de donde se recolectan los datos para realizar el estudio y que debe ser característico de ésta.

La muestra está constituida por 42 participantes entre funcionarios y servidores administrativos de ambos sexos que laboran en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes; asimismo, para el cálculo del tamaño de la muestra, se aplicó la formula estadística, con una población de 63 participantes, y se utilizó el reajuste o corrección de la muestra.

Formula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N z^2 p \cdot q}{d^2 (N-1) + z^2 p \cdot q} .$$

Donde:

N= 63

Z= 1,96²

p= 0,5

q= 0,5

d²= 0,05

$$n = \frac{63 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5^2}{0,05^2 (63-1) + 1,96^2 \cdot 0,5^2}$$

n= 42

Muestreo. Según, Espinoza (2016) refiere que el muestreo es la técnica o conjunto de reglas empleada para la selección de un conjunto de elementos que conformarán una muestra; es por ello, que en el estudio de investigación se trabajó con el siguiente tipo de muestreo:

Muestreo Probabilístico.

Muestreo aleatorio simple. Según, Otzen & Manterola (2017) afirma que el muestreo aleatorio es un procedimiento que garantiza que todos los elementos que conforman la población, tengan la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra de estudio.

Obtenida la muestra que es de 42 participantes; en el estudio se aplicó el muestreo aleatorio simple, porque permitirá que cada trabajador, que labora en la Municipalidad de Aguas Verdes, tenga la probabilidad de ser elegido para la muestra de estudio. Por ello, el instrumento de investigación será aplicado de manera aleatoria al grupo de estudio.

8.4. Criterios de selección:

8.4.1 Criterios de inclusión

Administrativos.

8.4.2. Criterios de exclusión

No existe exclusión social.

3.1.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.1.6. **Técnica.** En el estudio de investigación, los datos se obtendrán a través de la técnica del cuestionario; asimismo, se aplicará un procedimiento analítico e inductivo con base en los resultados medibles u observables, obtenidos por el instrumento predeterminado (Hernández et al., 2014).

3.1.7. Instrumento. El instrumento de investigación que se utilizará para la recolección de datos es el cuestionario virtual, conformado por reactivos que estarán redactados con respecto a las variables e indicadores de estudio que se quieren medir (Hernández *et al.*, 2014).

En la ejecución del estudio de investigación el cuestionario estará constituido por un conjunto de 45 ítems; asimismo, para la medición de las variables de investigación se utilizará la escala de Likert, con escala de medición ordinal y dividida en cuatro categorías: (4) siempre, (3) casi siempre, (2) casi nunca, (1) nunca (ver anexo N° 2).

3.1.8. Confiabilidad y validación

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento será necesario el juicio de tres expertos, los cuales darán su valoración directa de los ítems o reactivos del cuestionario; el cual estará constituida por un profesional de la carrera de Ciencias de la Comunicación, consecutivamente por un experto en metodología y un especialista en lingüística, quienes tienen amplios conocimientos sobre el estudio de investigación.

De igual forma, para determinar la confiabilidad de los ítems, se utilizará una prueba piloto a diez participantes que trabajan en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, para el cálculo y obtener el resultado de la escala del coeficiente de Alfa de Cronbach, a través de la aplicación IBM SPSS Statistics versión 26; la cual se les adjuntará a los expertos para su seguida validación; Asimismo, validado el cuestionario se pasará a ejecutar el cuestionario de forma virtual para obtener los datos de la investigación.

3.1.9. Procedimiento de recolección de datos

En el presente estudio, el proceso de recolección de datos será a través del cuestionario virtual, donde se especificarán las dimensiones y los indicadores de las variables de estudio comunicación interna y desempeño

laboral, Por ello, los administrativos que trabajan en la Municipalidad, harán uso de las herramientas de Google Drive; debido a que, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 viene afectando la salud de la población mundial. La duración del cuestionario será de 30 minutos y se le adjuntará una hoja de información para un mejor desarrollo donde se describirán: el objetivo del estudio, la manera como marcar y que es anónima; que es bastante provechoso para describir en que constituye el presente proyecto.

Asimismo, al remitir los cuestionarios con sus respectivas respuestas se comprobará que los cuestionarios están respondidos por el total de participantes ya establecidos en la muestra, para luego ordenarlos de manera sistemática en el programa de Microsoft Excel.

3.1.10. Métodos de análisis de los datos

Recogidos los datos a través del cuestionario de forma virtual, la cual está conformada por 45 ítems. Posteriormente se organizará de acuerdo a las dimensiones y sus correspondientes indicadores que corresponde a cada una de las variables del estudio en el programa Microsoft Excel de manera sistemática.

Asimismo, se utilizarán métodos estadísticos a través de la aplicación *IBM SPSS Statistics versión 26*, utilizando el coeficiente correlacional de *Pearson "r"*, para medir la relación de las variables de estudio y efectuar la contrastación de la hipótesis de investigación, teniendo cuenta el grado de fiabilidad del instrumento. Los resultados obtenidos se interpretarán y se mostrará a través de tablas y figuras, para su adecuada interpretación; de esta forma, posteriormente se determinarán con objetividad las discusiones y conclusiones del estudio de investigación.

3.2. MATERIALES

Para poder realizar el estudio de investigación, se utilizó materiales de escritorio como hojas bond, borrador, lápiz, lapiceros, entre otros. Asimismo, para organizar los datos de manera sistémica y llevarlos al programa Microsoft Excel se requirió del sistema de internet, debido a que se trabajó con cuestionarios de forma virtual a través de las herramientas de Google Drive.

Para la confiabilidad de los ítems y la realización de la contrastación de la hipótesis del estudio de investigación, se utilizó el programa *IBM SPSS Statistics versión 26*; asimismo, para una adecuada sistematización de los datos e interpretación de los mismos se utilizó el programa Microsoft Excel.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La interpretación de los resultados estadísticos es un elemento decisivo para la comprensión de los principales hallazgos del estudio de la investigación; asimismo, responde a las interrogantes de investigación o constatar tus hipótesis. Las herramientas que nos brinda la estadística nos permiten convertir la incertidumbre y aparente desconcierto de la naturaleza en parámetros medibles y aplicables.

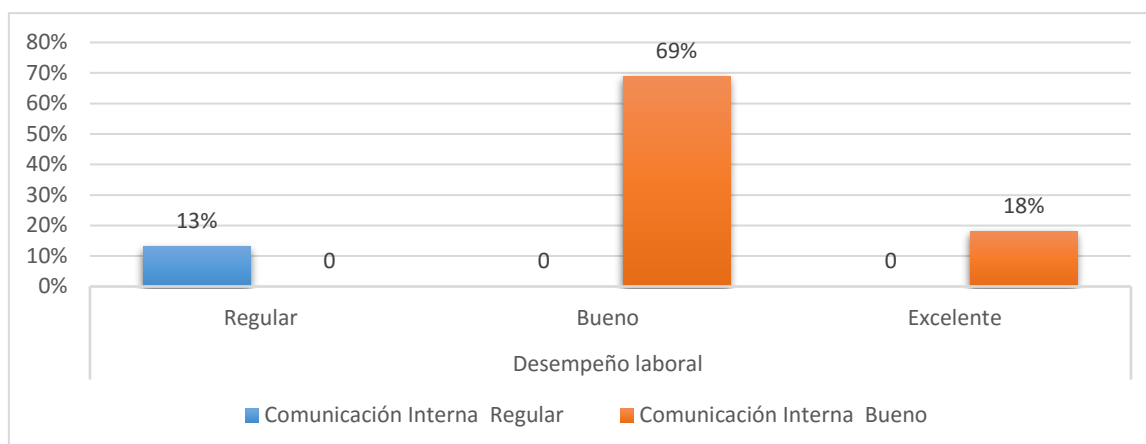
4.1 RESULTADOS

Cuadro 2: Relación entre la Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad.

		Variable 2: Desempeño laboral							
		Regular		Bueno		Excelente		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Variable 1: Comunicación Interna	Regular	5	13%	0	0%	0	0%	5	13%
	Bueno	0	0%	27	69%	7	18%	34	87%
	Total	5	13%	27	69%	7	18%	39	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguasa Verdes Zarumilla, Tumbes, 2020 (Elaboración propia).

El Cuadro 2, indica que el 87% de la muestra de estudio, tienen un nivel “Bueno” en Comunicación interna, en cuanto su relación con el Desempeño laboral el 69% lo considera como “Bueno”, y excelente el 18%; el restante 13% tiene un nivel regular en ambas variables.



Fuente: Cuadro 2

Figura 1: Distribución porcentual de la Relación entre la “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.”

Cuadro 3: Prueba estadística “r” de *Pearson* de las variables “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.”

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,820**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	39	39
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,820**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	39	39

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes Zarumilla, Tumbes, 2020 (Elaboración propia).

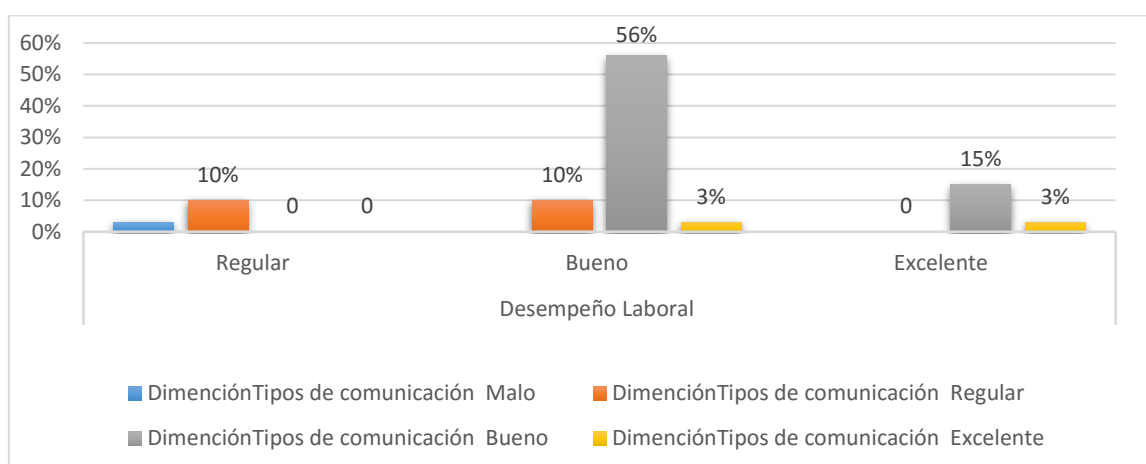
El cuadro 3, muestra los valores de la prueba estadística de coeficiente correlacional de *Pearson* “r”; donde el nivel de significancia de la prueba es de 0.00, cuyo valor es menor a 0.05 del nivel de significancia; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: H₁: Existe relación directa entre la Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020 y se la rechaza la hipótesis nula.

Cuadro 4: Relación entre la dimensión Tipos de comunicación y la variable Desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad.

		Variable 2: Desempeño Laboral							
		Regular		Bueno		Excelente		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Tipos de comunicación	Malo	1	3%	0	0%	0	0%	1	3%
	Regular	4	10%	4	10%	0	0%	8	20%
	Bueno	0	0%	22	56%	6	15%	28	71%
	Excelente	0	0%	1	3%	1	3%	2	6%
	Total	5	13%	27	69%	7	18%	39	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguasa Verdes Zarumilla, Tumbes, 2020 (Elaboración propia).

El cuadro 4, refiere que el 71% tiene un nivel “Bueno” con respecto a la dimensión tipos de comunicación y en relación a la variable Desempeño laboral el 69% tiene una percepción “Bueno”, el 18% se encuentra en la escala valorativa de “Excelente” y el 13% tiene un nivel “Regular”.



Fuente: Cuadro 4

Figura 2: Distribución porcentual de la Relación entre la dimensión Tipo de Comunicación y el Desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.

Cuadro 5: Prueba estadística “r” de Pearson de la dimensión Tipos de comunicación y la variable desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.

		Tipos de comunicación interna	Desempeño Laboral
Tipos de comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,631**
	Sig. (bilateral)		0.000016
	N	39	39
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,631**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	39	39

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguasa Verdes Zarumilla, Tumbes, 2020 (Elaboración propia).

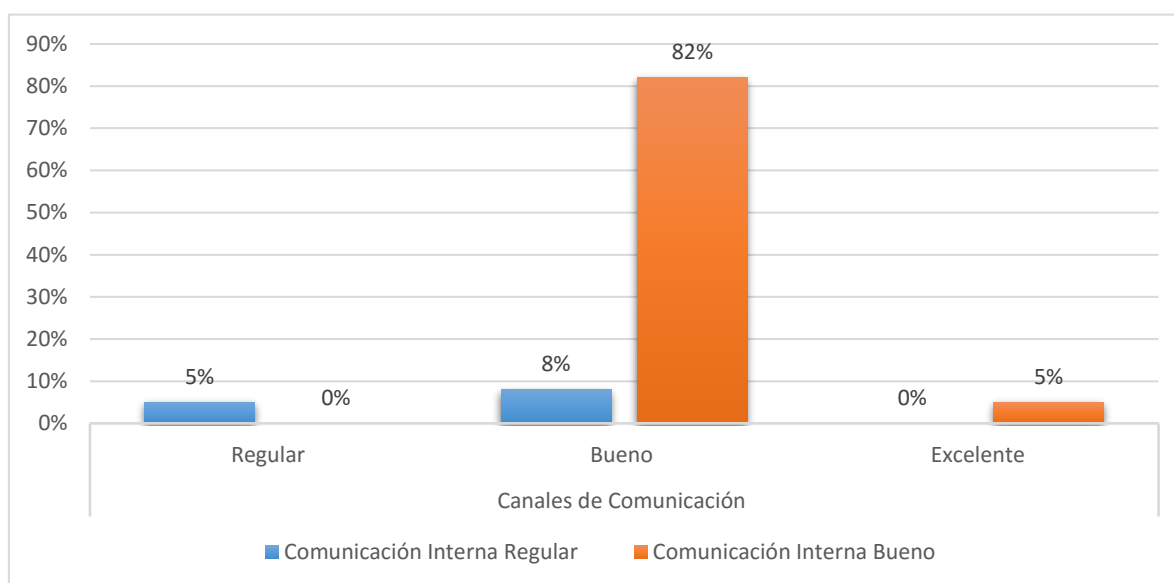
El cuadro 5, muestra los valores de la prueba estadística de coeficiente correlacional de *Pearson* “r”; donde el nivel de significancia de la prueba es de 0.00, cuyo valor es menor a 0.05 del nivel de significancia; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: H₁: Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020 y se la rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el resultado obtenido indica una buena correlación de 0,631 entre la dimensión tipos y la variable desempeño laboral.

Cuadro 6: Relación entre la Comunicación interna y los Canales de comunicación en la Municipalidad.

		Variable 1: Comunicación interna					
		Regular		Bueno		Total	
		f	%	f	%	f	%
Dimensión: Canales de Comunicación	Regular	2	5%	0	0%	2	5%
	Bueno	3	8%	32	82%	35	90%
	Excelente	0	0%	2	5%	2	5%
	Total	5	13%	34	87%	39	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes Zarumilla, Tumbes, 2020.

Los datos presentados en el cuadro 6, indican que, del total de la muestra de estudio, el 90% de los trabajadores tienen percepción “Buena” de la dimensión canales de comunicación y en relación a la variable comunicación interna el 87% lo califica en el nivel “Bueno” y el 13% lo califica “Regular”.



Fuente: cuadro 6

Figura 3: Distribución porcentual de la Relación entre la Comunicación interna y la dimensión Canales de comunicación en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.

Cuadro 7: Prueba estadística “r” de Pearson de la Comunicación interna y los Canales de comunicación en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.

		Comunicación Interna	Canales de Comunicación
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,807**
	Sig. (bilateral)		0.000000001
	N	39	39
Canales de Comunicación Interna	Correlación de Pearson	,807**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	39	39

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes Zarumilla, Tumbes, 2020 (Elaboración propia).

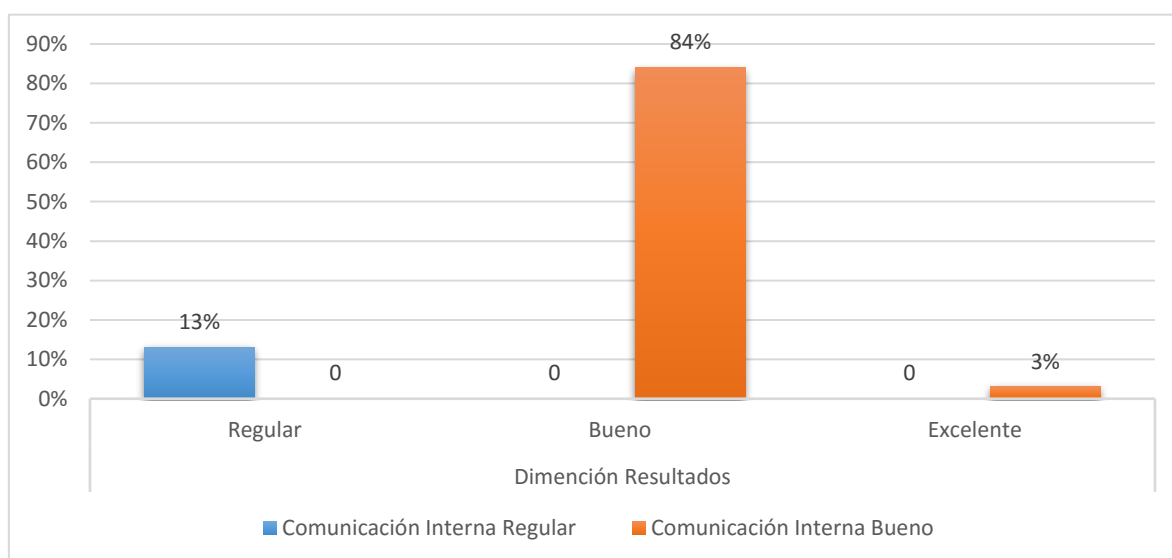
El cuadro 7, muestra los valores de la prueba estadística de coeficiente correlacional de *Pearson* “r”; donde el nivel de significancia de la prueba es de 0.00, cuyo valor es menor a 0.05 del nivel de significancia; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: H₁: Existe relación directa entre la “Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020” y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el resultado obtenido indica una muy buena correlación de 0,807 entre la comunicación interna y los canales de comunicación interna.

Cuadro 8: Relación entre la Comunicación interna y la dimensión Resultados de los trabajadores en la Municipalidad.

		Variable 1: Comunicación interna					
		Regular		Bueno		Total	
		f	%	f	%	f	%
Dimensión: Resultados	Regular	5	13%	0	0%	5	13%
	Bueno	0	0%	33	84%	33	84%
	Excelente	0	0%	1	3%	1	3%
	Total	5	13%	34	87%	39	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes Zarumilla, Tumbes, 2020.

Del cuadro 8, del análisis, el 87% de los trabajadores de la Municipalidad tiene un nivel “Bueno” en Comunicación interna y en relación a dimensión Resultados el 84% lo califica en la categoría “Bueno”, el 13% se encuentra en el nivel “regular”; el restante 3% lo califica en un nivel “excelente”.



Fuente: Tabla 6

Figura 4: Distribución porcentual de la Relación entre la comunicación interna y la dimensión resultados de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020

Cuadro 9: Relación entre la Comunicación interna y la dimensión Resultados de los trabajadores en la Municipalidad.

		Comunicación Interna	Dimensión Resultados
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,851**
	Sig. (bilateral)		0.0000000000007
	N	39	39
Dimensión Resultados	Correlación de Pearson	,851**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	39	39

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguasa Verdes Zarumilla, Tumbes, 2020 (Elaboración propia).

El cuadro 9, muestra los valores de la prueba estadística de coeficiente correlacional de *Pearson* “*r*”; donde el nivel de significancia de la prueba es de 0.00, cuyo valor es menor a 0.05 del nivel de significancia; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: H₁: Existe relación directa entre la “Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020” y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el resultado obtenido indica una muy buena correlación de 0,851 entre la comunicación interna y la dimensión resultados.

Cuadro 10: Relación entre la Motivación y el Desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad.

		Variable 2: Desempeño Laboral							
		Regular		Bueno		Excelente		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Motivación	Regular	3	8%	8	20%	0	10%	11	28%
	Bueno	2	5%	21	54%	4	0%	27	69%
	Excelente	0	0%	1	3%	0	0%	1	3%
	Total	5	13%	30	77%	4	10%	39	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes Zarumilla, Tumbes, 2020.

En el cuadro 10, se observa la relación entre la variable el desempeño laboral y la dimensión motivación, donde refiere que el 69% de los trabajadores de la municipalidad se categorizan en “Bueno”, el 28% “Regular” y el 3% se ubican en una escala valorativa de “Excelente”.

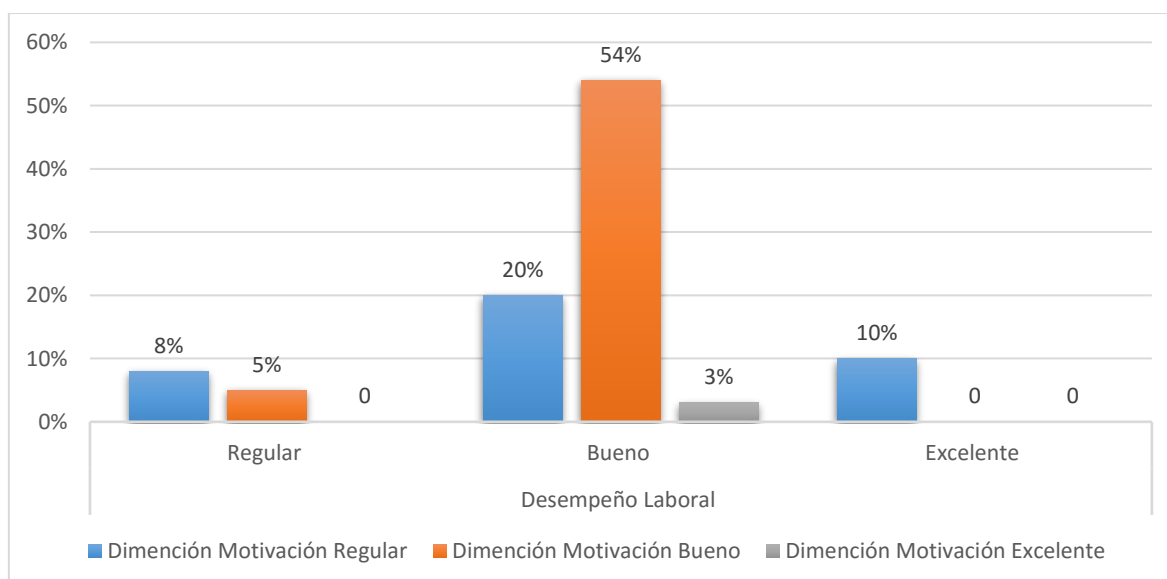


Figura 5: Distribución porcentual de la relación entre la Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020

Cuadro 11: Prueba estadística “r” de Pearson de la Motivación y el Desempeño de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.

		Motivación	Desempeño Laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,338*
	Sig. (bilateral)		0.035
Desempeño Laboral	N	39	39
	Correlación de Pearson	,338*	1
	Sig. (bilateral)	0.035	
	N	39	39

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes Zarumilla, Tumbes, 2020 (Elaboración propia).

El cuadro 9, muestra los valores de la prueba estadística de coeficiente correlacional de *Pearson* “r”; donde el nivel de significancia de la prueba es de 0.03 cuyo valor es menor a 0.05 del nivel de significancia; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: H₁: Existe relación directa entre la “Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020” y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el resultado obtenido indica una escasa correlación de 0,338 entre la motivación y el desempeño laboral.

4.2 DISCUSIÓN

El estudio de investigación tiene como objetivo: “Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020”; se trabajó con una muestra constituida por 42 trabajadores, quienes fueron evaluados a través del instrumento de investigación (cuestionario virtual). Con el fin de determinar la relación de ambas variables, puesto que, la Empresa Global de Análisis y Asesoramiento de Organizaciones “Gallup” (2015) en su informe, en el que

participaron un total de 142 países, con una muestra de 25 millones de colaboradores. Indica que 1 de cada 8 trabajadores están satisfechos con su trabajo en el mundo. En el caso de España, el 62% de la población la clasifica en descontenta y otro 20% muy descontenta; asimismo, el 70% de los reclamos en el ámbito laboral tiene que ver con la falta de estrategias de comunicación interna, desmotivación y maltrato al personal.

Los resultados del Cuadro 2, indican que el 87% de la muestra de estudio, tienen un nivel “Bueno” en comunicación interna; asimismo, su relación con la variable desempeño laboral el 69% lo considera como “Bueno”, y excelente el 18%; el restante 13% tiene un nivel regular en ambas variables, respectivamente. Tales resultados tienen similitud con el estudio de Roncal & Zelada (2018) quienes hacen mención que el 54% de los trabajadores, muestran un nivel calificado como “Medio” sobre la comunicación interna, permitiéndose así plantear nuevas estrategias de comunicación interna; además, el 60% de los participantes conciben el desempeño laboral en un nivel calificado como “Medio”; asimismo, Berceuelo (2016) refiere que la comunicación interna, es una herramienta estratégica clave para influenciar conocimientos, actitudes y comportamientos en el talento humano, fomentando su participación y ayudando a crear cambios en su desempeño.

Los resultados del cuadro 4, indican que el 71% de la muestra de estudio, presentan un nivel “Bueno” de la dimensión tipos de comunicación, y en cuanto a su relación con la variable desempeño laboral el 69% lo percibe como “Bueno”, el 18% “Excelente” y “Regular”; el 13%, respectivamente. Estos resultados tienen similitud con el estudio de Vega & Gillen (2019) quienes refieren que los trabajadores califican a los tipos de comunicación en el nivel alto y muy alto; asimismo, el 55.7% de su población de estudio representa la comunicación ascendente, el 61.4% la comunicación descendente y el 40% la comunicación horizontal. Por otra parte, López (2019) señala que se deben utilizar distintas canales o herramientas estratégicas, por ejemplo: Las reuniones de feedback, de generación de ideas y de integración; además, se debe hacer uso de las TICs, en donde tengan la oportunidad de comentar y decir sus opiniones, para fomentar la comunicación efectiva, un entorno laboral armonioso y estar en creciente motivación.

Los resultados del cuadro 6, indica que el 90% de la muestra de estudio, tienen un nivel de percepción “Bueno” de la dimensión canales de comunicación y en relación a la variable comunicación interna el 87% lo califica como “Bueno” y “Regular” el 13%, respectivamente. Dichos resultados tienen semejanza con el estudio de Gutiérrez & Agudelo (2017) quienes afirman que la información requerida por los trabajadores la obtienen en forma ascendente, descendente y horizontal; a través de los medios escritos y prefiriendo el correo electrónico como el medio más seguro para la transferencia de información; asimismo, los resultados afirman que el uso adecuado de los canales de comunicación consecuentemente origina una eficiente comunicación interna, puesto que la, Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui (2017) señala que la comunicación interna se ha transformado en una herramienta muy importante, para que las empresas internacionales fomenten los valores de su cultura organizacional, junto a la motivación en sus trabajadores, a fin de lograr los objetivos de la compañía

Los resultados del cuadro 8, refieren que el 87% de la muestra de tienen un nivel “Bueno” en comunicación interna; asimismo, en cuanto su relación a la dimensión resultados el 84%, de los trabajadores la conciben como “Bueno” el 13% “Regular”; el restante 3% lo califica en un nivel “Excelente”; Según, (Muñiz, 2017). Indica que la comunicación es la herramienta básica del lenguaje en todo escenario social; de hecho, la comunicación entre sus miembros siempre ha sido parte fundamental para el funcionamiento y éxito de toda empresa; no obstante, vivimos en un mundo globalizado y competitivo, en donde la ausencia de la comunicación interna está muy presente y ha generado conflictos tanto en el entorno laboral, como en el desempeño del trabajador; asimismo, Tessi (2011), refiere que los profesionales de la especialidad de comunicación interna, deben tomar en cuenta que distintas investigaciones provenientes de Europa, Estados Unidos, Canadá, Australia y Latinoamérica, afirman que la mayoría de las organizaciones conciben a la comunicación interna como un problema que se encuentra en constante crecimiento, antes que una disciplina.

Los resultados del cuadro 10, indican que, del total de la muestra, el 69% de los trabajadores de la Municipalidad se categorizan en “Bueno” el 28% “Regular” y el 3% se ubican en a escala valorativa de “Excelente”. respectivamente. Dichos resultados tienen semejanza con el estudio de Moyón (2019) quien indica que el factor motivación inciden en la comunicación interna y el desempeño laboral de la Unidad Educativa; asimismo, Tessi (2011) afirma que, en un contexto de crisis, crece la angustia y el temor en las personas, por tal razón, se debe utilizar la comunicación interna para reducirla. Desde 2009, con la crisis económica en Europa, varios comunicadores manifestaron que las estrategias de comunicación, tienen que tener un contenido emotivo-afectivo que ayude combatir el temor y evite la parálisis.

IV. CONCLUSIONES

Los resultados de la prueba estadística de coeficiente correlacional de *Pearson “r”*, muestran muy buena correlación entre las variables; siendo el nivel de significancia de 0.00, cuyo valor es menor a 0.05; por tal razón, se acepta la hipótesis de investigación: H_1 : existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020. (Cuadro 2)

La relación entre la comunicación interna y el Desempeño laboral, es directa. los resultados indicaron muy buena correlación de 0,820; lo cual implica que este tipo de comunicación influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.

La relación entre la dimensión tipos de comunicación y la variable desempeño laboral, es directa, indicando que existe correlación entre la variable y la dimensión; asimismo, se infiere que el 71% de los trabajadores perciben un nivel de relación “Bueno” respecto a los tipos de comunicación y en relación a la variable desempeño laboral el 69% se categoriza en un nivel “Bueno”, midiéndose los indicadores: comunicación ascendente, descendente y horizontal.

La relación entre la comunicación interna y los canales de comunicación, es directa; los resultados muestran muy buena correlación de 0,87; asimismo, se infiere que el 90% de los trabajadores tienen una percepción “Buena” de la dimensión canales de comunicación, y en relación a la variable desempeño laboral el 87% lo percibe como “Bueno”, midiéndose los indicadores: canales impresos digitales, audiovisuales e interpersonales que son los que se utilizan en la Municipalidad.

Entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral, existe relación directa; existe correlación entre la dimensión y la variable, siendo los indicadores remuneración y la rotación de cargos en los trabajadores de la Municipalidad.

La relación entre la variable comunicación interna y la dimensión resultados, es directa; los resultados obtenidos indican muy buena correlación de 0.851, siendo los indicadores: responsabilidad laboral, capacitación y condiciones de trabajo. Asimismo, el 87% de los trabajadores tiene un nivel “Bueno” en Comunicación interna; asimismo, en relación a dimensión Resultados el 84% lo califica en la categoría “Bueno”.

V. RECOMENDACIONES

Considerando que existe relación directa entre comunicación interna y desempeño laboral, se debe diseñar y ejecutar un plan de comunicación interna para que el trabajador colabore y logre los objetivos de la Institución Pública Municipal. Asimismo, evaluar el desempeño de los trabajadores cada seis meses a través de una encuesta para recolectar información relacionada con su nivel de compromiso y satisfacción para conocer el nivel de desempeño y realizar los ajustes correspondientes y verificar que funcione el plan de comunicación.

Considerando que la mayoría de los trabajadores manifiestan que tiene una comunicación interna en un nivel “Bueno”, se debe crear un ambiente de trabajo favorable y saludable con las condiciones físicas acondicionadas, así como la disponibilidad inmediata de un espacio físicos recreacional para momentos de esparcimiento que se han convertido en factores influyentes en la motivación y mejora el desempeño laboral del personal de la Institución Pública.

Considerando que existe relación directa entre las variables, se recomienda a la Municipalidad permitir que el trabajador ofrezca su opinión o retroalimentación

sobre los procesos. Que colabore en las decisiones importantes, puesto que lo mantendrá motivado a seguir trabajando para la institución; asimismo, para mejorar el desempeño laboral se recomienda delegarles responsabilidades dependiendo de sus habilidades y destrezas.

En relación al indicador comunicación interpersonal, proveer las herramientas necesarias de carácter Institucional tales como material de oficina y equipos tecnológicos, con el propósito de mantenerlos entusiasmados con gana de hacer las cosas, así como también minimizar el estrés laboral y la rutina cotidiana a través de un programa de rotación de personal para mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y personal jerárquico de la Municipalidad.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilera, J. (2013) Según una encuesta de la Universidad Sergio Arboleda entre el 80 y 100 % de problemas de gestión tienen origen en inadecuados procesos de comunicación interna. RRPPnet Portal de Relaciones Públicas. Recuperado de: <http://www.rppnet.com.ar/index.htm>

Antezana, M. (2016) Balance de la Comunicación Corporativa en el Perú 2015. Conexión ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/02/09/balance-comunicacion-corporativa-peru-2015/>

Barrett, B. (2018) Evaluación de desempeño: que es y cómo funciona. Qulture Rocks. Recuperado de: <https://qulture.rocks/es/blog/evaluacion-de-desempeno-como-funciona/>

Benavides, L. (2019) *La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén*, (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43585>

Brandolini, A., González, M., Hopkins, N. (2009) Comunicación Interna. (1ª Ed) Buenos Aires, Argentina: Editorial dircom

Caicedo, A. (2018) *Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rubbercom*, (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2468/1/76752.pdf>

- Cardona, M. (2018) *Relación de los funcionarios de planta con la gestión de la comunicación interna en la Gobernación de Risaralda*, (tesis de pregrado). Universidad Católica De Pereira. Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5170/1/DDMCSP50.pdf>
- Chiavenato, (2009). *Comportamiento organizacional*, (2a Ed) México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*, (7ª Ed), México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos*, (8ª Ed), México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Cornejo, D. (2019) *Comunicación interna transmedia*. Recuperado de: <http://www.comuniteca.org/uploads/libros/91530f69b0926de7d5413ced394e470eaed3425e.pdf>
- Escuela superior de administración y negocios, (2015) Ocho ventajas de la comunicación interna para las empresas. Conexión ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/ocho-ventajas-comunicacion-interna-para-empresas/>
- Flores, P. (2015) Canales más adecuados de comunicación interna. Pulso CI. Recuperado de: <https://pulso-ci.bwcomunicacion.com/canales-mas-adecuados-de-comunicacion-interna/>
- Berceruelo, B. (2016) Comunicación interna a la medida (1ª Ed) *Comunicación empresarial* (p. 354). Madrid, España: Estudio de Comunicación, S.A.
- Gómez, J. (2019) Ventajas e inconvenientes de la rotación de puestos. Cerem International Business School Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-la-motivacion-diaria-a-colaboradores-80752.aspx><https://www.cerem.pe/blog/ventajas-e-inconvenientes-de-la-rotacion-de-puestos>
- Gutiérrez, L, & Agudelo, A. (2017) *Efectos de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los empleados y contratistas con funciones misionales administrativas en la Universidad Tecnológica de Pereira*, (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/4866/1/DDEGCC34.pdf>

- Gutierrez, P. (2018) *La comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones futuro Group S.R.L. – Nuevo Chimbote*, (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36929>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6ª Ed), México. Editorial Interamericana Editores, S.A. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Llull, P. (2015) Solo uno de cada ocho trabajadores está satisfecho. EAE Business school. Recuperado de: <https://www.interempresas.net/Proteccion-laboral/Articulos/212834-Solo-uno-de-cada-ocho-trabajadores-esta-satisfecho.html>
- López, G. (2019) La motivación diaria a los colaboradores. Diario el peruano. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-la-motivacion-diaria-a-colaboradores-80752.aspx>
- Manzano, H. (2017) *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca*, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4840>
- Merodio, J. (2018) Comunicación interna: 3 formas de comunicación y 10 características principales. Vizion 360. Recuperado de: <https://vizion360.xyz/comunicacion-interna-3-formas-de-comunicacion-y-10-caracteristicas-principales/>
- Moyón, K. (2019) *Gestión de la comunicación interna en la Unidad Educativa Estero Salado “Fe y Alegría” y su incidencia en el clima laboral de la institución*, (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44478>
- Ongallo, (2007). *Manual de Comunicación*. (2ª Ed) Madrid, España: Editorial Dykinson S.L. Meléndez Valdés. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/isfloresgoicochea/parte1lib3>
- Oyarvide, H., Reyes, E. Montaña, M. (2017) La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista científica dominio de las ciencias*, 3 (4), 296-309. Recuperado de: [file:///C:/Users/Deyvis/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Deyvis/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20(6).pdf)

- Pacheco, J. (2018) ¿Cuáles son las responsabilidades laborales? Web y Empresas. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/responsabilidades-laborales/#:~:text=Las%20responsabilidades%20laborales%20es%20el,indispensables%2C%20ya%20que%20cada%20uno>
- Quiroa, J. (2020) Competencia laboral. Ecomipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.htm>
- Riquelme, M. (2020) Trabajo en Equipo (definición e importancia). Web y Empresas. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/trabajo-en-equipo/>
- Robbins, S, y Judge T. (2009). Comportamiento organizacional. (13ª). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, S. P. (2004) *Comportamiento organizacional* (10ª. Ed.) México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Roncal, C & Zelada, J. (2018) *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa gap de Trujillo*, (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11537/12268>
- Sierra, F. et al. (2017, abril-julio) Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. *CHASQUI, Revista Latinoamericana de Comunicación*. Recuperado de: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/10469/13184/REXTN-Ch134-18-Pena.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Para Thompson (2009) Definición de Relaciones Públicas. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/relaciones-publicas-definicion.html>
- Vega, Y, & Guillen, L. (2019) *Influencia de la Comunicación Interna en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Yaután, Casma*, (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42500>
- Werther, W. Davis, K. (2009). *Administración de recursos humanos*. (6ª Ed). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

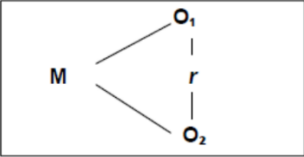
ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES,
ZARUMILLA, TUMBES, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA																				
<p>PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.</p>	<p>GENERAL</p> <p>H1: Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.</p> <p>H0: Existe relación inversa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.</p>	<p>Variable 1: Comunicación Interna</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>INSTRUMENTOS</th> <th>ITEMS</th> <th>ÍNDICE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tipos de comunicación</td> <td>-Comunicación Descendente -Comunicación Ascendente -Comunicación Horizontal</td> <td rowspan="3">Encuesta Aplicada a funcionarios públicos y servicio administrativo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.</td> <td>1, 2, 3, 4, 5, 6; 7, 8, 9</td> <td rowspan="3">Escala de Likert</td> </tr> <tr> <td>Canales de comunicación</td> <td>-Escritos -Digitales -Audiovisuales -Interpersonales</td> <td>10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20,21</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> <td>-Remuneración -Rotación de cargos</td> <td>22, 23, 24, 25, 26, 27</td> </tr> </tbody> </table>					DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE	Tipos de comunicación	-Comunicación Descendente -Comunicación Ascendente -Comunicación Horizontal	Encuesta Aplicada a funcionarios públicos y servicio administrativo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.	1, 2, 3, 4, 5, 6; 7, 8, 9	Escala de Likert	Canales de comunicación	-Escritos -Digitales -Audiovisuales -Interpersonales	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20,21	Motivación	-Remuneración -Rotación de cargos	22, 23, 24, 25, 26, 27
			DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE																
Tipos de comunicación	-Comunicación Descendente -Comunicación Ascendente -Comunicación Horizontal	Encuesta Aplicada a funcionarios públicos y servicio administrativo de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.	1, 2, 3, 4, 5, 6; 7, 8, 9	Escala de Likert																			
Canales de comunicación	-Escritos -Digitales -Audiovisuales -Interpersonales		10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20,21																				
Motivación	-Remuneración -Rotación de cargos		22, 23, 24, 25, 26, 27																				
<p>P. ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de relación entre los tipos de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación de la comunicación interna y los canales de comunicación en la Municipalidad?</p>	<p>O. ESPECÍFICOS</p> <p>a. Establecer el nivel de relación entre los tipos de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad</p> <p>b. Identificar la relación de la comunicación interna y los canales de comunicación en la Municipalidad.</p>	<p>H. ESPECÍFICAS</p> <p>a. Existe relación directa entre la dimensión tipo de comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad.</p> <p>b. Existe relación directa entre la comunicación interna y los canales de comunicación en la Municipalidad.</p>	<p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>INSTRUMENTOS</th> <th>ITEMS</th> <th>ÍNDICE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Resultados</td> <td>-Trabajo en equipo -Competencias laborales -Productividad</td> <td rowspan="2">Encuesta Aplicada a funcionarios públicos y servicios administrativos de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.</td> <td>1, 2, 3, 4, 5, 6; 7, 8, 9</td> <td rowspan="2">Escala de Likert</td> </tr> <tr> <td>Comportamientos</td> <td>-Responsabilidad laboral -Capacitación -Condiciones de trabajo</td> <td>10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18</td> </tr> </tbody> </table>					DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE	Resultados	-Trabajo en equipo -Competencias laborales -Productividad	Encuesta Aplicada a funcionarios públicos y servicios administrativos de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.	1, 2, 3, 4, 5, 6; 7, 8, 9	Escala de Likert	Comportamientos	-Responsabilidad laboral -Capacitación -Condiciones de trabajo	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18			
DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	ÍNDICE																			
Resultados	-Trabajo en equipo -Competencias laborales -Productividad	Encuesta Aplicada a funcionarios públicos y servicios administrativos de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes.	1, 2, 3, 4, 5, 6; 7, 8, 9	Escala de Likert																			
Comportamientos	-Responsabilidad laboral -Capacitación -Condiciones de trabajo		10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18																				

<p>c. ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y la dimensión resultados de los trabajadores en la Municipalidad?</p>	<p>c. Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad.</p> <p>d. ¿Identificar la relación entre la comunicación interna y la dimensión resultados de los trabajadores en la Municipalidad?</p>	<p>comunicación en la Municipalidad.</p> <p>c. Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad.</p> <p>d. Existe relación directa entre la comunicación interna y la dimensión resultados de los trabajadores en la Municipalidad.</p>	
--	--	---	--

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA												
<p>TIPO DE ESTUDIO: La investigación es de enfoque CUANTITATIVO y tipo de investigación Correlacional</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: Investigación de diseño No experimental, tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre las dos variables de estudio. De corte transversal, prospectivo, microsociológico.</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inductivo – Deductivo - Análisis – Síntesis - Abstracción <p>GRÁFICA</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra constituida por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p> <p>O₁ = Observación de la Comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p> <p>O₂ = Observación del Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p>	<p>POBLACIÓN: Para la realización de esta investigación, se ha considerado a administrativos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes.</p> <table border="1" data-bbox="707 379 1104 550"> <thead> <tr> <th colspan="2">POBLACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administrativos</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>63</td> </tr> </tbody> </table> <p>MUESTRA: Para determinar el cálculo del tamaño de la muestra de estudio, se aplicó la fórmula estadística, con una población de 63 administradores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes; asimismo, se aplicó reajuste a la muestra, cómo se expresa en la siguiente tabla:</p> <table border="1" data-bbox="707 900 1104 1070"> <thead> <tr> <th colspan="2">MUESTRA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administrativos</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>42</td> </tr> </tbody> </table>	POBLACIÓN		Administrativos	63	TOTAL	63	MUESTRA		Administrativos	42	TOTAL	42	<p>Para el estudio de investigación se plantea como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p> <p>CUESTIONARIO: Aplicado a los trabajadores municipales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administración: el cuestionario se aplicará a cada uno de los actores seleccionados en la muestra. - Duración: 30 min. - Ámbito de aplicación: A los trabajadores seleccionados de la Municipalidad. - Finalidad: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad. - Características: El instrumento consta de 45 ítems, los mismo que se seleccionarán para cada uno de los trabajadores de la Municipalidad, en los cuales el participante marcará con un aspa la casilla que crea conveniente y tomando en consideración la escala de Likert que está dividida en cuatro categorías. - Confiabilidad: El cuestionario se ha realizado considerando los estándares de calidad de EFQM e IPEBA. - Validez confiabilidad: para determinar la validez del instrumento fue necesario el uso de tres expertos con amplios conocimientos especializados sobre el fenómeno de estudio y la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach. <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS: Para el método de análisis de datos, la información se recogerá a través del cuestionario y posteriormente se sistematizará en una tabla matriz de datos en el programa Microsoft Excel de manera sistemática, considerando el orden de las dimensiones e indicadores. Los resultados obtenidos se mostrarán en tablas y figuras para su adecuada interpretación; asimismo, para contrastar la hipótesis de investigación se utilizará el coeficiente correlacional "r" Pearson y el</p>	<p>Luego de aplicado el cuestionario y recogida la información, posteriormente se pasaron las respuestas en una base de datos para que se codifiquen los resultados; se aplicaron métodos estadísticos como el coeficiente correlacional de Pearson "r", para medir la relación de ambas variables y realizar la contrastación de la hipótesis de investigación a través de la aplicación IBM SPSS Statistics versión 26.</p>
POBLACIÓN															
Administrativos	63														
TOTAL	63														
MUESTRA															
Administrativos	42														
TOTAL	42														

r = Relación entre las variables de estudio O_1 o O_2		programa IBM SPSS Statistics versión 26 que comprobará si se rechaza o acepta la hipótesis de investigación. Con la finalidad de dar con exactitud las conclusiones a las preguntas de investigación y los objetivos propuestos.	
---	--	--	--

ANEXO 2

Instrumento de investigación aplicado a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes para la recopilación de datos

CUESTIONARIO

Comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020

I. DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo:

Cargo que ocupa:

1. CONDICIÓN LABORAL:

Nombrado ()

Contratado ()

II. OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.

III. INDICACIONES:

Este cuestionario consta de 45 ítems y se le ha consignado la siguiente escala de Likert.

4: siempre 3: casi siempre 2: casi nunca 1: nunca

ESCALA CUANTITATIVA:

Deficiente (0-10); Regular (11-13); Bueno (14-17); Excelente (18-20)

Marque con un aspa en cada casilla que crea conveniente, y de la manera más sincera posible, teniendo en cuenta que cada número tiene una puntuación de la escala (1; 2; 3; y 4).

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DIMENSIÓN: TIPOS DE COMUNICACIÓN		Escala valorativa: 4=SIEMPRE 3=CASI SIEMPRE 2=CASI NUNCA 1=NUNCA			
		Escala valorativa			
INDICADOR / ÍTEMS		4	3	2	1
INDICADOR: COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
1	¿Sus superiores transmiten información, órdenes u otros asuntos, concernientes con las funciones habituales de la Municipalidad hacia los trabajadores?				
2	¿El alcalde realiza visitas constantes a cada una de las áreas en busca de sugerencias, opiniones o ideas de parte de los trabajadores de la institución?				
3	¿Tu jefe te dice lo que piensa sobre tu desempeño laboral?				
INDICADOR: COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
4	¿Cree Ud. que los comentarios o sugerencias que hace a sus superiores son tomados en cuenta?				
5	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?				
6	¿Ud. Informa a sus superiores sobre problemas o inconvenientes que suceden en su área de trabajo?				
INDICADOR: COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
7	¿Cree Ud. que existe comunicación constante y abierta con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?				
8	¿Se realizan grupos de trabajo con compañeros de otras áreas para el cumplimiento de metas?				
9	¿Se recopila información de manera dinámica entre compañeros del mismo nivel jerárquico?				

DIMENSIÓN: CANALES DE COMUNICACIÓN

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: CANALES DE COMUNICACIÓN IMPRESOS					
10	¿El canal de comunicación que más se utiliza para enviar y recibir información en la Municipalidad, es a través de los medios impresos?				
11	¿La Municipalidad informa a través de boletines asuntos importantes, concernientes a los avances de la actual gestión?				
12	¿Considera Ud. que los medios impresos son los canales más sobresalientes para difundir mensajes dentro de la Municipalidad?				
INDICADOR: CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITALES					
13	¿Ud. se comunica con efectividad por medios electrónicos como: correo corporativo, Blogs, Redes Sociales y el Intranet?				
14	¿Considera Ud. que la información a través del correo electrónico es la más adecuada?				
15	¿Con qué frecuencia se publica información a través de la página institucional de Facebook de la Municipalidad?				
INDICADOR: CANALES DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUALES					
16	¿Considera Ud. que los canales de comunicación audiovisuales son de gran importancia para la transmisión de información dentro de la municipalidad?				
17	¿Se hace uso de videoconferencias para coordinar los trabajos relacionados con la Municipalidad?				
18	¿Los comunicados a través de videos, emitidos por la Municipalidad en las redes sociales estimula a tener una participación activa en los trabajadores?				

INDICADOR: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONALES				
19	¿Existe comunicación interpersonal como, por ejemplo, reuniones de equipo de trabajo, convenciones y eventos dentro de la municipalidad?			
20	¿Se realizan reuniones en equipos de trabajo para generar cambios de comportamientos y alcanzar las metas u objetivos establecidos?			
21	¿Las reuniones que se realizan en la Municipalidad se informan de manera clara y precisa?			

INSTRUMENTO DE APLICACIÓN: CUESTIONARIO

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES, ZARUMILLA, TUMBES, 2020

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: REMUNERACIÓN					
22	¿Ud. considera que por sus servicios o trabajo recibe un pago satisfactorio y justo?				
23	¿Por sus logros obtenidos en la Municipalidad, se le reconoce con un aumento de remuneración?				
24	¿Cree Ud. que los trabajadores bien remunerados producen más y con mejor calidad?				
INDICADOR: ROTACIÓN DE CARGOS					
25	¿La rotación de puesto, lo estimula a estar en competencia dentro de la Municipalidad?				
26	¿Se realiza la rotación de puesto para que los trabajadores pueden potenciar su talento?				
27	¿Los trabajadores aumentan su productividad, para poder ascender a un mejor puesto dentro de la Municipalidad?				

DIMENSIÓN: RESULTADOS

Escala valorativa: 4=SIEMPRE 3=CASI SIEMPRE 2=CASI NUNCA 1=NUNCA

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: TRABAJO EN EQUIPO					
1	¿Existe unión, cooperación y se valoran las ideas entre compañeros de trabajo?				
2	¿Cree Ud. que es importante la interacción y cooperación en equipo para tener éxito en las tareas encomendadas?				
3	¿Sus compañeros trabajan enfocados con su equipo de trabajo y de manera eficiente?				
INDICADOR: COMPETENCIAS LABORALES					
4	¿Sus compañeros aplican en su trabajo conocimientos técnicos, para atender de manera efectiva al usuario interno y externo?				
5	¿Sus colegas emplean diferentes formas de habilidades para cumplir sus funciones y ofrecer un valor único en la Municipalidad?				
6	¿Cree Ud. que es capaz de organizar y dirigir una reunión dentro de la Municipalidad?				

INDICADOR: PRODUCTIVIDAD					
7	¿En la Municipalidad cuando se reducen los recursos de trabajo se obtienen mayores resultados?				
8	¿Las tareas asignadas dentro de la Municipalidad son realizadas en el tiempo establecido?				
9	¿Sus compañeros demuestran eficiencia y eficacia en la ejecución de su trabajo?				

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS

INDICADOR / ÍTEMS		Escala valorativa			
		4	3	2	1
INDICADOR: RESPONSABILIDAD LABORAL					
10	¿Sus compañeros de su área asumen con responsabilidad sus labores que se les asignan dentro de la Municipalidad?				
11	¿Sus compañeros organizan su tiempo y obtienen mejores resultados en la Municipalidad?				
12	¿Cree Ud. que el nivel de compromiso que tienen sus compañeros en las distintas áreas de trabajo, ayuda con los objetivos de la Municipalidad?				
INDICADOR: CAPACITACIÓN					
13	¿La Municipalidad realiza capacitaciones permanentes sobre su área de trabajo?				
14	¿La Municipalidad da facilidades de seguir cursos y programas con el fin de desarrollar y mantener actualizadas sus habilidades y conocimientos, relacionadas con su trabajo?				
15	¿Cree Ud. que las capacitaciones que recibe le permiten desempeñar mejor su trabajo?				
INDICADOR: CONDICIONES DE TRABAJO					
16	¿Se dan las condiciones laborales en la oficina para cumplir su cargo?				
17	¿El espacio laboral del que dispone en la Municipalidad, le permita enfrentar problemas de salud, tanto físicos como psicológicos?				
18	¿Se le daría permiso de salida en casos emergencia en la Municipalidad?				

ANEXO 3

Informe de similitud mediante el Software Turnitin.

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES, ZARUMILLA, TUMBES, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	qdoc.tips Fuente de Internet	2%
3	pa.bibdigital.uccor.edu.ar Fuente de Internet	1%
4	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	1%

9	Janet Patricia Valiente Solís, María Emperatriz Escalante López, Carolina del Carmen Loyola Santos. "Aprendizaje de las pruebas de evaluación censal de estudiantes y la percepción de la calidad educativa de una institución educativa privada", Journal of the Academy, 2021 Publicación	1 %
10	idoc.pub Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	docplayer.es Fuente de Internet	< 1 %
14	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	< 1 %
15	hdl.handle.net Fuente de Internet	< 1 %
16	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	< 1 %
17	www.portia.cl Fuente de Internet	< 1 %

18	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
19	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.eiposgrado.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	vizion360.xyz Fuente de Internet	<1 %
22	www.corposucre.edu.co Fuente de Internet	<1 %
23	www.ilustrados.com Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
25	google.over-blog.es Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	eciperu.net Fuente de Internet	<1 %
28	theibfr.com	<1 %

ANEXO 4

Escala de confiabilidad – Alfa de Cronbach – Índice de consistencia interna.

→ Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	39	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	2

ANEXO 5

Constancia de validación del instrumento de investigación por el “Juicio de expertos”.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilmer Rafael ~~Chorres~~ Saldarriaga con Documento Nacional de Identidad N° 00251793 de profesión Docente grado académico Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la “Universidad Nacional de Tumbes”.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “Encuesta para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020”, cuyo propósito es medir relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de dicha Municipalidad.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración cualitativa			
	Aplicable		Inaplicable	
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Calidad de redacción de los ítems.	✓			
Amplitud del contenido a evaluar.	✓			
Congruencia con los indicadores.	✓			
Coherencia con las dimensiones.	✓			

Apreciación total:

Aplicable: solo si los valores se encuentran en el rango de bueno y excelente.

Inaplicable: Si los valores se encuentran en el rango de regular y deficiente.

Conclusión final del experto: Aplicable (✓) Inaplicable ()

Tumbes, 06 de octubre del 2020.



WILMER R. CHORRES Saldarriaga
DNI: 00251793

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Samuel David Ancajima Mena, con Documento Nacional de Identidad N° 40721106, de profesión licenciado en Educación, grado académico de magíster, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la "Universidad Nacional de Tumbes".

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "Encuesta para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020", cuyo propósito es medir relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de dicha Municipalidad.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración cualitativa			
	Aplicable		Inaplicable	
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Calidad de redacción de los ítems.		✓		
Amplitud del contenido a evaluar.		✓		
Congruencia con los indicadores.		✓		
Coherencia con las dimensiones.		✓		

Apreciación total:

Aplicable: Solo si los valores se encuentran en el rango de bueno y excelente.

Inaplicable: Si los valores se encuentran en el rango de regular y deficiente.

Conclusión final del experto: Aplicable nd ✓) Inaplicable ()

Tumbes, 19 de octubre del 2020.



Samuel David Ancajima Mena
DNI: 40721106

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Mogollón Medina, con Documento Nacional de Identidad N.º 43849098, de profesión Lic. En Ciencias de la Comunicación, grado académico Mg en administración en negocios y relaciones internacionales, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la "Universidad Nacional de Tumbes".

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "Encuesta para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020", cuyo propósito es medir relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de dicha Municipalidad.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración cualitativa			
	Aplicable		Inaplicable	
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Calidad de redacción de los ítems.		✓		
Amplitud del contenido a evaluar.		✓		
Congruencia con los indicadores.		✓		
Coherencia con las dimensiones.		✓		

Apreciación total:

Aplicable: solo si los valores se encuentran en el rango de bueno y excelente.

Inaplicable: Si los valores se encuentran en el rango de regular y deficiente.

Conclusión final del experto: Aplicable () Inaplicable ()

Tumbes, 06 de octubre del 2020.

José Martín Mogollón Medina
DNI: 43849098

ANEXO 6

Instrumento de investigación aplicado a través de la herramienta digital Google Drive.



Comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020

CUESTIONARIO:

OBJETIVO:

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020.

INDICACIONES:

Este cuestionario consta de 45 ítems y se le ha consignado la siguiente escala de Likert.

4: siempre 3: casi siempre 2: casi nunca 1: nunca

ESCALA CUANTITATIVA:

Deficiente (0-10); Regular (11-13); Bueno (14-17); Excelente (18-20)

Marque con un aspa en cada casilla que crea conveniente y de la manera más sincera posible, teniendo en cuenta que cada número tiene una puntuación de la escala (1; 2; 3; y 4). El cuestionario es anónimo y tiene una duración de 30 minutos.



Comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020

Se registró tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios