

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Comunicación interna y rendimiento laboral del personal de la
Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes - 2023**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración**

Autora:

Br. Greiss Sheyla Díaz Rojas

Código ORCID 0009-0005-6641-4219

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Comunicación interna y rendimiento laboral del personal de la
municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes - 2023**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina (Presidente)

Código ORCID 0000 – 0002 – 3017 – 7945

Dr. Walter Javier Castañeda Guzmán (Secretario)

Código ORCID 0000 – 0002 – 9483 – 0210

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (Vocal)

Código ORCID 0000 – 0002 – 4611 – 1094

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Comunicación interna y rendimiento laboral del personal de la
municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes - 2023**

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

Br. Greiss Sheyla Díaz Rojas (Autora)

Código ORCID 0009 – 0005 – 6641 – 4219

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (Asesor)

Código ORCID 0000 – 0002 – 4611 – 1094

Tumbes, 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana” “Año del Bicentenario de José Faustino Sánchez Carrión”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 22 días del mes de abril del dos mil veinticinco, siendo las diecinueve horas, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por **RESOLUCIÓN N° 209-2024/UNTUMBES-FACEC-D**, docentes: Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina (**Presidente**), Dr. Walter Javier Castañeda Guzmán (**Secretario**) y Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Rubén Edgardo Infante Carrillo como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: “**Comunicación interna y rendimiento laboral del personal de la Municipalidad de San Juan de la Virgen, Tumbes-2023**”, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la bachiller: **GREISS SHEYLA DIAZ ROJAS**.

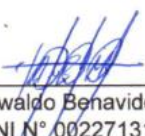
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **GREISS SHEYLA DIAZ ROJAS**, con calificativo **APROBADO BUENO**.

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

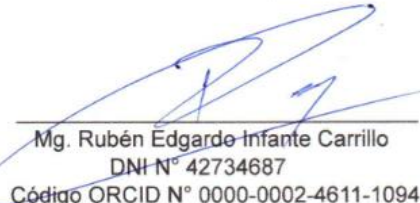
En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las veinte horas con treinta minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 22 de abril del 2025.


Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina
DNI N° 00227131
Código ORCID N° 0000-0002-3017-7945
Presidente (a)


Dr. Walter Javier Castañeda Guzmán
DNI N° 17804496
Código ORCID N° 0000-0002-9483-0210
Secretario (a)


Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
DNI N° 42734687
Código ORCID N° 0000-0002-4611-1094
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

INFORME DE TURNITIN

Comunicación interna y rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	7%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

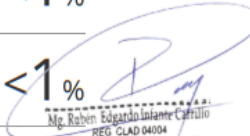
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unam.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1%
10	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
11	"Cuidado Integral em Saúde: Perspectivas Interdisciplinares, Políticas Públicas e Inovações", Editora Cientifica Digital, 2025 Publicación	<1%
12	K.C. Cheung. "An Exploration of the Relationships between Teaching Approaches and Cognitive Demand of the Physics Curriculum at the Sixth Form Level in Hong	<1%


Mg. Ruben Bagardo Inanre Castillo
REG. GLAD 04004
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Kong", School Effectiveness and School Improvement, 1992

Publicación

13	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Yesid Oswaldo González Marín. "Habilidades directivas para el desarrollo de la gestión de conocimiento organizacional", Universitat Politecnica de Valencia, 2023 Publicación	<1 %
23	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	www.repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.sti.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


Mig. Roberto Edgardo Infante Cattrillo
REG. CLAD 04004
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Mg. Ruben Edgardo Infante Castillo
REG. CLAD 04004
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

DEDICATORIA

El presente estudio, se lo dedico a mi pequeña hija Isabella, por ser mi motivación y mi fuerza cada día de mi vida, a mi esposo Richard por estar a mi lado en cada meta trazada y brindarme su apoyo incondicional, a mis padres Magaly y Hugo, por formarme y ayudarme a realizarme como profesional, así mismo se lo dedico a mis hermanos Sergio, Marissa y Víctor Hugo, este logro es tan mío, como de ustedes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme vida y permitirme cumplir cada una de mis metas.

Gracias a toda mi familia y a la familia de mi esposo por todo su apoyo, por todas las veces que estuvieron para mí en el momento exacto.

Agradezco a mi alma mater la Universidad Nacional de Tumbes, a mis docentes en aquellas aulas, en especial a los docentes que formaron mi Jurado de Tesis, por su apoyo, su paciencia y sus conocimientos brindados durante el proceso.

Asimismo, gracias a todas las personas que estuvieron presente y que me permitieron alcanzar esta meta, una más en mi vida profesional y personal.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	iv
INFORME DE TURNITIN	v
DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.	xv
I.INTRODUCCIÓN.....	16
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
2.1. BASES TEÓRICAS-CIENTIFICAS.....	21
2.2. ANTECEDENTES.....	29
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	34
III. MATERIALES Y MÉTODOS	37
3.1. HIPÓTESIS	37
3.2.TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	38
3.3. POBLACIÓN MUESTRAL Y MUESTREO	39
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	40
3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	42
3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	43
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
4.1. RESULTADOS	45
4.2. DISCUSIÓN	53
V.CONCLUSIONES.....	57
VI.RECOMENDACIONES.....	59
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen	39
Tabla 2 Confiabilidad de instrumentos	41
Tabla 3 Prueba de normalidad.....	42
Tabla 4 Operacionalización de variable comunicación.....	43
Tabla 5 Operacionalización de variable rendimiento laboral.....	44
Tabla 6 Nivel de comunicación interna y rendimiento laboral	45
Tabla 7 Relación entre comunicación interna y rendimiento laboral	46
Tabla 8 Nivel de la comunicación interna y sus dimensiones	47
Tabla 9 Nivel del rendimiento laboral y sus dimensiones.....	48
Tabla 10 Nivel de comunicación intrapersonal y rendimiento laboral.....	49
Tabla 11 Relación entre comunicación intrapersonal y rendimiento laboral	50
Tabla 12 Nivel de comunicación interpersonal y rendimiento laboral.....	51
Tabla 13 Relación entre comunicación interpersonal y rendimiento laboral	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de investigación	39
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	71
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables.....	72
Anexo 3: Instrumento cuestionario	73
Anexo 4: Certificación	82
Anexo 5: Autorización de Ejecución de Tesis	76
Anexo 6: Cálculo de alfa de Cronbach.....	77
Anexo 7: Ficha de evaluación del instrumento	78

RESUMEN

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes - 2023; siguiendo una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal, considerando una población de 50 servidores públicos; a quienes se les aplicó una encuesta y se encontró que el 72% calificó la comunicación interna como alta; Asimismo, el 84% manifestó que la comunicación intrapersonal es alta; la comunicación interpersonal fue calificada como alta con un 64%; también el 56% calificó el rendimiento laboral como alto; el rendimiento en la tarea fue alto con un 78%; el rendimiento en el contexto fue alto con un 72% y las conductas contraproducentes fueron bajas con un 58%; concluyendo que la comunicación interna tiene una correlación significativa, positiva y óptimo con un $Rho=0.534$ y una sig. 0.000 siendo mejor a 0.05 (5%); por lo que se decide aceptar la hipótesis alternativa del estudio y afirmar que mejores estrategias de comunicación interna basadas en la comunicación intrapersonal e interpersonal podrían ser más efectivas para incrementar el desempeño de los servidores públicos de la institución en estudio.

Palabras clave: Comunicación interna, rendimiento laboral, intrapersonal, interpersonal, comportamientos.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between internal communication and work performance of the personnel of the District Municipality of San Juan de la Virgen, Tumbes - 2023; following a quantitative approach methodology, descriptive-correlational level, non-experimental, cross-sectional design, considering a population of 50 public servants; to whom a survey was applied and it was found that 72% rated internal communication as high; Likewise, 84% stated that intrapersonal communication is high; interpersonal communication was rated as high with 64%; also 56% rated job performance as high; task performance was high with 78%; context performance was high with 72% and counterproductive behaviors were low with 58%; concluding that internal communication has a significant, positive and optimal correlation with an $Rho=0.534$ and a sig. 0.000 being better than 0.05 (5%); therefore, it is decided to accept the alternative hypothesis of the study and affirm that better internal communication strategies based on intrapersonal and interpersonal communication could be more effective to increase the performance of public servants of the institution under study.

Keywords: Internal communication, work performance, intrapersonal, interpersonal, behaviors.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las Naciones Unidas (2022), el 25 % de los trabajadores no se encuentran valorados en su puesto laboral, dentro del cual solo el 92 % son de cargos directivos y el 76 % representa en puestos inferiores en la organización. Por otro lado, en América Latina, el rendimiento laboral tuvo una tasa promedio de 0,1 % anual, entre los años 1980 y 2021, evidenciando que, en 41 años no se ha sido posible tener buenos niveles de rendimiento, como años anteriores (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022).

Siendo así, como el 55 % de los trabajadores municipales de Tailandia demostraron un nivel alto de innovación para una mejor comunicación interna en la institución, el 26 % valoraron la tecnología empleando, evidenciando que solo el 12 % evidenció tener un correcto rendimiento organizacional en consecuencia a sus objetivos (Numsimok y Prugsaarporn, 2022). Del mismo modo, en Indonesia se afirmó que el esfuerzo para tener mejoras en el rendimiento y satisfacción de un trabajador se basa en construir una comunicación interna efectiva entre líderes y subordinados (Karsikah et. al, 2023).

Sin embargo, en Afganistán la comunicación interna no es relevante para un correcto rendimiento laboral, debido a que, es un país donde se basan frecuentemente en la disciplina que tiene un trabajador, pero la disciplina puede darse si existe una comunicación interna correcta entre los colaboradores, compañeros y dirigentes, de manera que puedan alcanzar las metas (Prathomo et al., 2022). No obstante, en Dubái, se reveló que la comunicación interna en situaciones de crisis favorece al compromiso del personal, para que puedan adoptar nuevas maneras de trabajo y su rendimiento sea óptimo (Dhanesh y Picherit, 2021).

Analizando el contexto nacional, de acuerdo con Ministerio de Salud (Minsa) en el 2021 en el Perú, específicamente en Lima Metropolitana, el 52,2 % de la población padece de estrés severo, ocasionado por deficiencias en su entorno familiar, económico o salud generados por la COVID-19 y el 54,6 % presenta problemas al momento de dormir. Asimismo, más de 300,000 casos presentaron depresión, impactando de manera directa en el rendimiento laboral de una persona (Salgado, 2022). Sumado a ello, si se equivocan en emplear un correcto canal de comunicación poco o nada amigable o habitual para los colaboradores, no se les brindará la información necesaria y se sentirán poco comprometidos para que se cumplan con los objetivos estratégicos institucionales (Cadillo, 2021).

Por otro lado, el personal de una entidad pública peruana presentó tener una comunicación interna regular con el 62,7%, debido a que no se mantenían del todo informados para poder alcanzar los objetivos institucionales y a su vez se puedan proyectar una correcta imagen entre los servicios externos e internos, sobre todo en la comunicación vertical (Medina et al., 2024). Similar situación, se encontró en otro grupo de colaboradores, donde evidenciaron tener un nivel de rendimiento medio con el 78,7%, dado que este componente va aunado con las actitudes y aptitudes que tiene el personal para lograr los objetivos organizacionales y sobre todo en cómo es comunicada la información para que puedan desempeñar sus actividades (Montenegro et. al, 2023).

Analizando el contexto internacional en Polonia, donde el valor del aprendizaje y la variedad del puesto laboral, son un factor de interrelacionar que afecta en la empleabilidad y con ello, incide en el rendimiento de los colaboradores; debido a que, el esfuerzo laboral está directamente influenciado con el aprendizaje en su área de trabajo y ello tiene un impacto positivo en la calidad de trabajo (Marzec et al., 2020). Para organizaciones de China, el crecimiento institucional y el rendimiento dependen de la competencia y eficiencia de los trabajadores; en particular los negocios que están orientados a ofrecer servicios, donde el rendimiento del personal se considera un factor que influye al crecimiento de la organización (Ahmed et al., 2022).

También, se evidenció que, en entidades del estado peruano, el 88,8 % del personal demuestra tener un rendimiento laboral en un nivel medio; este porcentaje las favorece debido a que una institución pública proporciona el desarrollo económico de social de la nación, por ende, es de vital importancia que se cumpla con las metas planificadas (Tuesta et. al, 2021). Similar situación se dio en una municipalidad de San Martín, donde el 36 % percibió el rendimiento como moderado, esto se debe a que la mayoría de los trabajadores no conocen sus responsabilidades y funciones; y los que sí conocen no son capaces de asumirlas o cumplirlas, lo que incrementa el malestar a la población atendida (Santillán y Saavedra, 2022).

Siendo así, que en la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen (MDSJV) ubicada en Tumbes, presenta una comunicación interna óptima del 72%, afectando en un 53.4% en el rendimiento de los servidores e influenciando en los objetivos municipales, debido a que frecuentemente se ejecuta un programa que fomente la comunicación entre compañeros de trabajo. Asimismo, se observa que, el personal presenta una óptima comunicación intrapersonal con el 84%, debido a que muchas veces se toma el tiempo para escucharse así mismo antes de comunicarse con sus compañeros, a entenderse antes de transmitir una información que luego pueda ser errónea, y aprende de sus errores; por otro lado, se muestra que su comunicación interpersonal también es óptima con el 64% debido a que con frecuencia se comprende a sus colegas de la misma área, escuchándolos cuando ellos emiten una opinión ante determinadas situaciones.

Todo ello, genera efectos positivos en su rendimiento laboral, ya que, demuestran un correcto rendimiento en sus tareas asignadas, debido a que casi siempre tienden a hacer un buen trabajo con eficiencia y son pocas las veces que cumplen con los objetivos propuestos; todo ello, también se debe a que tienen planificadas sus actividades, y se fomentan la participación activa en los equipos de trabajo; por ende, solo pocas veces se quejan de su trabajo y crean aspectos negativos en sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, los servidores públicos no conocen de manera correcta sobre la gestión municipal actual, sumado a ello, su lenguaje es inapropiado y no demuestran empatía, además, se pudo observar que la dirección de la administración gubernamental tiene intereses particulares que no favorecen a la municipalidad.

Ante ello, planteó como problema general ¿Cómo es la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023?; y como específicos (a) ¿Cuál es el nivel de comunicación interna del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023?, (b) ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023?, (c) ¿Cómo es la relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023?, (d) ¿Cómo es la relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023?

Siendo así que el objetivo general fue; Determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023; y como objetivos: (a) Diagnosticar el nivel de comunicación interna del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023. (b) Describir el nivel de rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023. (c) Identificar la relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023, (d) Medir la relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

La investigación se justifica de manera teórica debido a que generó un conocimiento actualizado sobre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los servidores públicos municipales, teniendo en cuenta que Tessi (2012) señala que la comunicación interna es un grupo de información que tiene un significado, que ayuda a incrementar el conocimiento sobre una cosa o reducir la incertidumbre;

teniendo en cuenta que la información es considerada como el mensaje con significado en ambiente determinado, que está disponible para usarse de manera inmediata y orienta a las acciones para tomar decisiones; y Gabini y Salessi (2016) lo define al rendimiento laboral como el resultado final o total que un negocio espera de un colaborador en un determinado periodo, teniendo en cuenta la motivación que tengan, el nivel de desempeño y el rendimiento en su área asignada; asimismo, para el desarrollo de los capítulos se realizó la búsqueda de información bibliográfica relevante en libros, artículos de revistas indexadas y tesis, sobre ambas variables investigadas.

De manera práctica, dado que, los resultados fueron entregados al área de recursos humanos de la municipalidad estudiada, para que, pueda desarrollar estrategias de mejora y pueda potenciar la comunicación interna y con ello se pueda tener mejoras en el rendimiento laboral y se justifica metodológicamente debido a que se empleó un cuestionario para recopilar información cuantitativa importante sobre las dos variables estudiadas, para poder cumplir con los objetivos de estudios, probar hipótesis y dar respuesta a la interrogante de investigación formulada.

Considerando que los beneficiarios de este estudio fueron los colaboradores de la municipalidad, quienes experimentarán una mejora en la comunicación interna y mayor claridad en sus funciones; asimismo, los ciudadanos de San Juan de la Virgen, que accederán a servicios de mejor calidad; las autoridades municipales, que contaron con herramientas para una gestión más efectiva. Por lo que, este estudio no solo abordó las necesidades específicas de San Juan de la Virgen, sino que también contribuyó significativamente al conocimiento sobre gestión pública eficiente en municipalidades, alineándose con los objetivos nacionales de modernización de la gestión pública. El nivel de resultados en la presente investigación cuenta con la debida relevancia al poder ser utilizada como trabajo previo.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICAS-CIENTÍFICAS

2.1.1. Comunicación.

Basándose en Pulido et al. (2019) es el proceso mediante el cual la información es transmitida de una persona a otra o a un grupo, empleando un lenguaje y un grupo de símbolos que son compartidos.

Para Fajardo y Nivia (2016) la comunicación emplea símbolos que ambos pueden entender, siendo el acto para la transmisión de conocimientos, información y pensamientos entre dos o más individuos en un ambiente compartido, por ende, es considerada como el resultado del proceso, donde interviene un emisor y receptor para transmitir el mensaje.

Comunicación interna

Bustínduy (2010) la define como la transmisión de información de un colaborador a otra persona o grupo con la finalidad de enviar un mensaje y que los demás lo puedan decodificar. Por ende, todo negocio no funcionaría sin que exista comunicación dentro de la empresa.

De la misma manera, Tessi (2012) señala que es un grupo de información que tiene un significado, que ayuda a incrementar el conocimiento sobre una cosa o reducir la incertidumbre; teniendo en cuenta que la información es considerada como el mensaje con significado en ambiente determinado, que está disponible para usarse de manera inmediata y orienta a las acciones para tomar decisiones.

Para García (2022) una correcta comunicación interna podrá garantizar que los colaboradores de una organización estén informados sobre los objetivos y metas en que están trabajando, por ende, como resultado, el personal se sentirá más conectado con su labor y podrá ayudar al negocio a lograr sus objetivos.

También, Cuenca y Verazzi (2020) la consideran como el medio de administración o técnica que tiene como propósito recepcionar y comprender el mensaje entre los integrantes de una empresa de forma eficaz; creando un ambiente productivo, participativo, armonioso para que se motiven los colaboradores.

Asimismo, Chico (2019) afirma que este tipo de comunicación es fundamental para crear y mantener una correcta reputación de la empresa; haciéndola transparente e induciendo al personal para que se pueda sentir parte de los valores, objetivos y compromisos éticos.

Funciones principales

García (2022) da a conocer que la comunicación interna presenta tres principales funciones:

- a) Motivación: Es de vital importancia que el personal de una empresa este motivado, debido a que les ayuda a sentirse parte de la empresa y garantizará un correcto rendimiento laboral, reflejando un correcto estado emocional
- b) Control: Es gestionado mediante la organización jerárquica, y puede ser informal u oficial; deseando que toda la información comunicada en una empresa sea supervisada y controlada
- c) Información: Considerada como el acto de realizar intercambios de distintos tipos de fonemas, gestos o datos entre los integrantes de una organización. Siendo el elemento de mayor significancia en toda la empresa, ya que, posibilita el entendimiento del desarrollo de las actividades.

Tipos de comunicación interna

Tessi (2015) menciona tres maneras:

- a) Comunicación ascendente: Hace referencia a la comunicación que se realiza de los subordinados hacia sus superiores o jefes. Su finalidad es informarles sobre el estado del objetivo que están cumpliendo y de problemas si los hubiera, así como de realizar comentarios o sugerencias. Mediante este tipo de comunicación, los superiores podrán conocer si sus trabajadores están o no contentos con sus labores, así como lo que sienten u opinan sobre sus compañeros y toda la organización en general, para este tipo de comunicación se emplean diversos canales de comunicación, tales como comentarios, entrevistas, E-mail, buzones de sugerencias, etc.
- b) Comunicación descendente: Se realiza de los superiores hacia los subordinados de una empresa; aquí los jefes o líderes emplean diversas herramientas para la delegación de tareas y se puedan comunicar con sus colaboradores y les puedan enseñar a cumplir con los procedimientos y normas. Asimismo, poder brindarles una retroalimentación sobre el rendimiento de su labor; de esa manera, comunicándose de forma eficaz con su equipo empleando, E-mail, entrevistas, intranet, reuniones informales y oficiales y dinámicas de grupo.
- c) Comunicación horizontal: Se da entre miembros de una empresa del mismo rango o nivel. Las herramientas que se emplean son emociones verbales o no verbales que siempre han sido necesarias.

Canales de la comunicación interna

Chico (2019) da a conocer dos canales que se dan dentro de una empresa:

- a) Comunicación formal: En gran mayoría el contenido de este tipo es escrita, donde están incluidos los memorandos, mensajes; teniendo en cuenta que una empresa es quien tiene que planificar, establecer y emplear este canal de comunicación para referirse al área de su propio trabajo.
- b) Comunicación informal: Este canal de comunicación no se encuentra planificado con anterioridad, debido a que surge de manera natural, mediante las conexiones que se dan entre los integrantes de una empresa; aquí se emplean canales no oficiales y es una comunicación más rápida.

Dimensiones de la comunicación interna

Considerando que Tessi (2012) clasifica dos dimensiones de comunicación interna que todo trabajador debe tener:

- a) Comunicación intrapersonal: Hace referencia al pensamiento e idea que un individuo procesa y abarca todo lo que escucha, lee o repite; siendo capaz de conectarse con su conciencia, hacerse una autorreflexión, darse ánimos entre sí mismos o hacia sus compañeros y lograr una sensación de tranquilidad mediante esta comunicación; por ende, una persona tiene que escucharse, comprenderse y enseñarse. Siendo el dialogo interno que puede crear mensajes positivos o negativos, y hasta incluso inducir a que se sientan inseguro, preocupado o con temor.

Lo que significa que el emisor y el receptor son la misma persona, se habla a sí mismo; siendo considerado como un acto comunicativo que se realiza con frecuencia y es de utilidad para darse ánimos, reflexione sobre sus comportamientos o sobre su vida, para que se conozca mejor y puede relacionarse con sus demás compañeros (Cabrera et al., 2020).

b) Comunicación interpersonal: Considerada como la comunicación con mayor éxito, debido a que mediante esta comunicación se pueden crear conexiones entre compañeros de trabajo de manera directa y mejor que otra forma de comunicarse; además, esta comunicación implica comprender a la otra persona, tener sentido de pertenencia, escuchar, ser empático y poder emitir un mensaje adecuado.

Asimismo, esta comunicación permite relacionarse con otros individuos, a través del uso de códigos para expresarse; haciéndolos capaces de aprender, comunicar y obtener información necesaria; es decir, ayuda a relacionarse y comunicarse con sus compañeros de trabajo(Viñarás, 2020).

2.1.2. Rendimiento laboral

Gabini (2018) lo define como el resultado productivo de una actividad, es decir está relacionado de manera directa a los propósitos organizacionales, también al comportamiento y desempeño de los colaboradores. Asimismo, es considerado como el funcionamiento de cada trabajador dentro del cual puede ser bajo, medio o alto.

Para Cornejo (2011) es la manera en que un trabajador en una entidad realiza sus actividades laborales de forma eficaz, para el logro de las metas y objetivos propuestos. Por ende, toda empresa debe tener en cuenta lo que involucra un buen rendimiento, tal como la satisfacción del personal y otros elementos que integran el correcto clima organizacional (Vallejo, 2011).

También Gabini y Salessi (2016) lo define como el resultado final o total que un negocio espera de un colaborador en un determinado periodo, teniendo en cuenta la motivación que tengan, el nivel de desempeño y el rendimiento en su área asignada.

Tipos de rendimiento

De acuerdo con Vallejo (2011) da a conocer dos tipos básicos del rendimiento:

- a) Productiva: Aquí las conductas de los colaboradores están orientadas a las metas y objetivos organizacionales.
- b) Contraproduktiva: Viceversa a la anterior, lo que significa que son conductas en contra de los intereses de la organización; siendo conductas que afectan en el rendimiento contextual y el rendimiento de la tarea; por ende, tiene que administrarse mediante regímenes disciplinarios.

2.1.2.1. Importancia

El rendimiento de un colaborador es el componente de vital importancia, no solo ayuda a incrementar la productividad, sino también, en la sostenibilidad y la rentabilidad en el tiempo. Por ende, es importante que se sustituya la evaluación por competencias que tienen los trabajadores, basada en las experiencias, conocimientos, motivación, rasgo de personalidad, autoconcepto y capacidades, que dan origen a un eficiente rendimiento (Cabezas y Brito, 2021).

2.1.2.2. Evaluación

De acuerdo con Oseda et al. (2019) evaluar el rendimiento es esencial debido a que permite:

- a) Tomar decisiones sobre las políticas de promoción.
- b) Realizar reuniones y revisar las sugerencias de los gerentes y empleados sobre su rendimiento.
- c) Brindar al personal información relacionado con su rendimiento.

Por su parte, Pablos y Biedma (2013) dan a conocer que para evaluar el rendimiento tiene que ser una persona que cumpla con las habilidades y capacidades; para que pueda orientar al colaborador y entienda como debe realizar su trabajo y que espera la empresa de él; o medir su rendimiento en referencia a que tan bien realiza sus actividades.

Asimismo, Párraga (2018) agrega que, para realizar una evaluación, es necesario tener en cuenta los siguientes principios:

- a) Contar con un instrumento para realizar una correcta evaluación.
- b) El fracaso o éxito de la evaluación depende de la capacidad del responsable para que se pueda realizar una revisión objetiva y justa con sus colaboradores.
- c) Es importante formar previamente al responsable sobre la temática a evaluar, los procesos y estrategias a emplear.

También Salas et al. (2012) menciona que los responsables de realizar una evaluación son:

- a) Superiores
- b) Compañeros: Cada integrante de un equipo puede evaluar a los demás.
- c) Autoevaluación; cada colaborador puede evaluar su propio desempeño y rendimiento.

Dimensiones

Gabini y Salessi (2016) dan a conocer las siguientes dimensiones del rendimiento laboral:

- a) Rendimiento en la tarea: considerado como el nivel en que los colaboradores demuestran sus competencias en las actividades que son reconocidas de manera formal y son contribuyentes para el núcleo técnico de la empresa sea indirecta o directamente.

Para este rendimiento se debe tener en cuenta las capacidades, habilidades y conocimientos del personal, para que puedan planificar y organizar sus actividades, lo desarrollen con calidad, priorizando y orientando a obtener buenos resultados, mediante un trabajo eficiente (Juyumaya, 2018).

- b) Comportamientos contraproducentes: Consideradas como acciones discrecionales y voluntarias que están ligadas con las normas de la empresa. Es decir, son conductas que hacen los colaboradores de manera deliberada y consciente y puedan generar pérdidas o daños sobre algún de sus niveles.

Lo que significa que son realizadas por el personal en su puesto laboral, a través de comportamientos antisociales, que quebrantan la normativa de la empresa y atentan con la correcta voluntad de los integrantes, demostrando excesiva negatividad, a través de errores intencionales (Villacís et al., 2021).

- c) Rendimiento del contexto: Consideradas como actividades que tienen relación con la organización, estando enfocadas a mantener un ambiente organizacional adecuado; es decir, son comportamientos que ayudan en desarrollar la cooperación entre el personal y tiene consecuencias positivas para la empresa.

También es reconocido por el sistema formal explícitamente de recompensas que brinda un efectivo funcionamiento de la empresa, haciendo que su personal, se siente identificado, con iniciativa, pueda cooperar, mantenga una buena comunicación, tenga correctos niveles organizacionales e interpersonales (Sanchez et al., 2023).

2.2. ANTECEDENTES

Analizando los antecedentes del ámbito internacional, se encontró que, Borut et al. (2023) en su estudio realizado en Indonesia, titulado “El efecto de la comunicación interna en el rendimiento de los profesores de una Universidad pública”, buscaron identificar el efecto que tiene la comunicación interna en el rendimiento del personal de una institución, con un método cuantitativo, correlacional, no experimental, analítico y transversal, con 32 colaboradores como población, de quienes se obtuvo como resultados que la comunicación interna tiene un efecto positivo del $r=0.883$ y un p-valor de $0,000 < 0,05$ con el rendimiento laboral. Logrando concluir que ambas la variable independiente tiene un efecto significativo con la variable dependiente, por tanto, es necesario que la institución, pueda crear estrategias de comunicación interna.

Por su parte, Roque et al. (2023) en su artículo efectuado en Portugal, titulado “la gestión sostenible de los recursos humanos y la comunicación interna: Evaluación del papel mediador del atractivo del empleador para explicar la intención de rotación y el rendimiento”, buscaron evaluar el impacto del RR. HH. sostenibles y la comunicación interna en la rotación y el rendimiento del personal, mediante un método cuantitativo, correlacional, y transversal, teniendo en consideración una población de 177 trabajadores, de quienes se obtuvo como resultados que el RR. HH. sostenibles tiene un impacto significativo y positivo con la comunicación interna ($r = 0,84$) y con el rendimiento ($r = 0,31$). No obstante, tiene un impacto positivo con la rotación ($r = -0,47$). Concluyendo que los talentos humanos sostenibles y la comunicación interna tienen un impacto con los resultados empresariales que se buscan, asimismo, se demostró que la institución es un buen ambiente para laboral, ya que traerá consigo un correcto rendimiento laboral.

Sánchez (2022) en su investigación realizada en Ecuador, titulada “Clima organizacional y su relación en el rendimiento laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo” buscó identificar la incidencia del clima laboral sobre el rendimiento del personal del gobierno

municipal de San Pedro de Pelileo, mediante un enfoque cuantitativo, transversal, teniendo en consideración una muestra de 138 servidores públicos, de quienes se obtuvo como resultados que el 50,7 % demostraron que algunas veces se genera un clima laboral adecuado, para el 68,1 % casi siempre ha tenido un buen rendimiento laboral, lo que significa que en ocasiones se desempeña con eficiencia, eficacia y efectividad; con ello se concluyó que el clima laboral posee una incidencia considerable con el rendimiento del personal a través de un $r = 0,660$, demostrando que mientras existe un correcto clima laboral va a existir un mejor rendimiento del personal.

Quezada et al. (2020) en su tesis planteada en Ecuador, titulada “Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público”, busco analizar el desempeño del personal municipal de Girón mediante la comunicación y el trabajo en equipo, a través de un método cuantitativo, correlacional, no experimental, con una población de 78 servidores, hallando que el 65,4% del personal se sentía comprometido con la institución, el 51,3% cumplían con los objetivos planificados; sin embargo, el 67,9% indicaron que no existía una correcta comunicación y el 65,4% indicaron que desconocían la manera en que se desempeñan, al no haber una adecuada retroalimentación, era imposible mejorar su productividad; logrando concluir que el factor fundamental fue la implementación de diversos equipos de trabajo a través de un plan de comunicación interna basada en las necesidades organizacionales.

Sellan (2020) en su tesis realizada en Ecuador, titulada “Análisis de la comunicación interna del Municipio del Cantón Daule y su influencia en el clima laboral” buscó determinar la incidencia de la comunicación interna y el clima laboral de un municipio Guayaquil, mediante un método cuantitativo, correlacional, con 150 trabajadores y a 100 como muestra, de quienes se obtuvo como resultados que el 54 % calificaron la comunicación interna como buena y fluida; asimismo, el 62 % afirmaron que el clima laboral del cantón fue bueno por parte de los funcionarios municipales. Logrando concluir que el componente que tiene impacto en la comunicación interna es la conciencia que el personal, quien determina el entorno y panorama donde se encuentra.

Asimismo, con respecto a los antecedentes de ámbito nacional, se encontró que, Castro et al. (2023) en su artículo realizado en Lima, titulado “Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP”; buscaron determinar la incidencia entre el rendimiento laboral y comunicación interna en la PNP en San Luis, mediante un método cuantitativo, correlacional, hipotética-deductiva, con una muestra de 120 agentes, hallando que el 73,3 % demostró que tiene un medio rendimiento laboral, el 5 % bajo; asimismo, la comunicación interna es regular con el 60,8 % e ineficaz con el 17,5 %, logrando concluir que ambas variables tienen una incidencia alta y significativa con un $Rho=.727^{**}$, evidenciando que si el rendimiento es bueno, se debe a que existe una correcta y eficaz comunicación interna.

Isidro y Zuñiga (2023) en su estudio realizado en Cerro de Pasco, titulado “Comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19”, buscaron identificar el correlato entre la comunicación y el desempeño del personal municipal de Pasco; con un método cuantitativo, correlacional, una muestra de 95 profesionales, hallando que ambas variables estaban correlacionadas de manera positiva moderada con un $Rho=0.646$, indicando que entre mejor sea la comunicación, los servidores públicos podrán mejorar su desempeño en un 64,6%, encontrando que el 71% afirmó tener un rendimiento laboral medio, y la comunicación media con el 46,3%; logrando concluir que la crisis sanitaria afectó la manera de desenvolvimiento de los servidores, debido a los niveles de contagio, lo que repercutió en su propio rendimiento laboral, siendo necesario que se facilite la información de manera oportuna por parte de la municipalidad, para que se pueda cumplir a cabalidad cada actividad plasmada.

Melgarejo (2021) en su estudio realizado en Andahuaylas, titulado “Comunicación interna y desempeño laboral de los servidores públicos en la municipalidad provincial de Andahuaylas”, buscó determinar la asociación existente entre comunicación interna y rendimiento de los servidores públicos municipales, basándose en un método cuantitativo, correlacional y transeccional, con 370 profesionales como población, de quienes se obtuvo una muestra de 62

y se pueden encontrar como resultados que la comunicación interna alta con el 70,5 % (43 colaboradores), intrapersonal alta con el 49,2 %, Interpersonal alta con el 68,9 %; el rendimiento laboral alto con el 80,3 % (49 colaboradores), las funciones altas con el 63,9 % y el comportamiento alto con el 60,7 %. Concluyendo que existe una asociación alta con un $r=0.817^{**}$ y significativa con el $p\text{-valor}=0.000$ entre las dos variables investigadas, afirmando que inequívocamente el rendimiento depende de la comunicación interna que existe en la municipalidad.

Loza y Martínez (2020) en San Martín, estudio la “Comunicación interna y su relación con el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos”, buscaron identificar la incidencia entre ambas variables en el personal municipal, mediante un método correlacional, transeccional, con 30 servidores públicos, de quienes se pueden encontrar como resultados que el personal considero que nunca se brinda una comunicación interna con el 26,7 %, sin embargo, consideraron que casi siempre su rendimiento es bueno con el 33,3 %; concluyendo que ambas variables tiene incidencia media, positiva y significativa con un $r=0.400^{**}$, demostrando que a medida que exista una mejora comunicación interna en los servidores públicos, entonces su rendimiento laboral será mejor.

Benavides (2019) en su investigación efectuada en Chepén, titulada “La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL”; buscó identificar la asociación que existe entre la comunicación interna y el rendimiento, a través de una metodología cuantitativa, correlacional, descriptiva, con 48 trabajadores, hallando que el 60% calificaron a la comunicación interna como media y el 92% al rendimiento laboral como alto, también, se encontró un $Rho = 0.447$ y un $p\text{-valor}=0.000$ demostrando una asociación moderada, significativa y alta entre ambas variables investigadas; con ello, se concluyó que el personal está más direccionado a ejecutar y cumplir con sus funciones para la obtención de los objetivos esperados, debido a que están en constante evaluación; por ende, es necesario que se permita una mejor

interacción entre compañeros de trabajo y aplicar evaluaciones de manera periódica.

También, se analizaron antecedentes del ámbito local, teniendo en cuenta a Choquehuanga y Morán (2022) en su estudio “Habilidades blandas y rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes”, se planteó como propósito evaluar la incidencia entre las habilidades blandas y el rendimiento del personal municipal en San Jacinto, mediante una metodología cuantitativa, correlacional, aplicada y no experimental, considerando a 56 trabajadores como población, de quienes se encontró un correlato positivo bajo del $r_s = 0.215$ entre las variables estudiadas; asimismo, el 48,2% consideró que no se mostraba un adecuado rendimiento laboral, debido a que el 71,4% afirmó que regularmente se demostraba una capacitada de respuesta ante las necesidades de los usuarios y el 57,1% tenían poca facilidad para aprender nuevas técnicas o procedimientos en su puesto laboral, logrando concluir que el correlato bajo evidenció la importancia de tener un mutuo apoyo ente colegas de trabajo, así como una comunicación interna efectiva y fluida para dar solución a los conflictos con el propósito de posibilitar el correcto rendimiento en la institución

Huamán (2022) en su investigación titulada “Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes” se planteó como propósito conocer la asociación entre la comunicación interna y la satisfacción del personal municipal en Tumbes, mediante una metodología cuantitativa, correlacional, aplicada, transversal y no experimental, considerando a 30 trabajadores como muestra intensional, de quienes encontró que el 56,7 % consideraron que la comunicación interna fue alta y para el 26,7 % media; asimismo, el 53,3 % consideró la satisfacción del personal como media y el 33,3 % como alta. Logrando concluir que las dos variables de estudio presentan un $Rho = 0.575^{**}$ y un Sig. de 0.000, demostrando que presentan una asociación significativa, positiva y moderada, por ende, es necesario que exista un buen manejo y desarrollo para intercambiar ideas y se pueda entender el mensaje entre todos los servidores públicos.

Canessa (2023) en su estudio titulado “Comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes”, se planteó como propósito identificar la incidencia entre la comunicación interna y el rendimiento del personal de la RENIEC en Tumbes, mediante un método cuantitativa, transversal, con 28 colaboradores, de quienes encontró que el 60,7% evidenciaron que algunas veces su supervisor le presta atención cuando se le informa sobre su labor, el 50 %, algunas veces tiene una comunicación con su superior, por ende, el 28,6 % consideró que no presentan un correcto rendimiento, para mejorar los servicios ofrecidos, con ello se concluyó que mediante el coeficiente de Pearson se obtuvo un $r=0.821^{**}$ y un $p\text{-valor}=0.000$, demostrando que hay incidencia significativa y positiva entre las dos variables de investigación.

Sandoval (2020) en su estudio titulado “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes”, se planteó como propósito identificar la asociación entre comunicación interna y rendimiento del personal municipal de Zarumilla, mediante una metodología cuantitativa, correlacional, transversal, con 39 servidores públicos como población, de quienes encontró que la comunicación interna fue buena con el 87 % y el rendimiento laboral bueno con el 69 % y excelente con el 18 %, concluyendo que las dos variables de investigación tienen una asociación buena y significativa con el rendimiento de los servidores públicos municipales con un $p\text{-valor}$ de 0.000 y un $r=0.820^{**}$, considerando necesario que se diseñe y ejecute un plan de comunicación interna con la finalidad de que el servidor pueda colaborar y lograr los objetivos organizacionales.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Comunicación interna

Para Tessi (2012) es el proceso mediante el cual se transmite información, ideas y valores dentro de una determinada entidad, incluyendo una comunicación

formal mediante reuniones, boletines y correos electrónicos, y comunicación informal basado en las interacciones cotidianas, chats entre colaboradores.

Rendimiento laboral

Se refiere a la capacidad de un colaborador para realizar sus funciones de manera eficiente, cumpliendo y/o superando los estándares establecidos (Amo, 2017).

Gestión de recursos humanos

Es la disciplina que se encarga de la administración del potencial humano en una organización, incluyendo actividades como la selección, contratación, capacitación, evaluación y desarrollo del personal (Chiavenato, 2021).

Clima organizacional

Es la percepción compartida por los colaboradores acerca del ambiente laboral, incluyendo aspectos como liderazgo, relaciones entre compañeros, reconocimiento laboral y aspectos físicos del entorno laboral (Uribe, 2021).

Productividad

Se refiere a la capacidad de generar resultados eficaces con los recursos disponibles (Chiavenato, 2021).

Eficiencia laboral

Es la capacidad de realizar tareas de la mejor manera posible con los recursos disponibles, por lo que, no solo implica completar el trabajo a tiempo, sino hacerlo con la calidad esperada y con el menor costo en términos de tiempo, esfuerzo o materiales (Dessler, 2004).

Motivación laboral

Es el impulso intrínseco o extrínseco que lleva a los colaboradores a esforzarse por cumplir o superar sus responsabilidades laborales (Troilo, 2022).

Desempeño

Hace referencia al resultado del trabajo realizado por todos los integrantes de una organización, donde un alto desempeño organizacional significa que se está alcanzando o superando los objetivos establecidos (Dessler, 2004).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. HIPÓTESIS

Hipótesis general:

H_i: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

Hipótesis específicas:

H_i: Existe relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

H₀: No existe relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

H_i: Existe relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

H₀: No existe relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

El enfoque cuantitativo, considerado como todos los procesos numéricos que son utilizados para recoger datos y de esta forma ayude a corroborar hipótesis de investigación, mediante el uso de algún programa estadístico, con el propósito de analizar los diversos patrones de comportamientos de los sujetos estudiados (Hernández y Mendoza, 2018). Basándose en ello, el estudio se desarrolló a través de dicho enfoque, ya que, para recopilar información, se tuvo en cuenta el empleo de un software estadístico, para poder formular conclusiones congruentes basadas en los propósitos planteados.

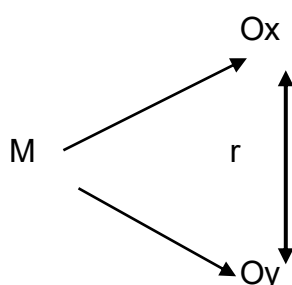
El nivel descriptivo-correlacional, su finalidad es conocer primero el comportamiento de las variables por niveles, para luego medir la incidencia, agrupación, asociación que existe entre dos o más variables estudiadas, en un ambiente en específico, para conseguir ello, se tiene que medir cada variable, cuantificarla y determinar el vínculo que existe, con el propósito de fundamentar las hipótesis planteadas (Arias y Covinos, 2021). Por tal motivo, el estudio siguió un nivel de descriptiva -correlacional entre Comunicación interna y rendimiento laboral del personal.

El diseño no experimental, se toma en cuenta cuando en un estudio no se busca manipular de forma intencional la variable independiente para ver su efecto en la segunda variable (Iglesias, 2021). Con ello, se siguió este tipo de diseño, considerando que no se alteró la comunicación interna para ver su efecto en el rendimiento laboral del grupo de estudio.

Corte transversal, empleada cuando un estudio recopila información en un determinado momento, con el propósito de analizar la variable en un tiempo único (Laura, 2016). Siendo así, que la investigación fue transversal porque la comunicación interna y rendimiento laboral será analizada en un único tiempo.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M = Muestra del estudio

Ox = variable 01: Comunicación interna

Oy = variable 02: Rendimiento laboral

r = Relación

3.3. POBLACIÓN MUESTRAL Y MUESTREO

Población: De acuerdo con Sucasaire (2022) es todo el universo que se va a investigar, compuesto por un grupo de elementos o individuos, que presentan características similares. Por ende, en la investigación se tuvo en cuenta una población de 50 servidores públicos.

Tabla 1

Personal de la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen

Personal	Nº
Alcaldía	01
Gerencia Municipal	01
Sub-Gerencias Municipales	17
Terceros	31
Total de Personal	50

Criterios de inclusión: Todos los servidores públicos que laboran en la MDSJV, durante el periodo de investigación

Criterios de exclusión: Personal que este de vacaciones o que no desee participar de manera voluntaria en la investigación.

Muestra censal, se le considera a toda la población de estudio como el total de los sujetos que se estudian (Yuni y Urbano, 2020). Por tanto, se tomó en cuenta a toda la población siendo 50 servidores públicos, debido a que se tiene acceso a todos los participantes y es una población accesible menor a 100.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Método Deductivo:

Este método partió de teorías y principios generales sobre comunicación interna y rendimiento laboral en el sector público para aplicarlos al caso específico de la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen, considerando que Bernal, (2010) indica que este método se basa a partir de conclusiones generales basándose en explicaciones particulares.

Método inductivo:

Bernal, (2010) indica que se basa en el razonamiento orientado a partir de las observaciones de casos particulares para que se llegue a conclusiones generales. Este método se empleó al momento de la aplicación de la encuesta para medir ambas variables y se interprete la información recolectada con el propósito de obtener conclusiones que ayuden a comprobar las hipótesis del estudio.

Técnicas

Técnicas - Encuesta, considerada como la técnica que se utiliza para recopilar información cuantitativa, la misma que está formada por un grupo de enunciados relacionados con una o más variables investigadas (García, 2021). Para el

estudio, se tuvo en cuenta una encuesta conformada por 37 ítems para recoger datos sobre ambas variables investigadas.

Instrumentos - Cuestionario, compuesto con un grupo de ítems, los mismos que son elaborados de forma sistemática, para conocer el comportamiento de las variables estudiadas (Arias, 2020). Teniendo en cuenta el concepto, el presente estudio estuvo conformado por un cuestionario basado en 17 enunciados para la comunicación interna y 20 para el rendimiento laboral municipal, basado en una escala de Likert.

La validez, ayuda a medir la viabilidad de un instrumento de estudio, para encaminar los enunciados, mediante la revisión de cada ítem por el juicio de expertos que tengan conocimiento relacionados con el tema, para que puedan brindar una valoración y pueda ser aplicado al total de la muestra estudiada (Hernández et al., 2014).

Confiabilidad, se refiere a la seguridad y valor de confianza que presentan las interrogantes de un cuestionario, para obtener resultados veraces y congruentes en una investigación, para ello, se utiliza el Alfa de Cronbach el mismo que se obtiene a través del proceso de un paquete estadístico (Bernal, 2010). Para ello, el cuestionario fue aplicado a una prueba piloto de 15 colaboradores, de quienes se obtuvo los siguientes resultados, mostrando una alta confiabilidad:

Tabla 2

Confiabilidad de instrumentos

Variable	Confiabilidad	Decisión
Comunicación interna	0.886	Aplicable
Rendimiento laboral	0.832	Aplicable

3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para la aplicación de la encuesta a los servidores públicos, se generó una carta de presentación a la Municipalidad de estudio, conjuntamente con la coordinación con el responsable de recursos humanos para tener acceso a todo el personal de estudio y aplicarle el cuestionario, quien fue aplicado por la investigadora durante aproximadamente una semana.

Después de aplicar la encuesta, se utilizó el uso del programa Microsoft Excel 365, donde se almacenaron los datos recopilados para ser procesados y convertidos en categorías numéricas, con la finalidad de sumar por dimensiones y variables; luego los datos numéricos fueron exportados al Software estadístico BM SPSS Statistics versión 27, bajo licencia institucional, en el cual se transformaron en agrupaciones mediante el uso de baremos; para realizar tablas y gráficos descriptivos, y para analizar la estadística inferencial se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, según la distribución de los datos no paramétricos y porque se utilizó un instrumento basado en la escala de Likert con enunciados de tipo ordinal, para contrastar las hipótesis propuestas, con un nivel de significancia del 5%, debido a que la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk entre las dos variables arrojó un nivel de significancia de 0.000 para ambas variables siendo menor a 0.05.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,803	50	,000
Rendimiento laboral	,836	50	,000

3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable Independiente: Comunicación interna.

Definición conceptual: Tessi (2012) señala que es un grupo de información que tiene un significado, que ayuda a incrementar el conocimiento sobre una cosa o reducir la incertidumbre; teniendo en cuenta que la información es considerada como el mensaje con significado en ambiente determinado, que está disponible para usarse de manera inmediata y orienta a las acciones para tomar decisiones.

Definición operacional: La comunicación interna fue medida a través de la dimensión comunicación intrapersonal e interpersonal, las mismas que se evaluarán con sus respectivos indicadores, siendo un total de 17 ítems, con escala de Likert.

Tabla 4

Operacionalización de variable comunicación

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Comunicación Intrapersonal	Escucharse	1,2,3,4,5,6
	Entenderse	
	Enseñarse	
Comunicación Intrapersonal	Comprender	7,8,9,10,11,12, 13,14,15,16.
	Sentido	
	Escucha	
	Empatía	
	Comunicar	

Variable Dependiente Rendimiento laboral.

Definición conceptual: Gabini y Salessi (2016) lo define como el resultado final o total que un negocio espera de un colaborador en un determinado periodo, teniendo en cuenta la motivación que tengan, el nivel de desempeño y el rendimiento en su área asignada.

Definición operacional: El rendimiento laboral fue medido a través de la dimensión Rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto, las mismas que se evaluarán con sus respectivos indicadores, siendo un total de 20 ítems, con escala de Likert

Tabla 5

Operacionalización de variable rendimiento laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Rendimiento en la tarea	Buen trabajo	17,18,19,20,21,22,
	Eficacia	23,24,25,26,27,28
	Productividad	
	Logro de resultados	
Comportamientos contraproducentes	Quejas	29,30,31,32,33
	Aspectos negativos	
Rendimiento en el contexto	Planificación	34,35,36,37
	Participación	

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023

Tabla 6

Nivel de comunicación interna y rendimiento laboral

		Rendimiento laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		F	%	f	%	f	%	f	%
Comunicación interna	Bajo	6	12,0	0	0,0	0	0,0	6	12,0
	Medio	0	0,0	4	8,0	4	8,0	8	16,0
	Alto	0	0,0	12	24,0	24	48,0	36	72,0
	Total	6	12,0	16	32,0	28	56,0	50	100,0

Nota. En la tabla 6, se evidencia que la comunicación interna es considerada como alta con el 48% en relación con el rendimiento laboral; baja con un 12% y media con el 8%; por ende, estos resultados muestran que la calidad de la comunicación interna conlleva a que el rendimiento laboral en la municipalidad de estudio sea alto, observando que a medida que mejora la comunicación interna, tiende a mejorar también el rendimiento laboral.

Hipótesis general:

H_i: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023

Tabla 7

Relación entre comunicación interna y rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	,534**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Nota. En la tabla 7 de acuerdo con el análisis inferencial, se evidencia que la comunicación interna tiene un correlato significativo, positivo y moderado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0.534. También se muestra un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 (5%); por tanto, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna del estudio y afirmar que existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal municipal en San Juan de la Virgen.

Objetivo específico 1: Diagnosticar el nivel de comunicación interna del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023

Tabla 8

Nivel de la comunicación interna y sus dimensiones

Nivel	Puntuación	Comunicación interna		Intrapersonal		Interpersonal	
		F	%	f	%	f	%
Bajo	[17 - 40]	6	12,0	6	12,0	6	12,0
Medio	[41 - 62]	8	16,0	2	4,0	12	24,0
Alto	[63 - 85]	36	72,0	42	84,0	32	64,0
Total		50	100,0	50	100,0	50	100,0

Nota. En la tabla 8 se encontró que, del total de los 50 servidores públicos, el 72% calificaron la comunicación interna como alta y el 12% baja; asimismo, el 84% que la comunicación intrapersonal es alta y el 12% baja, lo que significó que en su mayoría los servidores piensan y reflexionan antes de comunicarse con sus colegas de trabajo, sintiéndose escuchados y comprendidos cuando expresan su punto de vista; de igual importancia se encontró que la comunicación interpersonal fue calificada como alta con el 64% y baja con el 12%; demostrando que frecuentemente comprenden la información que les brinda su jefe inmediato sobre las actividades que están desempeñando; por tanto, se sienten comprometidos con alcanzar el éxito de la institución, mostrando empatía entre sus logros y metas.

Objetivo específico 2: Describir el nivel de rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

Tabla 9

Nivel del rendimiento laboral y sus dimensiones

Nivel	Puntuación	Rendimiento laboral		En la tarea		Comportamiento contraproducente		En el contexto	
		f	%	f	%	F	%	f	%
Bajo	[20 - 47]	6	12,0	6	12,0	29	58,0	6	12,0
Medio	[48 - 73]	16	32,0	5	10,0	7	14,0	8	16,0
Alto	[74 - 100]	28	56,0	39	78,0	14	28,0	36	72,0
Total		50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Nota. En la tabla 9 se encontró que, del total de los 50 servidores públicos encuestados, el 56% calificaron al rendimiento laboral como alto, mientras que el 12% como bajo; asimismo, se evidenció que el rendimiento en la tarea fue alto con el 78% y bajo con el 12% afirmando que en su mayoría tienen la capacidad de realizar bien sus actividades diarias, porque le dedican tiempo y esfuerzo necesario; por ende, cuando terminan sus tareas asignadas inician con nuevas sin que se lo pidan, para alcanzar los objetivos establecidos en términos de cantidad y calidad, empleando sus conocimientos y habilidades de forma efectiva. También, se encontró que el rendimiento en el contexto fue alto con el 72% y bajo con el 12%, lo que significó que gran parte de los servidores planifican sus actividades para completarlas a tiempo y trabajan para mantener sus habilidades laborales actualizadas. Sin embargo, los comportamientos contraproducentes fueron bajos con el 58% debido a que frecuentemente se quejan de asuntos sin importancia, comentando aspectos negativos de sus compañeros de trabajo, en lugar de enfocarse en cosas positivas.

Objetivo específico 3: Identificar la relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

Tabla 10

Nivel de comunicación intrapersonal y rendimiento laboral

		Rendimiento laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Comunicación intrapersonal	Bajo	6	12,0	0	0,0	0	0,0	6	12,0
	Medio	0	0,0	0	0,0	2	4,0	2	4,0
	Alto	0	0,0	16	32,0	26	52,0	42	84,0
	Total	6	12,0	16	32,0	28	56,0	50	100,0

Nota. En la tabla 10, se evidencia que la comunicación intrapersonal es considerada como alta con el 52% en relación con el rendimiento laboral y baja con el 12%, lo que significa, que a medida que mejora la comunicación intrapersonal, tiende a mejorar el rendimiento laboral.

Hipótesis específica

H₁: Existe relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

H₀: No existe relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

Tabla 11

Relación entre comunicación intrapersonal y rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Comunicación intrapersonal	Coefficiente de correlación	,584**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Nota. En la tabla 11 de acuerdo con el análisis inferencial, se evidencia que la comunicación intrapersonal tiene un correlato significativo, positivo y moderado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0.584. También se muestra un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 (5%); por tanto, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna del estudio y afirmar que existe relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen.

Objetivo específico 4: Medir la relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

Tabla 12

Nivel de comunicación interpersonal y rendimiento laboral

		Rendimiento laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Comunicación interpersonal	Bajo	6	12,0	0	0,0	0	0,0	6	12,0
	Medio	0	0,0	5	10,0	7	14,0	12	24,0
	Alto	0	0,0	11	22,0	21	42,0	32	64,0
	Total	6	12,0	16	32,0	28	56,0	50	100,0

Nota. En la tabla 12, se evidencia que la comunicación interpersonal es considerada como alta con el 42% en relación con el rendimiento laboral y bajo con el 12%; demostrando que a medida que mejora la comunicación interpersonal, tiende a mejorar el rendimiento laboral.

Hipótesis específica

H₁: Existe relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

H₀: No existe relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.

Tabla 13

Relación entre comunicación interpersonal y rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Comunicación interpersonal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,477** ,000 50

Nota. En la tabla 13 de acuerdo con el análisis inferencial, se evidencia que la comunicación interpersonal tiene un correlato significativo, positivo y moderado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0.477. También se muestra un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 (5%); por tanto, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna del estudio y afirmar que existe relación entre la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen.

4.2. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general; se evidencia que la comunicación interna tiene un correlato significativo, positivo y moderado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0.534; demostrando que a mejores estrategias de comunicación interna basadas en la comunicación intrapersonal e interpersonal se tiene una mejor efectividad para incrementar el rendimiento en los servidores públicos de la institución de estudio. También se mostró un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 (5%); por tanto, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna del estudio y afirmar que a mejores estrategias enfocadas en la comunicación interna mejor será el rendimiento de los servidores públicos.

Los resultados tienen similitud con Borut et al. (2023) quienes obtuvieron como resultados que la comunicación interna tiene un efecto positivo del $r=0.883$ y un p-valor de $0,000 < 0,05$ con el rendimiento laboral. Asimismo, Loza y Martínez (2020) encontraron que el personal considera que nunca se brinda una comunicación interna con el 26,7 %, sin embargo, casi siempre su rendimiento es bueno con el 33,3 %; concluyendo que ambas variables tiene incidencia media, positiva y significativa con un $r=0.400^{**}$; también, con Canessa (2023) quien encontró que el 60,7% evidenciaron que algunas veces su supervisor le presta atención cuando se le informa sobre su labor, el 50 %, algunas veces tiene una comunicación con su superior, por ende, el 28,6 % consideró que no presentan un correcto rendimiento, para mejorar los servicios ofrecidos, con ello se concluyó que obtuvo un $r=0.821^{**}$ y un p-valor=0.000.

Para el objetivo específico 1; se encontró que el 72% calificaron la comunicación interna como alta y el 12% baja; asimismo, el 84% afirmaron que la comunicación intrapersonal es alta y el 12% baja, lo que significó que en su mayoría piensan y reflexionan antes de comunicarse con sus colegas de trabajo para poder expresarse de forma clara, sintiéndose escuchados y comprendidos cuando expresan su punto de vista; de igual importancia se encontró que la comunicación interpersonal fue calificada como alta con el 64% y baja con el 12%; demostrando que frecuentemente los servidores públicos comprenden la información que les brinda su jefe inmediato sobre las actividades que están desempeñando; por tanto,

se sienten comprometidos con alcanzar el éxito de la institución, ya que, se sienten escuchados y su opinión es tomada en cuenta, mostrando empatía entre sus logros y metas.

Teniendo semejanza con el estudio de Quezada et al. (2020) quienes encontraron que el 65,4% del personal se sentía comprometido con la institución, el 51,3% cumplían con los objetivos planificados; sin embargo, se difiere con el 67,9% que indicaron que no existía una correcta comunicación y el 65,4% que desconocían la manera en que se desempeñan, al no haber una adecuada retroalimentación, era imposible mejorar su productividad; también, Sellan (2020) obtuvo que el 54 % calificaron la comunicación interna como buena y fluida; el 62 % que el clima laboral del cantón fue bueno por parte de los funcionarios municipales. Y Sandoval (2020) encontró que la comunicación interna fue buena con el 87 % y el rendimiento laboral bueno con el 69 % y excelente con el 18 %.

Considerando el objetivo específico 2; se encontró que, el 56% calificaron al rendimiento laboral como alto, mientras que el 12% como bajo; asimismo, se evidenció que el rendimiento en la tarea fue alto con el 78% y bajo con el 12% afirmando que en su mayoría tienen la capacidad de realizar bien sus actividades diarias porque le dedican tiempo y esfuerzo necesario; por ende, cuando terminan sus tareas asignadas inician con nuevas sin que se lo pidan para lograr alcanzar los objetivos establecidos en términos de cantidad y calidad, empleando sus conocimientos y habilidades de forma efectiva. También, se encontró que el rendimiento en el contexto fue alto con el 72% y bajo con el 12%, lo que significó que gran parte de los servidores planifican sus actividades para completarlo a tiempo y trabajan para mantener sus habilidades laborales actualizadas. Sin embargo, se encontró que los comportamientos contraproducentes fueron bajos con el 58% debido a que frecuentemente se quejan de asuntos sin importancia, comentando aspectos negativos de sus compañeros de trabajo, en lugar de enfocarse en cosas positivas.

Teniendo similitud con el estudio de Sánchez (2022) quien obtuvo como resultados que el 50,7 % demostraron que algunas veces se genera un clima laboral adecuado, para el 68,1 % casi siempre ha tenido un buen rendimiento laboral en su puesto de trabajo, lo que significa que en ocasiones se desempeña con eficiencia,

eficacia y efectividad. Asimismo, Castro et al. (2023) encontró que el 73,3 % demostró que tiene un medio rendimiento laboral, el 5 % bajo; asimismo, la comunicación interna es regular con el 60,8 % e ineficaz con el 17,5 %. Y Melgarejo (2021) evidencio que el rendimiento laboral alto con el 80,3 % (49 colaboradores), las funciones altas con el 63,9 % y el comportamiento alto con el 60,7 %.

Con respecto al objetivo específico 3, se evidencia que la comunicación intrapersonal es considerada como alta con el 52% en relación con el rendimiento laboral y bajo con el 12%; respaldándose del análisis inferencial, donde se encontró que la comunicación intrapersonal tiene un correlato significativo, positivo y moderado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0.584; afirmando que a mejores estrategias de comunicación intrapersonal basado en la escucha activa, comprensión y enseñanza se podría tener una mejor efectividad en incrementar el rendimiento en los servidores públicos de la institución estudiada. También se muestra un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 (5%); por tanto, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna del estudio y afirmar que a mejores estrategias enfocadas en la comunicación intrapersonal mejor será el rendimiento de los servidores públicos.

Contrastándose con el estudio de Roque et al. (2023) quien encontró un impacto significativo y positivo con la comunicación interna ($r = 0,84$) y con el rendimiento ($r = 0,31$). No obstante, tiene un impacto negativo con la rotación ($r = -0,47$). Y con Benavides (2019) en su investigación obtuvo como resultados que el 60% calificaron a la comunicación interna como media y el 92% al rendimiento laboral como alto, también, se encontró un $Rho = 0.447$ y un $p\text{-valor}=0.000$ demostrando una asociación moderada, significativa y alta entre ambas variables investigadas.

Finalmente, para el objetivo específico 4, se evidencia que la comunicación interpersonal tiene un correlato significativo, positivo y moderado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0.477; afirmando que a mejores estrategias de comunicación intrapersonal enfocadas comprender, sentir, escuchar y empatía con los servidores se podría tener una mejor efectividad en incrementar el rendimiento en los servidores públicos de la institución estudiada. También se muestra un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 (5%); por tanto, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna del estudio y afirmar que a mejores

estrategias enfocadas en la comunicación interpersonal mejor será el rendimiento de los servidores públicos.

Contrastándose con Isidro y Zuñiga (2023) en su estudio obtuvo como resultados que ambas variables estaban correlacionadas de manera positiva moderada con un $Rho=0.646$, indicando que entre mejor sea la comunicación, los servidores públicos podrán mejorar su desempeño en un 64,6%, encontrando que el 71% afirmo tener un rendimiento laboral medio, y la comunicación media con el 46,3%. También, con Choquehuanga y Morán (2022) quienes encontraron un correlato positivo bajo del $rs= 0.215$ entre las variables estudiadas; asimismo, el 48,2% considero que no se mostraba un adecuado rendimiento laboral, debido a que el 71,4% afirmó que regularmente se demostraba una capacitada de respuesta ante las necesidades de los usuarios y el 57,1% tenían poca facilidad para aprender nuevas técnicas o procedimientos en su puesto laboral.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la comunicación interna tiene un correlato significativo, positivo y moderado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0.534 y un sig. 0.000 siendo menor al 0.05 (5%); por tanto, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna del estudio y afirmar que a mejores estrategias de comunicación interna basadas en la comunicación intrapersonal e interpersonal, se tendrá una mejor efectividad en incrementar el rendimiento en los servidores públicos de la institución de estudio.
2. Se diagnosticó que el 72% calificaron la comunicación interna como alta y el 12% baja; lo que significó que en su mayoría piensan y reflexionan antes de comunicarse con sus colegas de trabajo para poder expresar de forma clara lo que piensan y se sientan escuchados y comprendidos cuando expresan su punto de vista; de igual importancia se encontró que frecuentemente los servidores públicos comprenden la información que les brinda su jefe inmediato sobre las actividades que está desempeñando; por tanto, se sienten comprometidos con alcanzar el éxito de la institución, ya que, se sienten escuchados y que su opinión es tomada en cuenta, mostrando empatía entre sus logros y metas.
3. Se describió que el 56% calificaron al rendimiento laboral como alto, mientras que el 12% como bajo; afirmando que en su mayoría tienen la capacidad de realizar bien sus actividades diarias porque le dedican tiempo y esfuerzo necesario; por ende, cuando termina sus tareas asignadas inicia con nuevas sin que se lo pidan para lograr alcanzar los objetivos establecidos en términos de cantidad y calidad. También, se encontró que gran parte de los servidores planifican sus actividades para completarlo a tiempo y trabajan para mantener sus habilidades laborales actualizadas. Sin embargo, los comportamientos

contraproducentes fueron deficientes debido a que frecuentemente se quejan de asuntos sin importancia.

4. Se identificó que la comunicación intrapersonal tiene un correlato significativo, positivo y moderado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0.584; afirmando que a mejores estrategias de comunicación intrapersonal basado en la escucha activa, comprensión y enseñanza, se tendrá una mejor efectividad en incrementar el rendimiento en los servidores públicos de la institución estudiada. También se muestra un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 (5%); por tanto, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna del estudio y afirmar a mejores estrategias enfocadas en la comunicación intrapersonal mejor será el rendimiento de los servidores públicos.
5. Se midió que la comunicación interpersonal tiene un correlato significativo, positivo y moderado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0.477; afirmando que a mejores estrategias de comunicación intrapersonal enfocadas comprender, sentir, escuchar y empatía con los servidores, se tendrá una mejor efectividad en incrementar el rendimiento en los servidores públicos de la institución estudiada. También se muestra un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05 (5%); por tanto, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis alterna del estudio y afirmar que a mejores estrategias enfocadas en la comunicación interpersonal mejor será el rendimiento de los servidores públicos.

VI. RECOMENDACIONES

A los responsables y directivos de la municipalidad:

1. Se sugiere ejecutar un programa integral de mejora de la comunicación interna, enfocándose en fortalecer tanto la comunicación intrapersonal como la interpersonal mediante talleres de habilidades comunicativas, sesiones de coaching y la implementación de canales de comunicación más efectivos; con la finalidad de optimizar el flujo de información, fomentar un ambiente laboral más colaborativo y, en última instancia, incrementar el rendimiento de los servidores públicos.
2. Se debería implementar estrategias de refuerzo y mejora continua de las prácticas comunicativas existentes, centrándose en potenciar las habilidades de comunicación reflexiva, escucha activa y empatía, mediante talleres trimestrales de comunicación asertiva, un programa de reconocimiento para aquellos que demuestren excelencia en la comunicación interna, y la creación de espacios regulares para el intercambio de ideas entre diferentes niveles jerárquicos; con la finalidad de mantener y aumentar el alto nivel de compromiso de los servidores públicos, fortalecer aún más la claridad en la comunicación entre jefes y subordinados.
3. Se propone activar un plan de estrategias de refuerzo y mejora, enfocándose en reconocer y potenciar las buenas prácticas existentes, como la iniciativa y la planificación eficiente, a través de un programa de reconocimiento mensual para destacar el rendimiento sobresaliente, talleres trimestrales de gestión del tiempo y resolución positiva de conflictos, y la creación de grupos de mejora continua en cada área; con la finalidad de mejorar la eficiencia general, reducir las quejas improductivas y fomentar un ambiente laboral más positivo y orientado a resultados.

4. Se propone efectuar un programa de desarrollo de habilidades de comunicación intrapersonal, centrado en fortalecer la escucha activa, la comprensión y la capacidad de enseñanza de los servidores; mediante talleres mensuales de autoconocimiento y reflexión, sesiones de coaching individual y espacios de práctica para la enseñanza entre pares; con la finalidad de mejorar la efectividad de la comunicación intrapersonal de los servidores públicos, lo que a su vez incrementará su rendimiento, optimizará la toma de decisiones individuales y colectivas, y fortalecerá la cultura organizacional de la institución.
5. Se debería implementar un programa de mejora de las habilidades de comunicación interpersonal, enfocándose en desarrollar la capacidad de comprensión, el manejo emocional, la escucha activa y la empatía entre los servidores; mediante talleres bimestrales de habilidades sociales, un sistema de mentoring cruzado entre departamentos, y organizar actividades de team building mensuales; con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales, mejorar la colaboración entre equipos, incrementar la eficiencia en la resolución de conflictos y aumentar el rendimiento de los servidores públicos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmed, T., Chaojun, Y., Hongjuan, Y., y Mahmood, S. (2022). The Impact of Empowering Leadership on Job Performance of Higher Education Institutions Employees: Mediating Role of Goal Clarity and Self-Efficacy. *Psychology Research and Behavior Management*, 15, 677-694. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S357083>
- Amo, A. (2017). *Dirección de Recursos Humanos*. Editorial Elearning, S.L.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Benavides, L. (2019). *La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43585>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Borut, S., Idrus, M., Hamid, N., y Hakim, W. (2023). *The Effect of Internal Communication on the Performance of Lecturers at Doctoral University Husni*

Ingratubun (Uningrat) Tual. 441-448. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-146-3_43

Bustínduy, I. (2010). *La comunicación interna en las organizaciones 2.0*. Editorial UOC.

https://www.google.com.pe/books/edition/La_comunicaci%C3%B3n_interna_en_las_organiza/imyM6_3Zke0C?hl=es-419&gbpv=1&dq=Comunicacion+interna&printsec=frontcover

Cabezas, C., y Brito, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(11), 742-761. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219331>

Cabrera, A., Quijada, P., y Alania, R. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.673>

Cadillo, C. (2021, febrero 4). La comunicación en el ámbito laboral. *Diario El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/114659-la-comunicacion-en-el-ambito-laboral>

Canessa, G. (2023). *Comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la UNTUMBRES.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64092>

Castro, R., Escudero, F., y Salazar, S. (2023). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4446

Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Independently Published. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_Talento_Humano/F4IbZgEACAAJ?hl=es-419

Chico, C. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*. Editorial Elearning, S.L.

https://www.google.com.pe/books/edition/Marketing_interno_y_comunicaci%C3%B3n_en_la/eXfIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Comunicacion+interna&printsec=frontcover

Choquehuanga, M., y Morán, B. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de San Jacinto, Tumbes 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99941>

Cornejo, J. (2011). *Como Ser Un Empleado Exitoso*. Palibrio. https://www.google.com.pe/books/edition/Como_Ser_Un_Empleado_Exitoso/906R0ocf9iIC?hl=es-419&gbpv=1&dq=rendimiento+laboral&printsec=frontcover

Cuenca, J., y Verazzi, L. (2020). *Comunicación interna total: Estrategia, prácticas y casos*. Editorial UOC. https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_interna_total/IOfxDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Comunicacion+interna&printsec=frontcover

Dessler, G. (2004). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. Pearson Educación. https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci_n_de_recursos_humanos/d0a3X53Wrz8C?hl=es-419

Dhanesh, G. S., y Picherit, G. (2021). Remote internal crisis communication (RICC) – role of internal communication in predicting employee engagement during remote work in a crisis. *Journal of Public Relations Research*, 33(5), 292-313. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2021.2011286>

Fajardo, G., y Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional: Ejes de la comunicación «Guía de conceptos y saberes»*. Editorial Tadeo Lozano. https://www.google.com.pe/books/edition/Relaciones_p%C3%BAblicas_y_comunicaci%C3%B3n_org/qgZHEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=comunicacion+organizacional&printsec=frontcover

- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral*. Teseo. https://www.google.com.pe/books/edition/Potenciales_Predictores_Del_Rendimiento/zNmfvwEACAAJ?hl=es-419
- Gabini, S., y Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16, 31-45. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53736>
- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JiwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Metodolog%C3%ADa+y+T%C3%A9cnicas+de+investigacion+&ots=blsYM-serT&sig=Zq-3xhu9yprJciWx-bRjg41TdXE#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20y%20T%C3%A9cnicas%20de%20investigacion&f=false>
- García, J. (2022). *La comunicación interna*. Ediciones Díaz de Santos. https://www.google.com.pe/books/edition/La_comunicaci%C3%B3n_interna/ttSdEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Comunicacion+interna&printsec=frontcover
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana. https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf
- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Huamán, Y. (2022). *Comunicación asertiva y su incidencia sobre la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, Perú, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la UNTUMBRES. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63964>

- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=z39EEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=Metodolog%C3%ADa+y+T%C3%A9cnicas+de+investigacion+&ots=0kjBgFeA7O&sig=gCVosBNxgtlg9_iEmS5Gf4QYt1l#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20y%20T%C3%A9cnicas%20de%20investigacion&f=false
- Isidro, S., y Zuñiga, A. (2023). *Comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19—2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3254>
- Juyumaya, J. (2018). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: El rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administracion*, 25(1), Article 1. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55392>
- Karsikah, Kambara, R., Haryadi, D., y Ramdansyah, A. D. (2023). Determinants of job satisfaction: Internal communication relationships in improving employee performance. *Enrichment: Journal of Management*, 12(6), Article 6. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i6.1162>
- Laura, C. (2016). *Diccionario de metodología de investigación científica: Aportaciones para la producción de conocimiento científico*. Publicia. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2274>
- Loza, G., y Martinez, V. (2020). *Comunicación interna y su relación con el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58860>
- Marzec, I., Austen, A., Frączkiewicz-Wronka, A., y Zacny, B. (2020). The impact of job content on employability and job performance in public organizations. *International Journal of Manpower*, 42(4), 628-643. <https://doi.org/10.1108/IJM-11-2019-0502>

- Medina, N., Oyola, H., y Heredia, F. (2024). Programa de comunicación interna para el clima laboral en una red asistencial de salud del Perú. *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3647>
- Melgarejo, N. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral de los servidores públicos en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional de la UNAJMA. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/665>
- Montenegro, D., Ramírez, G., y Troya, D. (2023). Estrés y rendimiento laboral en el personal de enfermería del departamento San Martín, Perú. *Revista Investigación y Negocios*, 16(28), 50-57. <https://doi.org/10.38147/invneg.v16i28.163>
- Naciones Unidas. (2022). *El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos*. <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- Numsimok, T., y Prugsarporn, S. (2022). Internal Communication in Organizations and Work Performance. *INTERNATIONAL ACADEMIC MULTIDISCIPLINARY RESEARCH CONFERENCE IN GENEVA 2022*, 187-191. <http://icbtsproceeding.ssru.ac.th/index.php/ICBTSGENEVA2022/article/view/723>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: Dinámica de la productividad laboral en América Latina* (27). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_863688.pdf
- Oseda, D., Carruitero, N., y Uribe, Y. (2019). Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la Universidad Nacional de Cañete. *Conrado*, 15(70), 129-135. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442019000500129&lng=es&nrm=iso&tlng=pt

- Pablos, J., y Biedma, J. (2013). La evaluación del rendimiento individual. Un instrumento válido para lograr la eficiencia en la gestión de los Recursos Humanos en las Administraciones Públicas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 6-23. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i10.10115>
- Párraga, L. (2018). Evaluación del desempeño por competencias. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(9), 37-52. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i9.52>
- Prathomo, J., Sahwan, A., y Wahyuni, G. (2022). Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank SULTENG Cabang Tolitoli: The Influence of Internal Communication and Work Discipline on Employee Performance at PT. Bank SULTENG Tolitoli Branch. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 1(02), Article 02. <https://ejournal-rmg.org/index.php/EBMJ/article/view/19>
- Pulido, M., Cano, R., Micaletto, J., Cervera, J., Gómez, J., Garita, K., Quesada, J., Palacios, J., Marroquín, F., Castro, B., Parrilla, M., y Pellicer, M. (2019). *La gestión de la Comunicación organizacional. Un enfoque ecléctico desde la publicidad y las relaciones públicas*. Lulu.com. https://www.google.com.pe/books/edition/La_gesti%C3%B3n_de_la_Comu nicaci%C3%B3n_organiza/m5uyDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=comunicacion+organizacional&pg=PA79&printsec=frontcover
- Quezada, M., Torres, M., y Quevedo, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 748-778. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Roque, D., Ribeiro, N., y Santos, M. (2023). “Searching for Gold” with Sustainable Human Resources Management and Internal Communication: Evaluating the Mediating Role of Employer Attractiveness for Explaining Turnover Intention and Performance. *Administrative Sciences*, 13(1), Article 1. <https://doi.org/10.3390/admsci13010024>

- Salas, R., Díaz, L., y Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(4), 604-617. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38882>
- Salgado, A. (2022, abril 24). Dopamina para la productividad laboral. *Diario El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/148053-dopamina-para-la-productividad-laboral>
- Sánchez, D. (2022). *Clima organizacional y su relación en el rendimiento laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Pelileo* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/35096>
- Sanchez, K., Rojas, W., Terrones, S., Quinteros, D., y Carranza, R. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 32(1), 45-53. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-62552023000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Sandoval, D. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Zarumilla, Tumbes, 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la UNTUMBRES. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63613>
- Santillán, K., y Saavedra, R. (2022). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), Article 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2697
- Sellan, Á. (2020). *Análisis de la comunicación interna del Municipio del Cantón Daule y su influencia en el clima laboral en el año 2019* [Tesis de

Licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la UG.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49627>

Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación*. Sucasaire Pilco, Jorge.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>

Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Ediciones Granica.
https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_interna_en_la_pr%C3%A1ctica/ZZtfAAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Comunicacion+interna&printsec=frontcover

Tessi, M. (2015). *Comunicación Interna Integrada*. Zig-Zag.
https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_Interna_Integrada/WpPFDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Comunicacion+interna&printsec=frontcover

Troilo, F. (2022). *Rediseñando Recursos Humanos: El futuro de la gestión de personas*. Errepar.
https://www.google.com.pe/books/edition/Redise%C3%B1ando_Recursos_Humanos/EnCkEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=plan+de+desarrollo+de+personas&printsec=frontcover

Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., y Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), Article 95.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12>

Uribe, M. (2021). *Administración estratégica: Modelo de aplicación para organizaciones latinoamericanas*. Ediciones de la U.
https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica/s0cxEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica&pg=PA8&printsec=frontcover

- Vallejo, O. (2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *CULTURA EDUCACIÓN Y SOCIEDAD*, 2(1), Article 1. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/946>
- Villacís, D., González, R., y Calderón, J. (2021). Relación del nivel de cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo con el rendimiento laboral en cuatro proyectos de construcción en Quito-Ecuador. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2021.6975>
- Viñarás, M. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación interna en las empresas: Un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación y Hombre*, 16, Article 16. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2020.16.607.335-354>
- Yuni, J., y Urbano, C. (2020). *Metodología y técnicas para Investigar: Recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Brujas. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/160315>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Comunicación interna y rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Metodología
¿Cómo es la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023	Existe relación significativa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.	Comunicación interna	Tipo: Descriptiva correlacional Diseño de la investigación No experimental transversal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
¿Cuál es el nivel de comunicación interna del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023?	Diagnosticar el nivel de comunicación interna del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.	Existe nivel óptimo de comunicación interna del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.		
¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023?	Describir el nivel de rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.	Existe nivel óptimo de rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.	Rendimiento laboral	Población 50 servidores públicos Muestra 19 trabajan en planilla y 31 son terceros Técnica e instrumento Encuesta – Cuestionario
¿Cómo es la relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023?	Identificar la relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.	Existe relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.		
¿Cómo es la relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023?	Medir la relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.	Existe relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes – 2023.		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación interna	Tessi (2012) señala que es un grupo de información que tiene un significado, que ayuda a incrementar el conocimiento sobre una cosa o reducir la incertidumbre; teniendo en cuenta que la información es considerada como el mensaje con significado en ambiente determinado, que está disponible para usarse de manera inmediata y orienta a las acciones para tomar decisiones	La comunicación interna será medida a través de la dimensión comunicación intrapersonal e interpersonal, las mismas que se evaluarán con sus respectivos indicadores, siendo un total de 17 ítems, con escala de Likert	Intrapersonal	Escucharse	1; 2	Ordinal – Escala Likert.
				Entenderse	3; 4	
				Enseñarse	5; 6	
			Interpersonal	Comprender	7; 8	
				Sentir	9; 10	
				Escuchar	11; 12	
				Empático	13; 14	
Comunicar	15; 16; 17					
Rendimiento laboral	Gabini y Salessi (2016) lo define como el resultado final o total que un negocio espera de un colaborador en un determinado periodo, teniendo en cuenta la motivación que tengan, el nivel de desempeño y el rendimiento en su área asignada	El rendimiento laboral será medido a través de la dimensión Rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto, las mismas que se evaluarán con sus respectivos indicadores, siendo un total de 20 ítems, con escala de Likert	En la tarea	Buen trabajo	18; 19	Ordinal – Escala Likert.
				Eficacia	20; 21; 22	
				Productividad	23;24;25	
				Logro de resultados	26; 27;28	
			Comportamientos contraproducentes	Quejas	29;30	
				Aspectos negativos	31;32;33	
			En el contexto	Planificación	34;35	
				Participación	36;37	

Anexo 3: Instrumento cuestionario



Encuesta aplicada a los servidores públicos

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Cordiales saludos estimado colaborador de la **municipalidad distrital de San Juan de la Virgen**: solicito su colaboración para realizar la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; *"Comunicación interna y rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes - 2023"*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

N°	Ítems	5	4	3	2	1
COMUNICACIÓN INTERNA						
Dimensión 01: Comunicación intrapersonal						
Escucharse						
01	Piensa y reflexiona antes de comunicarse con sus compañeros de trabajo.					
02	Expresa de manera clara lo que piensa.					
Entenderse						

03	Tiene claramente definido sus funciones y las responsabilidades que requiere su puesto					
04	Siente que sus compañeros de trabajo escuchan atentamente y comprenden sus puntos de vista.					
Enseñarse						
05	Aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente					
06	Con que frecuencia se capacita para desempeñar mejor sus labores.					
Dimensión 02: Comunicación interpersonal		5	4	3	2	1
Comprender						
07	Comprende la información que le brinda su jefe inmediato para el desarrollo de sus actividades					
08	Sus compañeros de trabajo le entienden cuando informa sobre las tareas que está realizando.					
Sentido						
09	Siente que está comprometido con el éxito que pueda alcanzar su institución					
10	Sus opiniones son consideradas y tomadas en cuenta para la realización del trabajo					
Escucha						
11	La Municipalidad genera espacios guiados que benefician el encuentro presencial y al diálogo cara a cara					
12	Se siente escuchado por su institución y su opinión es tomada en consideración					
Empatía						
13	Se siente parte de la institución y está comprometido con sus logros y metas					
14	Cree que a la Municipalidad le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo					
Comunicar						
15	Recibe de parte de su superior comunicación sobre la misión, visión y objetivos de la organización					
16	Toda información que recibe está siempre dada por los canales formales de la comunicación					
17	En la institución se fomenta se promueve la comunicación interna					
RENDIMIENTO LABORAL						
Dimensión 01: Rendimiento en la tarea		5	4	3	2	1
Buen trabajo						
18	Es capaz de hacer bien su trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario					
19	Se le ocurren soluciones creativas frente los nuevos problemas					
Eficacia						

20	Cuando puede, realiza tareas laborales desafiantes					
21	Cuando termina con el trabajo asignado, comienza nuevas tareas sin que se lo pidieran					
22	Constantemente cumple las expectativas en sus tareas laborales.					
Productividad						
23	Puede utilizar su tiempo y recursos de manera efectiva para maximizar su productividad					
24	Alcanza los objetivos establecidos en términos de cantidad y calidad de trabajo					
25	Utiliza sus habilidades y conocimientos de manera efectiva para realizar su trabajo de manera productiva.					
Logro de resultados						
26	En su trabajo, tiene en mente los resultados que debía de lograr					
27	Trabaja para mantener sus conocimientos laborales actualizados					
28	Sigue buscando nuevos desafíos en su trabajo					
Dimensión 02: Comportamientos contraproducentes		5	4	3	2	1
Quejas						
29	Se queja de asuntos sin importancia en su trabajo					
30	Agranda los problemas que se presentaron en su trabajo					
Aspectos negativos						
31	Comenta aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros					
32	Se concentra en los aspectos negativos de su trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas					
33	Comenta aspectos negativos de su trabajo con gente que no pertenece a la municipalidad					
Dimensión 03: Rendimiento en el contexto		5	4	3	2	1
Planificación						
34	Planifica su trabajo de manera tal que pueda hacerlo en tiempo y forma					
35	Su planificación laboral es óptima					
Participación						
36	Trabaja para mantener sus habilidades laborales actualizadas					
37	Participa activamente de las reuniones laborales					

Anexo 4: Autorización de Ejecución de Tesis



Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen

Fundada el 12 de Enero de 1871



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA: N°012 - 2024-MDSJV/O.P-OMAIO

Srta.
GREISS SHEYLA DIAZ ROJAS
CEL. 929023692

Asunto: AUTORIZACION DE EJECUCION DE TESIS

Referencia: CARTA N° 002-2024-GSDR

Es grato dirigirme a usted, para expresarle cordial saludo y en atención del documento de la referencia, hacemos de Conocimiento que la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen, le **OTORGA EL PERMISO** solicitado, para que pueda ejecutar su proyecto de tesis denominado **"Comunicación interna y Rendimiento laboral del personal de la Municipalidad Distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes - 2023"**, aplicando su encuesta y otros, y de esta manera lograr el Objeto de tesis.

Sin otro particular, hago propia la ocasión para expresarle las muestras de aprecio y estima personal.

Atentamente

Mg. Oscar Manuel A. Izquierdo Olaverri
Jefe de la Unidad de Personal



Anexo 5: Cálculo de alfa de Cronbach

N°	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35			
	Pien	Expr	Tiene	Sient	Apro	Con	Com	Sus	Sient	Sus	La M	Se s	Se s	Cree	Recil	Toda	En la instituc	Es c	Se le	Cuar	Cuar	Cons	Pued	En s	Trab	Sigu	Se q	Agra	Se c	Se c	Se c	Plan	Su p	Trab	Participa activ			
Enc01	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	65	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	70	
Enc02	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	74	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	84	
Enc03	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	3	4	68	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	76	
Enc04	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	89	
Enc05	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	76	5	5	2	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5	77	
Enc06	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	66	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	85	
Enc07	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	75	5	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	81
Enc08	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	1	1	5	1	1	3	1	55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	86	
Enc09	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	2	4	3	4	68	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	85	
Enc10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	89	
Enc11	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	2	3	3	3	62	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	75	
Enc12	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	70	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	82	
Enc13	5	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	62	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	83	
Enc14	5	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	60	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	76	
Enc15	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	57	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	75	
VARIANZA	0.29	0.24	0.37	0.52	0.52	0.60	0.22	0.60	0.52	0.65	1.04	1.04	1.05	1.58	1.02	0.69	1.26		0.06	0.24	1.09	0.60	0.37	0.38	0.36	0.12	0.22	0.29	0.24	0.37	0.52	0.52	0.60	0.22	0.16	0.20		
SUMATORIA DE VARIANZAS	12.20																	6.55																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	73.44																	30.52																				

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario 0.886 0.832
 k : Número de ítems del instrumento 17 18
 Sumatoria de las varianzas de los ítems. 12.20 6.55
 Varianza total del instrumento. 73.44 30.52

Anexo 6: Ficha de evaluación del instrumento



COMUNICACIÓN INTERNA Y RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LA VIRGEN, TUMBES - 2023

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																		X			

CERTIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

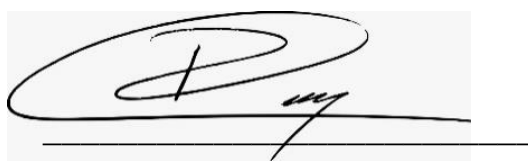
Certificación

Mg, **Rubén Edgardo Infante Carrillo**, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del Departamento de Administración.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado: “**Comunicación interna y rendimiento laboral del personal de la municipalidad distrital de San Juan de la Virgen, Tumbes - 2023**”. Presentado por la bachiller **Greiss Sheyla Díaz Rojas**, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizada para su presentación e inscripción en la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 10 de abril del 2024.



Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo

Asesor del Proyecto de Tesis

Código ORCID 0000 – 0002 – 4611 – 1094