



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TESIS

**Comunicación interna y su relación con el desempeño
laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Autora

Bach. Coronel Perez, Sara Azucena
(<https://orcid.org/0000-0003-2363-8069>)

Asesor

Mg. Barquero Cornelio, Francisco Javier
(<https://orcid.org/0000-0001-6214-0381>)

Línea de Investigación

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que
promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido.**

Sub Línea de Investigación:

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

Pimentel – Perú

2023

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LA MUNICIPALIDAD DE PÍTIPO, 2021**

Aprobación del jurado



(DRA. PAREDES DELGADO, SHARON SOLEDAD)

Presidente del Jurado de Tesis



(MG. CABREJOS PITA, ZOYLA NELLY)

Secretario del Jurado de Tesis



(MG. BARQUERO CORNELIO FRANCISCO JAVIER)

Vocal del Jurado de Tesis



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la DECLARACIÓN JURADA, soy(somos) egresado (s)del Programa de Estudios de **Ciencias de la Comunicación** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PÍTIPO, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

(Coronel Perez, Sara Azucena)	DNI: 76032792	
-------------------------------	---------------	--

Pimentel, 08 de setiembre de 2023.

Dedicatoria

A mi padre Oscar Coronel Delgado por su apoyo incondicional, sus preocupaciones, sus consejos, sus oraciones, su cariño. También a mi madre por ser tan fuerte y valiente, por enseñarme a luchar, a ser constante como ella lo hizo para vencer al cáncer. A mi amado esposo que, con su amor, me ayuda a querer siempre ser mejor.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a Dios quien escucho cada plegaria y cada lagrima cuando creía no poder ante cada obstáculo. Agradezco, también, infinitamente a mi padre Oscar Coronel Delgado un hombre que con coraje, esfuerzo, valores y mucho sacrificio me ha brindado educación, pero, sobre todo, jamás me ha dejado sola, sin él no hubiera sido posible nada de esto. A mi familia, por sus consejos y a mi compañero de vida Jhery Montoya por su amor incondicional.

También, quiero agradecer a mi profesora metodológica Fátima del Socorro Torres Cáceres por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Por último, quiero agradecer a la Universidad Señor de Sipán por acogerme estos 5 años de estudios y por brindarme una plana docente calificada en conocimientos. A todos mis docentes con los que he podido compartir estos años, a mis compañeros y amigos(as) con los que pude entablar un lazo de amistad que perdura hasta el día de hoy.

Índice

Dedicatoria	4
Agradecimientos	5
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Abstract	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Hipótesis	17
1.4. Objetivos	18
1.5. Teorías relacionadas al tema	18
II. MATERIALES Y MÉTODO	23
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	23
2.2. Variables, Operacionalización	23
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Procedimiento de análisis de datos	29
2.6. Criterios éticos	29
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
3.1. Resultados	31
3.2. Discusión	42
3.3. Aporte de la investigación (opcional)	44
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
4.1. Conclusiones	51
4.2. Recomendaciones	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1	31
Tabla 2	31
Tabla 3	32
Tabla 4	33
Tabla 5	34
Tabla 6	35
Tabla 7	36
Tabla 8	37
Tabla 9	38
Tabla 10	40
Tabla 11	40
Tabla 12	41
Tabla 13	41

Índice de figuras

Figura 1	31
Figura 2	32
Figura 3	33
Figura 4	34
Figura 5	35
Figura 6	36
Figura 7	37
Figura 8	38

Resumen

El objetivo principal de la tesis fue determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Pítipo, 2021. Ya que, la Comunicación interna organiza y mejora el intercambio de información entre áreas, aumentando la productividad y permitiendo el cumplimiento de metas de manera participativa.

La investigación fue tipo aplicada, con diseño no experimental, descriptiva – correlacional, la población estuvo conformada por 98 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, nuestra muestra fue Censo. Para recoger la información se empleó la técnica de encuesta y como instrumento para recolectar datos se hizo uso de dos cuestionarios, los cuales contaron con 14 y 16 preguntas cada uno, el instrumento tiene una medición de escala Likert ya que es politómico.

Finalmente, se pudo concluir que las variables Comunicación Interna y Desempeño Laboral alcanzaron una correlación de Spearman ($\rho=0.451$); así como también se comprobó el nivel de significancia es de 0.00 menor a 0.05. el cual arrojó que existe una correlación significativa moderada entre las variables. Por ello, como aporte práctico, se realizaron propuestas para el fortalecimiento y mejoramiento de la CI: Fomentar la integración, uso de newsletter, desarrollo de talleres y reconocimiento laboral ya que se ha comprobado estadísticamente que, si se mejora la variable la C.I mejorara significativamente el D.L.

Palabras Clave: Comunicación interna, desempeño laboral y newsletter.

Abstract

The main objective of the thesis was to determine the relationship between internal communication and work performance of the employees of the Municipality of Pítipo, 2021. Since internal Communication organizes and improves the exchange of information between areas, increasing productivity and allowing compliance of goals in a participatory manner. The research was applied, with a non-experimental design, descriptive - correlational, the population was made up of 98 collaborators from the District Municipality of Pítipo, our sample was Census. To collect the information, the survey technique was used and as an instrument to collect data, two questionnaires were used, which had 14 and 16 questions each, the instrument has a Likert scale measurement since it is polytomous. Finally, it was possible to conclude that the variables Internal Communication and Work Performance reached a Spearman correlation ($\rho=0.451$); as well as the level of significance was also verified to be 0.00 less than 0.05. which showed that there is a moderate significant correlation between the variables. Therefore, as a practical contribution, proposals were made for the strengthening and improvement of IQ: Promote integration, use of newsletter, development of workshops and job recognition since it has been statistically proven that, if the variable is improved, IQ will improve significantly. the D.L.

Keywords: Internal communication, work performance and newsletter.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

En la actualidad las instituciones se han centrado en fortalecer el sistema de comunicación para mejorar la interacción entre las áreas, integrantes y entorno externo. Mejorando el desempeño, calidad y tiempo en el logro de resultados (Tamayo, 2020).

En realidad, para que los colaboradores cumplan adecuadamente sus funciones, es imprescindible que establezcan una buena comunicación entre ellos, y con los superiores, para la formación de vínculos de confianza.

Para Tamayo (2020) la comunicación organizacional es un factor importante para que el direccionamiento de una entidad se lleve exitosamente, los mensajes que se transmiten o expresan con claridad, en un contexto y canal adecuado serán esenciales para el que las recepte haga parte de sus acciones y por lo contrario si un mensaje es impreciso, no es claro puede generar un alto grado de conflictos. Por ello la CI (comunicación interna) es dinámica, particular y versátil y obliga a tener una mirada siempre proactiva, como organización, en mejora del crecimiento competitivo.

Quintana & Mamani (2020) comenta sobre el desempeño laboral en la Organización Mundial de la Salud (OMS) y se estima que a nivel mundial existen 59,2 millones de colaboradores, determino identificar como medir al personal sanitario mínimo para lograr una máxima participación necesaria que alcance los objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). 57 países tienen una insuficiencia de 2,4 millones de médicos y enfermeras, a esto refiere que el desempeño laboral es susceptible de mejorar mediante una supervisión objetiva, pagos justos y puntuales, incentivos y mejoras de las condiciones de trabajo que disminuyan los riesgos laborales.

La comunicación interna se evidencia en la efectividad que tendría un área de comunicaciones con un principal representante, como jefe de Gestión Humana, que como principal objetivo tiene el diseñar o implementar un plan de comunicación ligado a un

programa de responsabilidad social. (Meléndez, 2016).

Es por ello que en la emergencia sanitaria por el covid-19 la ciudadanía ha incrementado su consumo informativo, que no solo resulta clave la gestión de comunicación que se realice en cada entidad, sino que también la cooperación y medios claves de comunicación sean imprescindible para contestar eficazmente en una pandemia como la que actualmente venimos viviendo, ya que esto hace posible crear y aplicar estrategias proactivas en lugar de reactivas, siendo la comunicación la base para que se genere una metamorfosis de cambios necesarios en la gestión e innovación de una organización. (Martínez & Morilla, 2019)

Ñopo (2020), comenta que en el municipio de Ferreñafe se puede mejorar el clima organizacional a través de la comunicación interna de los servidores públicos para ello se debería implementar acciones de comunicación efectivas ya que el clima organizacional registra un nivel regular y se observó que el 64.7% de los colaboradores no cumplen a cabalidad una estructura en el trabajo y se percibe un bajo rendimiento laboral.

En contexto de la Municipalidad de Pítipo, entidad del estado facultada para brindar servicios públicos a una población de 21 mil 977 habitantes según el (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020) Sin embargo, en ciertas ocasiones no se llegan a cumplir las funciones adecuadas por falta de gestión, la comunicación suele ser poco deficiente entre colaboradores y jefes. Además, en diversas situaciones puede haber una sobrecarga de mensajes a los colaboradores por medio de las nuevas tecnologías que permiten transmitir una serie de información en mayor cantidad sobresaturando y logrando un efecto contrario al deseado que sería la desinformación. Entonces un bajo desempeño en ocasiones puede provocar que no se logre llegar a las metas establecidas, por ello las interacciones entre colaboradores, la jefatura, y el medio debe ser clara.

Finalmente, en la actualidad la comunicación es un factor crucial dentro de todo tipo de organizaciones ya sean pública, privada o social, lo cual permitirá que los colaboradores tengan un mejor rendimiento, ya que lo que una persona piensa y siente, son factores que

influyen en sus acciones, logros y habilidades para conseguir el compromiso.

Antecedentes:

A nivel internacional

En el ámbito internacional, Sora et al. (2021) tuvo como objetivo principal determinar el mecanismo subyacente de las variables inseguridad y desempeño laboral, de tipo cuantitativo. La muestra fue a 1.435 colaboradores de 138 entidades. Obteniendo como resultado que la inseguridad laboral estaba indirectamente relacionada con 4,96% de la OCB (conductas individuales) y el 4.24% del desempeño autoevaluado, dichas relaciones variaban en función del tipo de contrato, finalmente concluyeron que este estudio contribuye a comprender la relación entre las variables considerando el tipo de contrato.

Domínguez (2019) describió los tipos de comunicación organizacional interna, método descriptivo, su muestra fue de 22 establecimientos educacionales. Obteniendo como resultados que el 40 % de los directivos y al 40 % del profesorado utilizan diferentes tipos de comunicación que favorece el acoplamiento del trabajo y en procesos de gestión de la organización educativa.

Martínez & Díaz (2020) tuvo como propósito definir la relación de la C.I., la felicidad y el desempeño de los colaboradores, utilizando enfoque mixto, su muestra fue de 82 entidades españolas, cuyos resultados refieren que 96,3% de empresas desarrollan acciones para potenciar la vinculación entre las variables pese a que el área de dirección está incompleta en las entidades de este país y casi siempre depende del área de recursos humanos. Concluyendo que el CI tiene la facultad de intervenir positivamente a través del dialogo.

Martínez & Díaz (2019) determinaron estrategias de C.I. e Identidad Corporativa, fue de tipo descriptivo, la muestra 250 empresas, 50 por año; de ellas el 58,4%, es decir 146 corporaciones, repiten presencia en el ranking, obteniendo como resultado que a lo largo de los cinco años hay 104 empresas únicas, es así como llegaron a la conclusión que estas entidades remarcan la importancia que brindan a la gestión integral del cambio con campañas globales dirigidas a sus colaboradores con el fin de mejorar tanto la escucha activa como la

transformación del clima corporativo. Entonces el gestionar la C.I. en las entidades ha percibido un mayor progreso en los últimos años, esto ha sido posible mediante diferentes tipos de mecanismos, la mayoría tienen relación con los avances tecnológicos, aun así, muchas organizaciones continúan enlazadas al área de Recursos Humanos, es así como tienen relación con los colaboradores.

Ramos et al. (2019) analizó el funcionamiento de una breve escala de autoinforme de Desempeño Laboral Individual (IWPQ), el método fue estadístico descriptivo correlacional, la muestra fue de 386 empleados que respondieron voluntariamente un cuestionario que incluía el IWPQ. Los resultados mostraron que el 17% obtuvieron la puntuación máxima lo que parece un efecto relativamente pequeño. Llegando a concluir IWPQ tiene énfasis en los comportamientos dirigidos hacia las entidades. Entonces entendemos que desempeño laboral se considera la “última variable dependiente” en la administración de R.R.H.H., convirtiendo su evaluación en una cuestión de capital.

A nivel nacional

Quintana y Mamani (2020), determinaron detallar el nivel de rendimiento según las características formación académica, aspectos motivadores y organizacionales. Muestreo probabilístico de 208 enfermeras. Obteniendo como resultado que el 24,5% tenía bajo rendimiento; 63,0% percibían más trabajo del normal y un 82,4% no tuvieron las capacitaciones necesarias por el empleador, es así como Concluyeron que gran parte en el hospital HNASS tienen bajo desempeño, por ello recomendaron la institución empleadora realice esfuerzos adicionales en busca de una mejora en el rendimiento del personal.

Morales (2020) determinó la relación entre C.I. y la reputación interna, fue de tipo descriptivo correlacional, su muestra fue de 91 servidores, siendo la población de 190. Cuyos resultados mostraron como valores de $r = 0,512$ y un valor de $P = 0,000$; esto refiere a una existencia de relación positiva moderada entre las variables, finalmente concluyo que direccionar eficazmente la CI es un trabajo compartido entre la alta dirección y el comunicador social, quien utiliza estrategias y herramientas comunicativas que se necesitan para mantener

buenas relaciones entre los jefes y los colaboradores.

Flores (2020) analizó la relación de calidad de vida y desempeño laboral. La metodología que se utilizó es un enfoque cuantitativo no experimental, con diseño descriptivo-correlacional. La muestra es la totalidad de 69 entre asistentes y administrativos. Se utilizó el estadístico Rho de Spearman, en los resultados se observó la existencia de una fuerte conexión positiva 0,772 entre las variables. Concluyendo que los trabajadores de la clínica privada perciben el nivel de calidad laboral alto con un 50.7%. pero también es bueno recalcar que un 18.8% tiene mala percepción de la vida laboral. Por eso se recomendó realizar el control constantemente e incentivar las iniciativas a los colaboradores para conocer el desempeño y fortalecer sus debilidades y así a medida que la calidad de vida mejora, pasará lo mismo con el desempeño laboral.

Polo (2020) tuvo como objetivo describir la Comunicación Laboral Interna, su metodología fue de tipo transversal, con diseño no experimental descriptivo. La muestra fue censo de 21 colaboradores incluidos docentes, administrativos y directivos, donde se tuvo como resultado predominante el nivel medio en la Comunicación Laboral Interna (52,4%), la Comunicación Descendente (47,6%), y la Comunicación Ascentente (57,1%), mientras que el nivel alto prevaleció solo en la Comunicación Horizontal (42,9%). Concluyendo el autor que existen indicadores que necesitan mejorar en la comunicación entre colaboradores y jefes, y viceversa.

Bocanegra (2020) analizó el rendimiento de los colaboradores como resultado de la relación con el tipo de liderazgo, tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño transversal y tipo descriptiva, su muestra fue de 35 trabajadores, donde se concluye que el 54% tiene un desempeño laboral medio, mientras que un 46% tiene mayor rendimiento, recomendando a los directivos generar mecanismo de incentivo que permitan a los colaboradores tener más ímpetu en lograr los objetivos, mediante constante evaluaciones y capacitaciones para aumentar estas variables.

A nivel local

Así mismo, Maza (2019) determinó la relación que existe entre la C.I. y el desempeño laboral. Su tipo descriptivo correlacional, no experimental: transversal. Muestra censo conformada por 78 trabajadores, cuyo resultado indica que un 81% tiene la percepción que la C.I. es regular y un 79% considera también como regular el desempeño laboral, es así como se llega a la conclusión que, si se promueve una mejor C.I. mejorara el rendimiento de los colaboradores.

Uchipe y Vázquez (2019), tuvieron como objetivo determinar la relación entre la CI y DL, utilizando como enfoque cuantitativo, se aplicó el instrumento a una muestra compuesta por una población de 88 colaboradores, como resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman; se mostró que si existe relación significativa ($Rho = 0,711$; $p = 0,000$) entre las variables estudiadas. Llegando a la conclusión que mientras la comunicación interna sea más eficaz y en mayor cantidad, el desempeño laboral será mucho más productivo.

Cáceres (2019) Determinó la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral, con diseño no experimental - transversal. Su muestra fue censal, 50 colaboradores, donde se obtuvieron resultados positivos, que existe relación entre ambas variables: comunicación organizacional y desempeño Laboral, y sobre sus dimensiones Comunicación horizontal y la variable DL se obtuvo el coeficiente de 0.246 encontrándose en el rango de una positiva media, asimismo, con respecto al valor de significancia $p = 0.086 > 0.005$, indica que no existe relación alguna. Por otra parte, en la dimensión Comunicación Ascendente y DL dio como resultado que, si existe una relación ya que se obtuvo un coeficiente 0.448, y un valor de significancia $p=0,001 < 0.005$.

Inga (2018) Determinó la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. Se contó con una muestra censal de 45 colaboradores, con el alfa de Cronbach se pudo obtener fiabilidad del cuestionario, obteniendo como resultado la correlación 0.827 representado por una buena correlación positiva considerable entre las variables. En conclusión, entre la CI y el DL existe una correlación positiva considerable.

Díaz (2016) Identificó la relación que existe entre la CI y DL, fue de tipo descriptiva-correlacional con un diseño no experimental transversal, su población fue de 60 colaboradores, los resultados afirman que la CI es regular 71.7%, presentando también como regular con un 81.7% la variable DL, determinándose que si existe una correlación entre ambas variables ($r=0.754$, $\text{sig.}=0.000$). y un nivel de significancia $p<0.005$.

Justificación

Ñaupas et al. (2014) indican que la justificación puede ser teórica, metodológica y social. Esta investigación se justifica en teorías y conceptos de las variables para brindarnos mayor conocimiento y por ello los resultados que se obtengan servirán para que la Municipalidad y otras organizaciones puedan ser más competitivas, y faciliten el logro de los objetivos y metas establecidas. Es fundamental conocer la relación que existe entre la C. interna y D. laboral, para conocer cómo se encuentran los trabajadores y las necesidades que puedan tener tanto ellos como la entidad.

En lo social, la investigación permitirá ser tomada como apoyo a las organizaciones, gerencias, direcciones para que comprendan la importancia de ejecutar la C.I. que permitirá mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores en todos los municipios y entidades existentes en el Perú.

1.2. Formulación del problema

Problema general:

¿Existe relación entre CI y DL en la Municipalidad de Pítipo, 2021?

Problemas específicos:

¿Existe relación entre CI y DL en la Municipalidad de Pítipo, 2021?

¿Existe relación entre CI y DL en la Municipalidad de Pítipo, 2021?

¿Existe relación entre CI y DL en la Municipalidad de Pítipo, 2021?

1.3. Hipótesis

Son explicaciones tentativas del fenómeno en estudio, por lo que constituye una respuesta previa al problema.

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre CI y DL en la Municipalidad de Pítipo, 2021.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre la dimensión C. ascendente y DL en la municipalidad de Pítipo,2021.
- Existe relación entre la dimensión C. descendente y DL en la municipalidad de Pítipo,2021.
- Existe relación entre la dimensión C. horizontal y DL en la municipalidad de Pítipo,2021.

1.4. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre comunicación interna y DL en la Municipalidad de Pítipo 2021.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión C. ascendente y DL en la Municipalidad de Pítipo, 2021.
- Determinar la relación entre la dimensión C. descendente y DL en la Municipalidad de Pítipo, 2021.
- Determinar la relación entre la dimensión C. horizontal y DL en la Municipalidad de Pítipo, 2021.

1.5. Teorías relacionadas al tema

1.5.1. Comunicación interna

1.5.1.1. Teoría de Redes de Mensajes y Flujos de Comunicación Interna

Este estudio nos ayudara en la investigación a poder entender cómo se deberían centrar en los procesos y subprocesos para que cada cumpla con el trabajo asignado y que canales de comunicación deben de tener en cuenta. (Trelles, 2004).

1.5.1.2. Teoría del lenguaje

Podemos entender que cada mensaje debería seguir un proceso de manera oficial guiados por la jefatura de manera jerárquica en la organización. Es así que, deben fluir de supervisores a colaboradores o también, al contrario. (Trelles, 2004).

1.5.1.3. Teoría de la Tuba de Schramm

Alsina (1995) habla sobre esta teoría de Wilbur Lang Schramm 1954 que a través de sus investigaciones cumplió una gran labor investigación desarrollada Mass Communication Research. modelo "Tuba de Schramm" nos ayudara a centrarnos en la forma de como el emisor puede utilizar diversas maneras de controlar el mensaje, así mismo tiene la potestad de decidir donde y cuando decirlo. Pero lo que no puede controlar es la situación del receptor al momento de recibir el mensaje.

1.5.1.4. Definición

La C.I. dentro de la organización es fundamental, ya que, las diversas administraciones se efectúan en base a información. La comunicación no depende de la tecnología si no depende del esfuerzo que cada persona realiza. Así lo confirma Gómez y Zapata (2017) quienes detallan que la CI es un patrón de mensajes que son replicados entre los miembros de una entidad; respetando la cultura e identidad, enfocándose en la calidad en función al usuario.

1.5.1.5. Dimensiones de Comunicación Interna

Para Villegas (2011) la CI se establece en tres formas: descendente, ascendente y horizontal. Cada un cumple a una razón, la participación en las decisiones, la disposición de la gerencia, la afluencia del conjunto de datos ordenados entre las unidades de la entidad

respectivamente.

En esta investigación se tomó como referencia la siguiente clasificación:

- **Comunicación Interna Ascendente**

Este tipo de comunicación trata que los niveles superiores apoyen y proporcionen a los directivos, la retroalimentación adecuada acerca de asuntos y problemas actuales de la organización, necesarios a la hora de tomar decisiones (Trelles, 2004).

Villegas (2011) afirma que los intereses de la gerencia y accionistas se ha visto amenazada por la interacción de los trabajadores, en las decisiones que se tomen dentro de la entidad por ende debe darse la importancia que permita y estimule la convivencia, donde el único fin sea el crecimiento tanto personal como empresarial.

- **Comunicación Interna Descendente**

Tiene como objetivo comunicar la forma de ser y actuar hacia adentro y las directrices de cómo cumplirlas. Si la dirección o el más alto mando establece bien las funciones de cada área. El resultado será un buen desempeño, buscando que el colaborador mantenga la información pertinente y al mismo tiempo se sienta parte de la misma (Cervera, 2008).

- **Comunicación Interna Horizontal**

Se establece entre trabajadores de una misma área o de diferentes, cuyo objetivo es de coordinar, solucionar problemas y relacionarse para mantener un nivel de satisfacción notorio (Trelles, 2004).

La comunicación no siempre es suficiente entre superior-colaborador o colaborador-superior, es más se requiere de una comunicación entre colaborador-colaborador de igual a igual. Esta comunicación se comporta como un mecanismo de fortalecimiento, es así que, no se puede dejar de lado el rol de la comunicación horizontal ya que permite la socialización de los principios de la entidad con metas empresariales (Almenara et al.,2005).

1.5.2. Desempeño Laboral

1.5.2.1. Teoría del equilibrio organizacional

Según Chiavenato (2011) esta teoría nos aporta que el equilibrio organizacional refleja el éxito de la organización al incentivar de manera apropiada a sus colaboradores, con el fin de perfeccionar la calidad de trabajo.

1.5.2.2. Definición

Toala et al. (2017) considera el desempeño laboral como la calidad de servicio o de trabajo que realiza el colaborador.

Según Beltrán y Téllez (2018) comenta que el rendimiento de los trabajadores son la manera de comportarse y las cualidades que tienen para ejecutar las labores, por ello es el recurso primordial para el éxito de la empresa.

1.5.2.3. Dimensiones de desempeño laboral

Toala et al. (2017) considera que, para medir el desempeño laboral, es necesario descomponerlo en las siguientes dimensiones:

- **Dimensión 1: Motivación**

Consiste en aquella fuerza que impulsa a que los colaboradores alcancen determinados objetivos, principalmente, la motivación se da por tres elementos: por parte de los compañeros de trabajo, del jefe y por remuneraciones económicas. Así mismo, es importante destacar que éste último es el que más mueve al trabajador para maximizar su rendimiento.

- **Dimensión 2: Ambiente**

Se refiere a las condiciones óptimas con la que cuenta un colaborador en su puesto de trabajo para lograr un desarrollo laboral con mucha más seguridad. Así mismo, es importante que se encuentren ubicados en un área acorde a sus competencias con la finalidad que sean más productivos.

- **Dimensión 3: Metas**

Es el destino hacia donde quiere llegar una empresa y que le genera grandes utilidades. Para ello, es imprescindible que las metas sean alcanzables.

- **Dimensión 4: Reconocimiento**

Son aquellas muestras de valor que reciben los colaboradores en función a su rendimiento. Así mismo, la empresa ofrece ciertas premiaciones siempre y cuando cumplan una actividad de forma eficiente con la finalidad que se sientan parte de la organización.

- **Dimensión 5: Participación**

Es cuando los colaboradores se sienten valorados por la empresa y suelen aportar ideas constantemente en las decisiones que se toman. Además, toman en cuenta sus opiniones de tal manera que se realicen mejoras a nivel organizacional.

- **Dimensión 6: Desarrollo profesional**

Se refiere a los deseos de los trabajadores por querer seguir creciendo profesionalmente en sus áreas de trabajo. Para ello, es importante que reciban capacitaciones constantes que les permita mejorar sus habilidades y puedan ascender con mayor facilidad.

II. MATERIALES Y MÉTODO

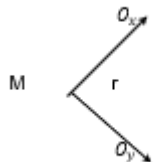
2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Este trabajo de investigación fue aplicado. Según Concytec (2018) mencionó que es de tipo aplicada cuando se determina los medios que pueden satisfacer las necesidades primordiales identificadas a través del conocimiento científico.

Hernández et ál. (2014) menciona que una investigación es aplicada porque está orientada a resolver un problema.

Por otra parte, respecto al diseño de la investigación, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) dice que el diseño es un esquema donde se especifica el desarrollo que se requiere para la obtención de información, este es un estudio no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable, la autora solo se limitó a observar los sucesos para después analizarlos.

El diseño de la presente investigación es descriptivo – correlacional, ya que busca conocer la relación entre CI y DL en la Municipalidad de Pítipa, 2021. Se observan los cambios sin intervención que ocurren en ambas variables para averiguar si surgen juntas o no.



Donde:

M es la muestra.

Ox es la medición de comunicación interna.

r es el coeficiente de correlación entre las dos variables.

Oy es la medición de desempeño laboral.

2.2. Variables, Operacionalización

V1: Comunicación Interna

Tessi (2012) explica que la CI es una herramienta que sirve para interactuar entre todos los integrantes de una entidad, y que al consolidarse entre compañeros puedan crear desarrollo. La variable se operacionalizó tomando en cuenta a Cervantes, (2007) quien estableció las dimensiones horizontal o vertical, ascendente y descendente.(Anexo 5, tabla 1).

Comunicación Ascendente (colaboradores) tiene como indicadores: clima Organizacional, toma de decisiones., presentación de trabajo, ambiente de trabajo. Y los números de ítems son: 1,2,3,4.

Comunicación Descendente (administración) tiene como indicadores: designación de tareas y roles, difusión de políticas del municipio, identificación de las mismas, trato hacia el personal, y los números de ítems son 5,6,7,8,9.

Comunicación Horizontal Tiene como indicadores: disposición del conocimiento, interacción e intercambio de información, relaciones laborales y la gestión del trabajo en equipo.

V2: Desempeño Laboral

Toala et al. (2017) lo considera como el comportamiento de los colaboradores para lograr que la organización tenga mayor productividad, por ende, tiene que ver con la conducta y motivación de estos y los resultados logrados, a esto decimos que mientras se motive el desempeño, el desarrollo será más notorio.

Toala et al. (2017) consideró que, para medir esta variable, es necesario descomponerlo en las siguientes dimensiones: motivación, ambiente, metas, reconocimiento, participación, desarrollo profesional (anexo 6, tabla 2).

- Motivación tiene como indicadores: al personal, jefe o supervisor, la remuneración. Y los ítems son 1,2,3.
- Ambiente tiene como indicadores: condiciones, seguridad. Competencias o capacidades, y como ítems 4,5,6.
- Metas tiene como indicadores: alcanzable o accesible y como ítems 7,8.

- Reconocimiento tiene como indicador: premiación y como ítems
- Participación tiene como indicadores: valoración del trabajo, ideas, opiniones y como ítems 11,12,13.
- Desarrollo profesional tiene como ítems: crecimiento y capacitación y como ítems 14,15,16.

Operacionalización de la variable

Variable(S)	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Nivel / Rango
COMUNICACIÓN INTERNA Cervantes (2007)	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clima Organizacional ✓ Toma de decisiones ✓ Presentación de trabajo ✓ Ambiente de trabajo 	1,2,3,4	Escala Nominal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Alto (51-y70) Moderado (33-50) bajo (14-32)
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Designación de tareas y roles. ✓ Difusión de políticas de la municipalidad. ✓ Gestión de conocimiento ✓ Identificación con la municipalidad ✓ Trato hacia el personal. 	5,6,7,8,9		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disposición del conocimiento. ✓ Participación ✓ Intercambio de información. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Relaciones laborales. 	10,11,12,13,14		

DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL Toala et al. (2017)	MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El personal ✓ El jefe o supervisor ✓ La remuneración 	1,2,3	Escala Nominal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre Siempre	Alto (59-y80) Moderado (38-58)) bajo (16-37)
	AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones ✓ Seguridad ✓ Competencias o capacidades 	4,5,6		
	METAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alcanzable o accesible 	7,8		
	RECONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Premiación 	9,10		
	PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valoración del trabajo ✓ Ideas ✓ Opiniones 	11,12,13		
	DESARROLLO PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crecimiento ✓ Capacitación 	14,15,16		

2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen una característica común, la que estudia y da origen a los datos de investigación (Tamayo 2003). Es así que se utilizó a todos los 98 trabajadores de las diversas áreas del municipio.

La muestra que se utilizó fue de tipo Censal. Sánchez et ál. (2018) explica que es un procedimiento de recopilación de información acerca de los atributos de todo el organismo a estudiar.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Se usó como técnica la encuesta; ya que, ayudará a determinar la relación de las dos variables, según Sánchez et ál. (2018) indica que, las técnicas son el grupo de reglas y tratamientos que permiten al autor establecer la relación con el objetivo o sujeto de la investigación.

Instrumento:

El instrumento aplicado en el estudio fue el uso del cuestionario, este es un formato que sirve para el recojo de información, como indicó Arias (2020) es un tipo de encuesta que se utiliza de manera escrita y consta de una serie de preguntas. Se puede aplicar de manera individual o grupal.

Teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de cada variable se realizó dos cuestionarios, cada uno de 14 y 16 preguntas.

Validez y confiabilidad:

Según Hernández et ál. (2014) está referida al grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, cuyos resultados pueden ser iguales al utilizarse a una misma persona. Este mismo autor explica que la prueba piloto se aplica a una pequeña muestra con el objetivo de probar su eficacia, antes de ello se validó por el juicio de tres expertos, y luego de ello se aplicó a 15 colaboradores de la municipalidad de Cayaltí, ya que mi muestra es censo y no podría aplicar en la entidad de investigación (anexo 7, tabla3).

Entonces, para establecer la confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach a cada una de las variables y sus correspondientes dimensiones, porque el instrumento tiene una medición de escala Likert ya que es politómico, procesándose la información en el paquete estadístico SPSS V.25(anexo 8, tabla 4).

Resultados de la Fiabilidad (Confiabilidad)

1. Comunicación Interna

Interpretación: El Alfa de Cronbach total del instrumento de Comunicación interna es de 0.787 lo que indica según la tabla 6, confiabilidad alta, los resultados obtenidos con este código son válidos y confiables (Anexo 9, tabla 5).

2. Desempeño Laboral

Interpretación: El Alfa de Cronbach total del instrumento de Desempeño Laboral es de 0.848 lo que indica según la tabla 6, confiabilidad muy alta, por lo tanto, los resultados obtenidos con este código son válidos y confiables (Anexo 9, tabla 6).

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Primero se elaboró el instrumento en escala Likert, luego se obtuvo la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, en tercer lugar.

Se remitió una solicitud de consentimiento informado a la M.D.P. para que nos permita aplicar el instrumento a sus colaboradores.

Y así se aplicó el instrumento, cuyos datos fueron digitados en los programas SPSS versión 25 y Excel. Se analizaron e interpretaron los resultados mediante tablas y figuras para dar paso a la discusión. Finalmente se creó las conclusiones de acuerdo con los objetivos específicos planteados al inicio del estudio.

2.6. Criterios éticos

En el código de ética de investigación, la Universidad Señor de Sipán (2019) sustenta que como investigador se debe el compromiso con responsabilidad y honestidad, cumpliendo las normas institucionales, nacionales e internacionales que regulan la investigación. Utilizar

los procedimientos normativos y metodológicos sin alterar el proceso de investigación. También se debe solicitar y obtener el consentimiento informado para aplicar el instrumento, las investigaciones que se realicen deben ser en mejora del bienestar de la población. Manejando con responsabilidad la información obtenida, tal como se menciona en el principio de libertad y responsabilidad, evitando cambiar respuestas en beneficio propio, cumpliéndose el criterio de inalterabilidad, por ello los resultados de la aplicación de instrumentos, se documentarán como anexos.

Así mismo, se respetó la autoría de información mediante las citas y referencias correspondientes según las normas APA (Moreno y Carrillo 2019).

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Estadística descriptiva

Tabla 1

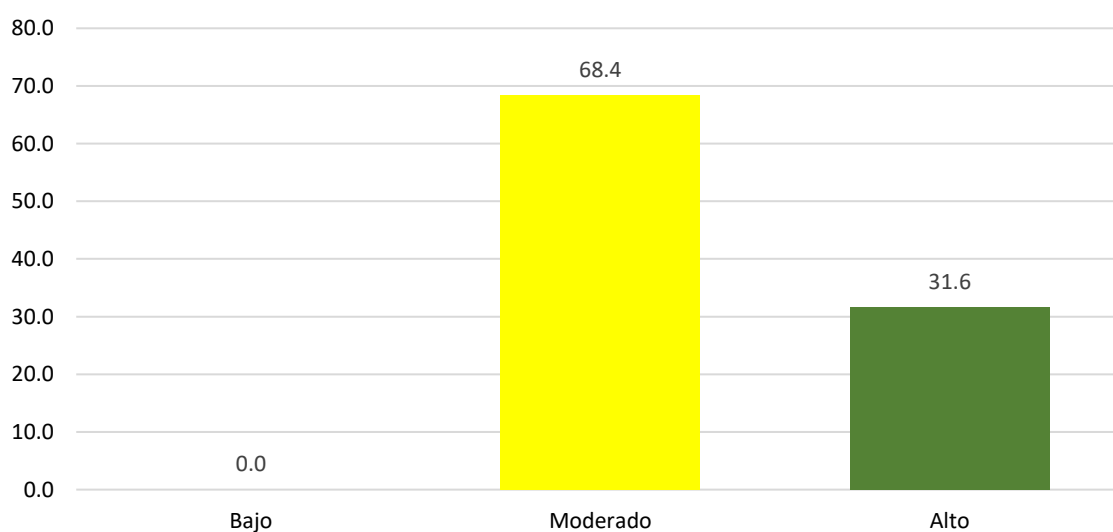
Niveles de Comunicación Interna

Items	N	%
Bajo	8	8.2
Moderado	66	67.3
Alto	24	24.5
Total	98	100

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Niveles de Comunicación Interna



Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

Interpretación: Al determinar los niveles de la variable C. Interna, se visualiza una orientación de moderado a alto, donde posee un mayor porcentaje en el nivel moderado con el 68.4% seguido de alto con el 31.6%.

Tabla 2

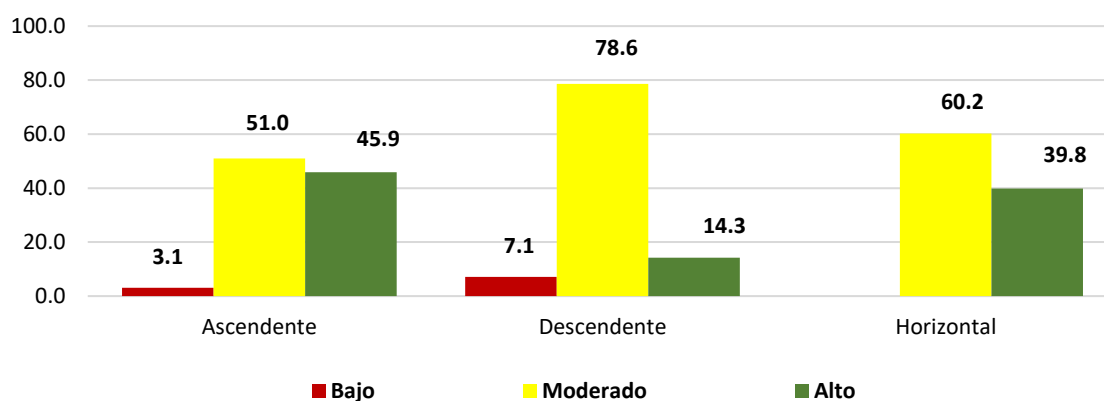
Niveles de las dimensiones de C. Interna

	Bajo		Moderado		Alto		Total
	n	%	n	%	n	%	
Ascendente	3	3.1	50	51.0	45	45.9	98
Descendente	7	7.1	77	78.6	14	14.3	98
Horizontal	0		59	60.2	39	39.8	98

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Niveles de las dimensiones de C. Interna



Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

Interpretación: Para el nivel de las dimensiones de la variable C. Interna obtenido de la calificación de los entrevistados, se determina que sigue una tendencia de moderado a alto, resaltando lo moderado y en mayor porcentaje en C. descendente con el 78.6% seguido por el horizontal con el 60.2%. Así mismo en el nivel alto también se visualiza porcentajes a tomar en cuenta, es así, que en la dimensión ascendente existe un 45.9% de los entrevistados y en el horizontal el 39.8%. Por el lado del nivel bajo, sus porcentajes solo se dan en la dimensión ascendente y descendente con el 3.1% y 7.1%.

Tabla 3

Niveles de Desempeño Laboral

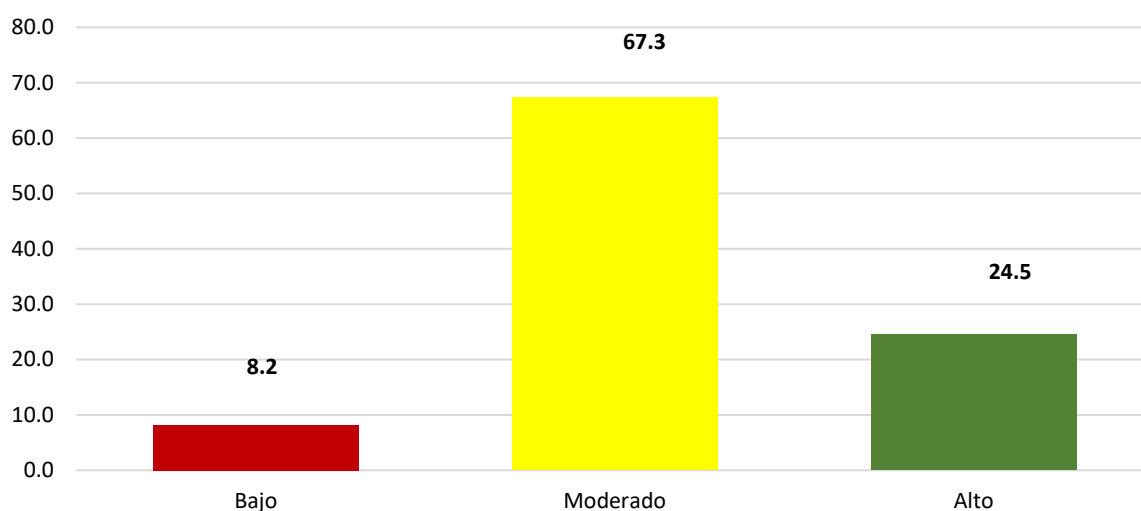
Items	N	%
-------	---	---

Bajo	0	0.0
Moderado	67	68.4
Alto	31	31.6
Total	98	100

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Niveles de Desempeño Laboral



Nota. Información tomada la Encuesta aplicada

Interpretación: Al determinar el nivel de la variable Desempeño Laboral, se visualiza una orientación de moderado a alto, donde posee un mayor porcentaje en el nivel moderado con el 67.3% seguido de alto con el 24.5% y con solo el 8.2% de los entrevistados están con nivel bajo.

Tabla 1

Distribución total del nivel de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

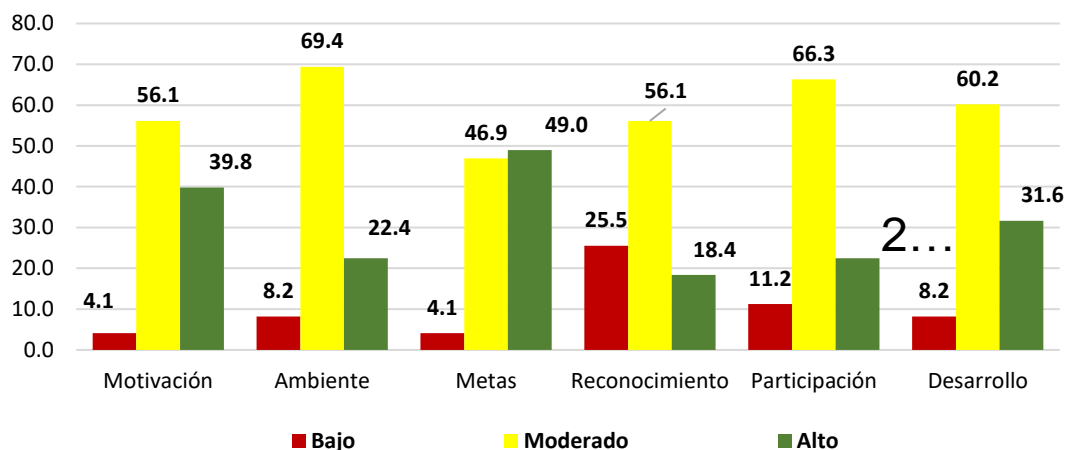
	Bajo		Moderado		Alto		Total
	n	%	n	%	n	%	
Motivación	4	4.1	55	56.1	39	39.8	98
Ambiente	8	8.2	68	69.4	22	22.4	98
Metas	4	4.1	46	46.9	48	49.0	98
Reconocimiento	25	25.5	55	56.1	18	18.4	98

Participación	11	11.2	65	66.3	22	22.4	98
Desarrollo	8	8.2	59	60.2	31	31.6	98

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Distribución porcentual del nivel de las dimensiones de la variable Desempeño laboral



Nota. Información tomada de la Encuesta aplicada

Interpretación: Para el nivel de la variable Desempeño laboral obtenido de la calificación de los entrevistados, se observa una orientación de moderado a alto, donde el mayor porcentaje lo encontramos en la dimensión ambiente con el 69.4%, seguido con el 66.3% de la dimensión participación, mientras que el nivel alto lo encontramos en la dimensión meta con el 49%, seguido con el 39.8% y lo visualizamos en motivación. Por otro lado, se visualiza que existe en menor porcentaje los de nivel bajo, siendo el que se ubica en la dimensión reconocimiento con el 25.5% y en participación con el 11.2%

Tablas Cruzadas

Tabla 2

Distribución porcentual de C. Interna y Desempeño Laboral

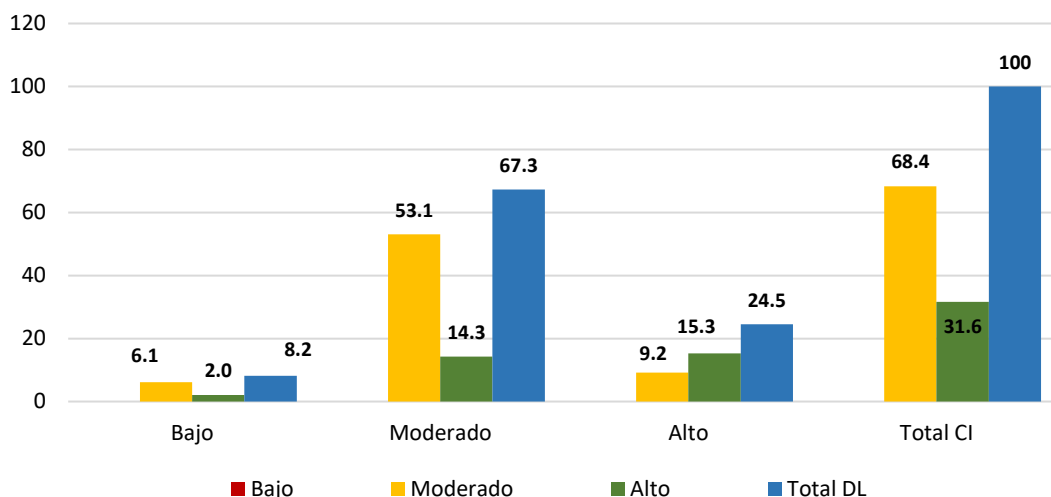
Desempeño Laboral	Comunicación Interna						Total DL	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	0		6	6.1	2	2.0	8	8.2
Moderado	0		52	53.1	14	14.3	66	67.3
Alto	0		9	9.2	15	15.3	24	24.5

Total CI	0	67	68.4	31	31.6	98	100
-----------------	----------	-----------	-------------	-----------	-------------	-----------	------------

Nota.Elaboración propia

Figura 2

Distribución porcentual de C. Interna y Desempeño Laboral



Nota: Información tomada la encuesta aplicada.

Interpretación: Al realizar el análisis de las dos variables bajo estudio y tal como se muestra en la figura 5, el mayor porcentaje lo ubicamos en el nivel moderado tanto para la variable comunicación interna y desempeño laboral con el 53.1%, seguido por los que están en un nivel alto tanto en comunicación interna y desempeño laboral con el 15.3%. Además, se visualiza que solo el 2% de los encuestados poseen un nivel alto en comunicación interna y bajo en desempeño laboral.

Tabla 3

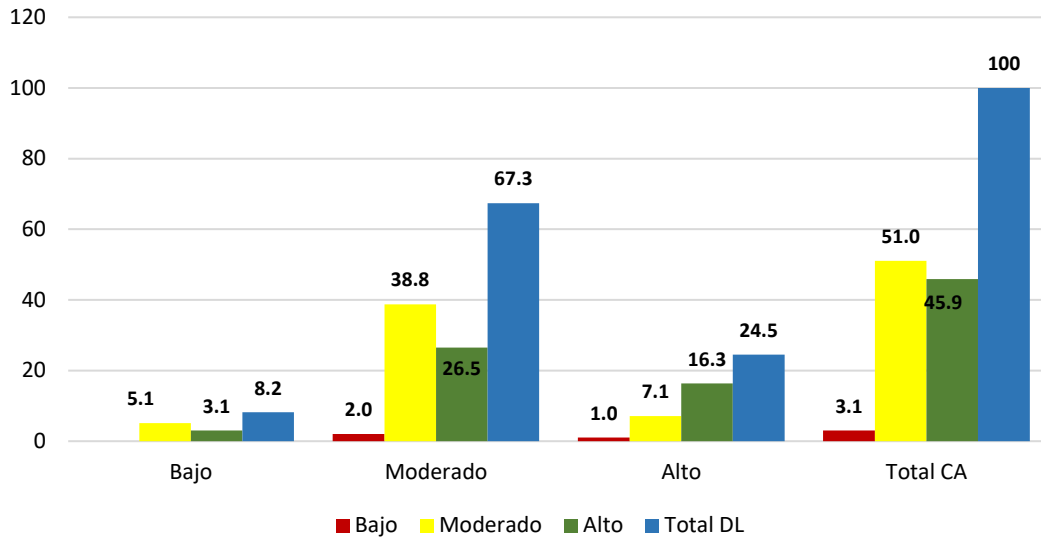
Distribución porcentual del nivel de C. Ascendente y Desempeño Laboral

Desempeño Laboral	Comunicación Ascendente						Total DL	
	Bajo		Moderado		Alto			
	N	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0		5	5.1	3	3.1	8	8.2
Moderado	2	2.0	38	38.8	26	26.5	66	67.3
Alto	1	1.0	7	7.1	16	16.3	24	24.5
Total CA	3	3.1	50	51.0	45	45.9	98	100

Nota. Elaboración propia

Figura 3

Distribución porcentual del nivel de C. Ascendente y Desempeño Laboral



Nota: Información tomada la Encuesta aplicada.

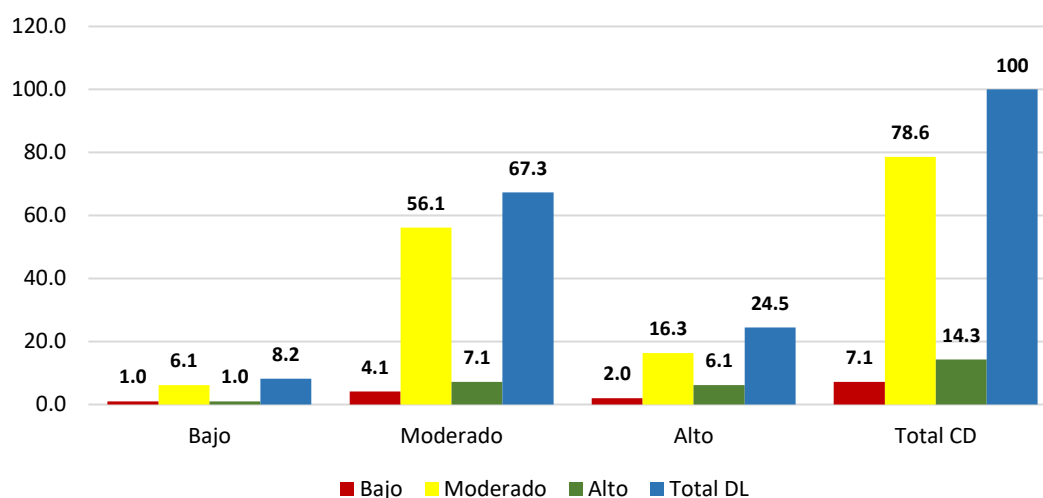
Interpretación: Al realizar el análisis de la dimensión c. ascendente y la variable desempeño laboral, se observa que el mayor porcentaje lo ubicamos en el nivel moderado tanto para la dimensión como en la variable con el 38.8% de los entrevistados, seguido de los que están en un nivel alto en comunicación ascendente y moderado en desempeño laboral con el 26.5%. Podemos señalar que el menor porcentaje se ubica entre los niveles bajo de comunicación ascendente y alto en desempeño laboral con solo el 1%.

Tabla 4

Distribución porcentual de C. Descendente y Desempeño Laboral

Desempeño Laboral	Comunicación Descendente						Total DL	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	1	1.0	6	6.1	1	1.0	8	8.2
Moderado	4	4.1	55	56.1	7	7.1	66	67.3
Alto	2	2.0	16	16.3	6	6.1	24	24.5
Total CD	7	7.1	77	78.6	14	14.3	98	100

Nota: Elaboración propia

Figura 4*Distribución porcentual de C. Descendente y Desempeño Laboral**Nota: Información tomada la Encuesta aplicada*

Interpretación: En el análisis realizado entre la dimensión descendente y variable desempeño laboral, el mayor porcentaje lo ubicamos en el nivel moderado tanto para la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral con el 56.1%, seguido por los que están en un nivel alto en comunicación descendente y desempeño laboral con el 16.3%. Además, se visualiza que solo el 1% de los entrevistados poseen un nivel alto en comunicación descendente y bajo en desempeño laboral.

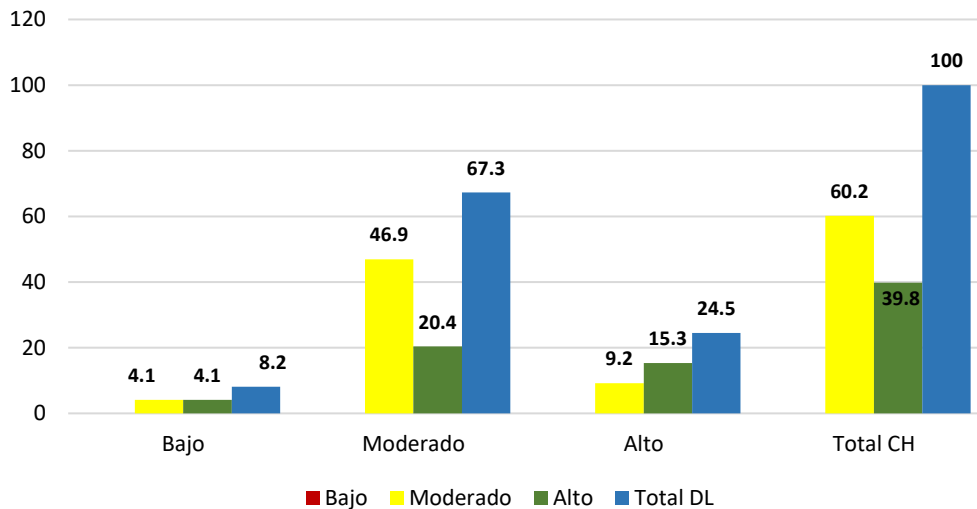
Tabla 5*Distribución porcentual de C.Horizontal y Desempeño Laboral*

Desempeño Laboral	Comunicación Horizontal						Total DL	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	N	%	n	%	n	%		
Bajo	0		4	4.1	4	4.1	8	8.2
Moderado	0		46	46.9	20	20.4	66	67.3
Alto	0		9	9.2	15	15.3	24	24.5
Total CH	0		59	60.2	39	39.8	98	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 5

Distribución porcentual C. Horizontal y Desempeño Laboral



Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

Interpretación: Al realizar el análisis de la dimensión comunicación horizontal y la variable desempeño laboral, se observa que el mayor porcentaje lo ubicamos en el nivel moderado entre las dos con el 46.9% de los entrevistados, seguido de los que están en un nivel alto en comunicación horizontal y moderado en desempeño laboral con el 20.4%. podemos señalar que el menor porcentaje se ubica entre los niveles moderado y alto en comunicación horizontal y bajo en desempeño laboral con solo el 4.1% respectivamente.

Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov por ser la muestra mayor de 50; es así que, mediante su significancia se podrá determinar si se presenta la distribución normal en nuestros datos mediante su significancia.

$p \geq 0,05$ aceptar H_0 (distribución de forma normal).

$p < 0.05$ rechazar H_0 (no distribución de forma normal).

Nivel de significancia 5% (0.05).

Tabla 6

Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov-Smirnova			
	Estadístico	gl	Sig.
<i>Desempeño Laboral</i>	,179	98	,000
Motivación	,140	98	,000
Ambiente	,171	98	,000
Metas	,208	98	,000
Reconocimiento	,276	98	,000
Participación	,167	98	,000
Desarrollo	,145	98	,000
<i>Comunicación Interna</i>	,109	98	,006
Ascendente	,113	98	,004
Descendente	,166	98	,000
Horizontal	,164	98	,000

Nota: Información arrojada por el paquete estadístico SPSS V25

Se concluye que:

Los datos no se distribuyen de forma normal, en ambas variables se aprecia que su significancia es menor a 0.05 ($0.006 < 0.05$), por ende, se rechaza hipótesis nula, la prueba estadística que se ha usado para establecer la relación entre variables, fue no paramétrica, de esta forma que se utilizó la correlación de Rho spearman. (Anexo 10, tabla 7).

Regla de decisión:

$r=0$; no existe relación entre variables

$r \neq 0$; existe relación entre variables

Prueba de hipótesis o análisis inferencial

Hipótesis General

H₁: Existe relación entre la C.I. y DL en la M.D.P., 2021.

H₀: No existe relación entre la C.I. y DL en la M.D.P., 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Tabla 7*Correlación de Rho Sperman de CI y DL*

Comunicación Interna entre Desempeño Laboral	Valor
Coeficiente de correlación	,451
Sig. (bilateral)	,000
N	98

Nota: Información arrojada por el paquete estadístico SPSS V25

Como se observa, el nivel de significancia es de 0.00 menor a 0.05 ($p = 0.00 < \alpha = 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis H_1 , es decir, si se relaciona. Además, se determina que posee una correlación positiva moderada de 0.451.(Anexo 10, tabla 7).

Hipótesis Específica 1

H_1 : Existe relación entre la dimensión C. Ascendente y DL en la M.D.P.,2021.

H_0 : No existe relación entre la dimensión C. Ascendente y DL en la M.D.P., 2021.

Tabla 8*Correlación de Spearman de C. Ascendente y Desempeño Laboral*

Comunicación Ascendente y Desempeño Laboral	Valor
Coeficiente de correlación	,407
Sig. (bilateral)	,000
N	98

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

Como se observa, el nivel de significancia es de 0.00 menor a 0.05 ($p = 0.00 < \alpha = 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica H_1 , es decir, si se relaciona. Además, se determina que posee una correlación positiva moderada de 0.407 (Anexo 10, Tabla 7).

Hipótesis Específica 2

H_2 : Existe relación entre la Dimensión C. descendente y DL en la M.D.P., 2021.

H₀: No existe relación entre la dimensión C. descendente y DL en la M.D.P, 2021.

Tabla 9

Correlación de Spermán de C. Descendente y Desempeño Laboral

Comunicación Descendente y Desempeño Laboral	Valor
Coeficiente de correlación	,386
Sig. (bilateral)	,004
N	98

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada.

Como se observa, el nivel de significancia es de 0.004 menor a 0.05 ($p = 0.004 < \alpha = 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica H₂, es decir si existe relación. Además, se determina que posee una correlación positiva baja de 0.386 (Anexo 10, tabla 7).

Hipótesis Específica 3

H₃: Existe relación entre la dimensión C. horizontal y DL en la M.D.P., 2021.

H₀: No existe relación entre la dimensión C. Horizontal y DL en la M.D.P, 2021.

Tabla 10

Correlación de Spermán de C. Horizontal y DL

Comunicación Horizontal y Desempeño Laboral	Valor
Coeficiente de correlación	,416
Sig. (bilateral)	,033
N	98

Nota: Información tomada la Encuesta aplicada

Como se observa, el nivel de significancia es de 0.033 menor a 0.05 ($p = 0.033 < \alpha = 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica H₃, es decir, si se relaciona, además se determina que posee una correlación positiva moderada de 0.416 (Anexo 10, tabla 7).

3.2. Discusión

De acuerdo con el objetivo general, se determinó la relación entre C.I. y D.L. laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021 mediante el Rho de Spearman, se obtuvo una correlación de 0,451 siendo una correlación positiva moderada y significativa con un $p < 0,05$. Esto quiere decir que la C.I. entre miembros que componen una organización permitirá que el nivel de empeño y dedicación en sus actividades sea mejor, frente a ello se acepta la hipótesis H1.

Según Díaz (2016) encontró que la c. interna y el DL se relacionan con un $r = 0,754$ y con un $\text{sig.} = 0.000$. Así también Martínez & Díaz (2020) refieren que la c. interna tiene la facultad de intervenir positivamente a través del dialogo potenciar el vínculo con los colaboradores para con esto mejorar el rendimiento. De tal forma, bajo lo indicado anteriormente y al analizar estos resultados confirmamos que mientras mejor estructurada se encuentre la c. interna dentro del municipio, mejor será el desempeño de los colaboradores, produciendo niveles óptimos de rendimiento.

En el objetivo específico 1, se determinó la relación entre la c. ascendente y DL dando como resultados que un 38.8% de los encuestados ubican en un nivel moderado tanto a la dimensión CA como de la variable DL, Se indico con la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov que los datos no siguen una distribución normal; ante los resultados se acepta la hipótesis específica 1 ya que el nivel de significancia 0.000 menor a 0.05, mediante Rho Spearman a se determinó una correlación positiva moderada de $r = 0.407$. Quiere decir que no se está fomentando de forma óptima la retroalimentación, ni las relaciones entre empleados y directivos, de esta forma el mensaje corre el riesgo de ser distorsionado o retrasado en el recorrido ascendente.

Del mismo modo, Cáceres (2019) determino c. ascendente y el DL tienen una correlación positiva moderada $r = 0.448$ y un nivel de significancia $p = 0.01$. También Polo (2020) encontró que la Comunicación Ascendente tiene un nivel medio (57,1%), refiriéndose a que en las organizaciones no se fomenta las relaciones de confianza y se carece de retroalimentación, para Maza (2019) refirió en un nivel regular con 79% al desempeño laboral, ante lo analizado podemos decir que desde la dimensión CA fluye la información hacia arriba

de forma jerárquica desde los colaboradores hacia los superiores, entonces si se mejora esta dimensión, también mejorara en cómo se comporta y la forma en que realiza el trabajo el colaborador, realizando un óptimo Desempeño laboral.

Con respecto al objetivo específico 2; se determinó la relación entre la C. descendente y DL, dando como resultados que el 56.1%, de encuestados califican a esta dimensión y variable como moderada. Se indico con la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov que los datos no siguen una distribución normal, se acepta la hipótesis específica 2 ya que el nivel de significancia $p= 0.04$ es menor a 0.05; mediante Rho Spearman se obtuvo una correlación positiva baja de 0.386. Según Polo (2020) determino con un nivel medio a Comunicación descendente con 47.6% indicando que las organizaciones necesitan mejorar y poner más atención en los niveles de Comunicación, así mismo Bocanegra (2020) encontró que desempeño laboral tiene un nivel medio 54% en su rendimiento y esto tendría que ver que en las organizaciones no se está utilizando un mecanismo de incentivo, junto con evaluaciones periódicas y capacitaciones que permitan tener un mejor desempeño.

Por el contrario Diaz (2016) pudo determinar que la dimensión C. descendente y la variable desempeño laboral tiene una correlación positiva alta $r=0.754$ y un nivel de significancia $p=0.000$; es así que podemos decir ante los resultados y análisis de diversos autores que la Comunicación descendente es la dimensión que menos importancia le están dando, los mensajes y las relaciones de jefes para con los colaboradores debe ser clara y justa para que el nivel de desempeño de los mismos mejore significativamente en la Municipalidad de Pítipo.

Por Último, en el objetivo específico 3, se determinó la relación entre la c.horizontal y desempeño laboral dando como resultados que 46.9% de los encuestados indican como nivel moderado tanto la dimensión como la variable, en los resultados se acepta la hipótesis específica 3 ya que el nivel de significancia es de $p=0.033$ menor a 0.05, mediante Rho Spearman se determina que posee una relación positiva moderada de 0.416. Al contrario, Cáceres (2019) identificó que no existe relación entre la c. horizontal y el desempeño laboral considerando que el índice de correlación fue 0.246 con un nivel de significancia de 0.086.

Pero, para Polo (2020) encontró con un nivel alto a la C.Horizontal con (42,9%), mientras Diaz (2016) determino a la variable desempeño laboral como regular con un 81.7%.

Ante estos resultados y análisis podemos decir que este tipo de comunicación entre personas que ocupan un mismo nivel o donde no existe una relación de autoridad de un una misma o diferente área, no se está dando de forma eficaz puede ser debido a las políticas internas ya que los colaboradores no están logrando identificarse con la organización, de esta forma si la dimensión tuviera más valor permitiría que se maneje pautas para evitar las barreras comunicativas entre los colaboradores y puedan potenciar el trabajo en grupo, mejorando claramente el rendimiento laboral.

3.3. Aporte de la investigación

PROPUESTAS PARA MEJORAR LA C.I.

La C.I. permite crear mejores vínculos con la organización, lo que ayudara a mejorar el desempeño entre los integrantes, buscando desarrollar estrategias efectivas que puedan resolver los problemas que aquejen a la entidad.

En situaciones de crisis se presenta un alto componente de desconocimiento y falta de información, una deficiencia en la CI; por ello, se requiere herramientas necesarias de comunicación efectiva. Ejemplo, durante una pandemia, por medidas de seguridad se ha optado por el trabajo desde casa.

Sabemos que la población es importante, pero ¿qué pasa con los colaboradores? Si están identificados con la municipalidad, este sentido de pertenencia se logra por medio de una buena ejecución del plan de C.I.

MUNICIPALIDAD DE PÍTIPO

Es una entidad estatal que tiene como función administrar o dirigir la economía, el deporte y la cultura del distrito de Pítipo.

Misión

Es ser la mejor entidad pública a nivel distrital de la Provincia de Ferreñafe, ofresiendo servicios de calidad y buscando el desarrollo económico y social.

Visión

Es promover la adecuada prestación de los servicios públicos mediante un equilibrado uso de los recursos disponibles, con el fin de lograr un desarrollo económico local.

Público objetivo

Serían la totalidad de las áreas según el organigrama de la municipalidad: alcaldía, los diferentes concejos, el órgano de control, procuraduría, secretariado general, gerencia municipal, imagen y relaciones públicas, logística, tesorería, planificación y presupuesto, Dirección de desarrollo económico local, DEMUNA, unidad local de empadronamiento.

1. Objetivos

- Mejorar las técnicas y canales de la C.I.
- Optimizar y fortalecer el movimiento de información entre las diversas áreas, oficinas o direcciones.
- Promover el conocimiento para la identidad de marca.
- Impulsar el compromiso para desarrollar un ambiente de trabajo adecuado y ético.

Estrategias

Estrategia 1: Fomentar la integración

Las interacciones crean relaciones interpersonales entre dos o más personas, crear diálogos abiertos con los encargados, sin importar el cargo, será una forma de obtener un ambiente cómodo, cordial, donde se puedan compartir puntos de vista, apreciaciones y preguntas. Este tipo de comunicación puede realizarse en reuniones zoom, presenciales con una frecuencia quincenal o mensual.

Acciones:

- El alcalde de la municipalidad será el encargado de saludar y dar

apertura a la actividad.

- Las dinámicas que se realicen serán siempre conformadas por grupos de 4 a 6 miembros de las diferentes áreas.
- Cada actividad dinámica o juego de grupo tendrá como objetivo medir sus capacidades y debilidades, ayudando así a eliminar barreras ayudar a cada integrante a obtener mejor desempeño.
- Antes de finalizar podrán emitir opiniones y/o sugerencias de que actividades o talleres pueden seguir realizándose.

Instrumentos: Papel boom, plumones, diapositivas, proyector, entre otros.



Nota: Foto sacada de la página de facebook de la municipalidad



Nota: Foto sacada de la página de facebook de la municipalidad

Estrategia 2: gestionar la Comunicación Interna por email con el uso de newsletter

El email es una herramienta que consiste en compartir información relevante sobre la empresa con los colaboradores, en una entidad cada área maneja un correo corporativo. El uso de newsletter como estrategia de e-mail marketing, tiene como función enviar mensajes de contenido de interés periódicamente y se envía por correo electrónico. Con el objetivo de difundir, dinamizar y fidelizar al público que va dirigido.

Es así, que para utilizar una newsletter en comunicación interna eficaz tiene que cambiarse algunas cosas:

- Normalmente el uso de e-mail marketing está dirigido al exterior, es decir, a clientes, en este caso lo cambiaremos para nuestro público interno.
- Sería pertinente que los mensajes no se envíen fuera del horario de

trabajo para no invadir el tiempo destinado a la vida privada.

- Personalizar el contenido sería un elemento motivador.

Acciones:

Qué anunciar en una newsletter interno mediante e-mail:

- 1.- Eventos corporativos.
- 2.- Mensajes motivadores
- 3.- Encuestas de satisfacción
- 4.- Noticias de interés para los trabajadores
- 5.- Logros
- 6.- Capacitaciones internas

Instrumentos:

Internet



Estrategia 3: Talleres y capacitaciones

Esta es una buena oportunidad para manifestar a los trabajadores que la entidad se preocupa, buscando reforzar sus habilidades y actitudes brindando herramientas para relacionarse en el entorno laboral.

La finalidad es desarrollar, fortalecer o formar al personal, con las capacidades necesarias para solucionar problemas y tomar decisiones relacionadas a los objetivos institucionales.

Acciones:

Definir objetivos para el taller, seleccionar los temas. Proceder a gestionar fechas, lugar, ponentes, coordinar el contenido y actividades dinámicas dentro del taller o capacitación.

Posibles temas:

- A. Habilidades Blandas: son destrezas que facilitan las relaciones y permiten adaptarse a los diferentes cambios que se puedan dar dentro del ambiente laboral.
- B. Gestión de procesos y mejora continua: preparar a los trabajadores en estos temas crearía una mejora en sus acciones analíticas, esto optimizaría el desempeño y aumentaría la competitividad.

Instrumentos:

PPT, Zoom, Meet, entre otros.



Estrategia 4: Reconocer los esfuerzos de los colaboradores

Es altamente recomendable la práctica de reconocimiento público de los esfuerzos y buenos resultados de un colaborador o de un equipo, y si fuera posible recompensarlos.

Acciones:

Podría realizarse en eventos internos, con la intención de que los profesionales se sientan identificados con la entidad, esto también crearía un lazo de fidelidad entre ambos.

Crear una sección “Conoce a nuestro equipo” en el periódico mural de la municipalidad, creando entrevistas, post y notas informativas de su buena labor.

Instrumentos:

Eventos internos, boletines, entrevistas, notas informativas.

Lucia Delgado Herrera
Asistente de Gerencia

a fresh bed of crisp romaine lettuce topped with fresh vegetables, walnuts, and a raspberry vinaigrette dressing. a fresh bed of crisp romaine lettuce topped with fresh vegetables, walnuts, and a raspberry vinaigrette dressing. a fresh bed of crisp romaine lettuce topped with fresh vegetables, walnuts, and a raspberry vinaigrette dressing.

- ✓ Organizada
- ✓ Creativa
- ✓ Comunicativa

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En cuanto al objetivo general se determinó que el 53.1% de trabajadores muestran un nivel moderado para las dos variables: C.I. y D.L., es así también que en los resultados inferenciales se mostró un nivel de significancia de 0.00 menor a 0.05 y Rho de Spearman de 0,451. Concluyendo que ambas variables tienen una correlación positiva moderada, es decir mientras la CI se desarrolle, así mismo se verá reflejado en el DL.

En lo que respecta al objetivo 1, se determinó que el 38.8% de encuestados establecen un nivel moderado a la dimensión C. ascendente y la variable DL, así mismo en los resultados inferenciales se pudo demostrar un nivel de significancia de 0.00 menor a 0.05 y Rho Spearman 0.407, es decir tienen correlación positiva moderada.

En lo que corresponde al objetivo 2, se pudo determinar que 56.1% de colaboradores indican en un nivel moderado a la dimensión C. Descendente y la variable desempeño laboral, y en los resultados inferenciales el nivel de significancia es de 0.004 menor a 0.05 y Rho Spearman de 0.386, quiere decir que poseen una correlación positiva baja.

En lo que se refiere a el 3, se determinó que un 46.9% de colaboradores refieren como un nivel moderado a la dimensión C. horizontal y la variable DL, en los resultados inferenciales se observa el nivel de significancia es de 0.033 menor a 0.05 y Rho Spearman de 0.416, indicando una correlación positiva moderada.

4.2. Recomendaciones

Según los resultados se recomienda realizar una próxima investigación no solo con la población interna de la entidad, sino, también, con la externa con la finalidad de conocer como perciben estos el trabajo que se realiza dentro de la organización. Puesto que ayudaría a definir lo que se debería mejorar con exactitud.

Se recomienda realizar talleres, capacitaciones y actividades de integración para todo el personal de la municipalidad de Pítipo; en donde se explique las funciones, normas, deberes y derechos a tanto superiores como colaboradores, con la finalidad que establezcan una comunicación transparente y eficaz mejorando o fortaleciendo las relaciones interpersonales, por ende, el rendimiento o desempeño laboral tendrá una mejora que se verá reflejada en los procesos administrativos.

Dado que la Municipalidad cuenta con un correo corporativo, se propone utilizar el uso de newsletter por email para gestionar la Comunicación Interna, esta opción sería eficaz ya que en pocos minutos todos los colaboradores tendrán en su bandeja de correo información de interés que permitirá fortalecer la identidad.

La formación continua es una ventaja competitiva, permite crear una diferenciación, utilizando herramientas efectivas que mejorarían la calidad de trabajo y aumentarían la capacidad para responder y adaptarse a los cambios.

Se sugiere que se realice el reconocimiento a los colaboradores, la difusión de los talentos es una manera en que la municipalidad le da reconocimiento y valor al recurso humano, y cree la motivación por seguir mejorando en el desarrollo de sus actividades.

REFERENCIAS

- Almenara, J., Romeo D., & Roca Perez, (2005) "Comunicación interna en la empresa. Barcelona".
- Atencio, D. & Mamani, T. (2020) "Desempeño Laboral Del Profesional De Enfermería En Un Hospital De La Seguridad Social Del Callao – Perú Daniel". pag.123–32.
- Bocanegra, N. & Vasco A. (2020). "Liderazgo y Desempeño Laboral En La Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2019." Repositorio Institucional - UCV Pág. 89.
- Caceres C. (2019). La Comunicación Organizacional y El Desempeño Laboral En La Gerencia de Gestión Electoral - ONPE, Lima, 2019.
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020) "Comunicación Interna y Gestión de Bienestar y Felicidad En La Empresa Española." El Profesional de La Información 29(3):1–14. doi: 10.3145/epi.2020.may.24.
- Castro-Martínez, A. & Díaz-Morilla, P. (2019) "Analysis of the Great Place to Work and the Internal Communication Observatory Awards: Internal Communication Practices in Spanish Companies (2014-2018)." Profesional de La Informacion 28(5):1–14. doi: 10.3145/epi.2019.sep.18.
- Cervantes, M. 2007. "Revista Electronica de Estudios Filológicos."
- Cervera Fantoni, Á. 2008. "Comunicación Total. Madrid:" ESIC.
- Chiavenato (2011). "Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de Las Organizaciones. (9° Edición)." Mc Graw Hill.
- Concytec. 2018. "Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt." Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica"
- Diaz M., (2016). "Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa wari inversiones s.a.c en el distrito de sjl, 2016'." Tesis Para Obtener Título Profesional 1:67.

- Domínguez, K., (2019). "Los Tipos de Comunicación Organizacional Interna En Establecimientos Educativos Municipalizados En Chile." Cuadernos de Investigación Educativa 10(1):63–83.
- Flores P., (2020). "Calidad de Vida Laboral y Desempeño Laboral En Una Clínica Privada de Lima, 2019." Psikologi Perkembangan (October 2013):133.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de La Investigación. Sexta edic. edited by McGrawHill Education/Interamericana Editores SA DE C.V. México D.F.
- Inga H., (2018). "Comunicación Interna y Desempeño Laboral Desempeño Laboral En El Área De Mantenimiento De La Flota Vehicular de La Municipalidad de Lima, 2018." Tesis Para Obtener Título Profesional.
- Maza C., (2019). "Comunicación Interna y El Desempeño Laboral de Los Trabajadores Del Área de Recursos Humanos de La UGEL No 04 Comas, Lima-2018." Universidad César Vallejo.
- Meléndez L. (2016). "Internal Communication in Labor Inclusion of People with Hearing Impairment in Bogotá: Two Case Studies." Investigación & Desarrollo 24(1):26–52. doi: 10.14482/indes.24.1.8683.
- Morales F., (2020). "Comunicación Interna y Reputación Interna En Los Servidores de La Corte Superior de Justicia Del Santa, 2019." Vol. 21. Chimbote.
- Moreno & Carrillo (2019). "Normas APA 7.a Edición. Guía de Citación y Referenciación." Esta Es Una Publicación de La Coordinación Editorial de La Universidad Central, Basada En La Reciente Publicación de La Séptima Edición Del Publication Manual of the American Psychological Association 25. doi: 10.1037/0000165-000.
- Noreña, L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J. & Rebolledo (2012). "Aplicabilidad de Los Criterios de Rigor y Éticos En La Investigación Cualitativa. Aquichan."
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. 2014. Metodología de La Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis. edición 3. Lima Centro de Producción Editorial.

- Ñopo, R., (2020). "Programa de Comunicación Interna Para Mejorar El Clima Organizacional de Los Servidores Públicos En La Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020. Ferreñafe".
- Polo, R., (2020). "Comunicación Laboral Interna En Colaboradores Del Colegio Deportivo ADEU."Pág. 8–10.
- Ramos, P., Barrada, R, Fernández, E. & Koopmans L., (2019). "Assessing Job Performance Using Brief Self-Report Scales : The Case of the Journal of Work and Organizational Psychology Assessing Job Performance Using Brief Self-Report Scales : The Case of The." *Journal of Work and Organizational Psychology* 35(1):195–205.
- Tamayo, S. (2020). "Comunicación Interna, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral: Una Reflexión Necesaria." *Julio-Septiembre* (3):208–17.
- Tamayo, Mario. (2003). *El Proceso de La Investigación Científica*.
- Tessi, M. (2012). "Comunicación Interna Integrada" (Primera Ed.) Santiago,Chile.
- Toala B., Álvarez P., Osejos V., Quiñonez C., & Vásquez, A; (2017). "Modelo de Gestión Organizacional Para El Fortalecimiento Del Desempeño Profesional En Servidores Públicos."
- Trelles, R. (2004). "Comunicación Organizacional, La Habana." Editorial Félix Varela.
- Uchipe-Majipo, K., & Vázques-Bueno. E. (2019). "La Comunicación Interna y Su Relación Con El Desempeño Laboral de Los Colaboradores de La Municipalidad Provincial de Lamas En La Región San Martin, 2019." pag. 174.
- Universidad Señor de Sipan (2019) "Codigo Etica Investigacion Uss."
- Villegas, M. (2011). "Comunicación Empresarial. Bogotá." ECOE Ediciones Ltda.

ANEXOS

Pimentel, 10 de junio del 2021

VISTO:

El oficio N° 0056-2021/FH-DCC-USS de fecha 03 de junio del 2021, presentado por la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, donde solicita se emita la resolución de aprobación de los **Proyectos de Investigación (tesis)**; Y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *"La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...). Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes."*

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico"*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N°30220; indica:

- Artículo N° 6°: Fines de la Universidad, Inciso 6.5) "Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística".

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 7, aprobado con Resolución de Directorio N°0199-2019/PD-USS, señala:

- Artículo 36°: "El comité de investigación de la Escuela Profesional aprueba el tema del proyecto de Investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional".

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS, señala:

- Artículo 21°: "Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...).
- Artículo 24°: *"La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)"*.
- Artículo 25°: *"El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C."*

Que, visto el oficio N° 0056-2021/FH-DCC-USS de fecha 03 de junio del 2021, presentado por la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, donde solicita se emita la resolución de aprobación de los proyectos de Investigación (Tesis), quienes cumplen con los requisitos, por lo que se debe proceder a su inscripción respectiva, con fines de sustentación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR los **PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN (TESIS)** de los estudiantes descritos en la lista que forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ADJUNTAR a la presente resolución los anexos, que contienen los proyectos de investigación realizados por los estudiantes (16 temas).

ARTÍCULO TERCERO: DEJAR SIN EFECTO toda resolución que se oponga la presente.

ARTÍCULO CUARTO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel


Mg. Cabrera Leonardini Daniel Guillermo
Decano Facultad de Derecho y Humanidades


Mg. Delgado Vega Paula Elena
Secretaría Académica Facultad de Derecho y Humanidades

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área. Archivo.

12	CORONEL PEREZ SARA AZUCENA	"COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PITIPO, 2021"
----	----------------------------	---

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de ~~Facultad~~, ~~Jefes de Oficina~~,
Jefes de Área, Archivo.

ANEXO 1: Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre comunicación interna y desempeño laboral en la Municipalidad de Pitipo 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿Existe relación entre la comunicación descendente y desempeño laboral en la Municipalidad de Pitipo, 2021?</p> <p>PE2: ¿Existe relación entre la comunicación ascendente y desempeño laboral en la</p>	<p>Objetivos general</p> <p>Determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en la Municipalidad de Pitipo 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Determinar la relación entre la comunicación descendente y desempeño laboral en la Municipalidad de Pitipo, 2021</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la comunicación ascendente y desempeño laboral en la Municipalidad de Pitipo, 2021</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la comunicación</p>	<p>Hernández, et al. (2014), señalaron que, la justificación es la exposición de sus razones, porque es conveniente realizar una investigación y saber cuáles son los beneficios que se derivaran de la misma.</p> <p>POR QUÉ</p> <p>Es necesario conocer si existe una relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, y como la están manejando.</p> <p>PARA QUÉ</p> <p>Para mejorar la competitividad de la</p>	<p>LISTADOS DE TEMAS Y SUBTEMAS</p> <p>COMUNICACIÓN INTERNA:</p> <p>-Teoría de Comunicación interna en las organizaciones.</p> <p>Teoría clásica.</p> <p>Teoría humanística.</p> <p>Teoría de Sistemas.</p> <p>Teoría Contingente.</p> <p>-Definición de Comunicación interna</p> <p>-Dimensiones de la Comunicación interna.</p>	<p>Hipótesis General (H1)</p> <p>H1: Existe relación entre comunicación interna y desempeño laboral en la Municipalidad de Pitipo 2021.</p> <p>Hipótesis nula (Ho)</p> <p>Ho: No existe relación entre comunicación interna y desempeño laboral en la Municipalidad de Pitipo 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: Existe relación entre la comunicación descendente y desempeño laboral en la municipalidad de Pitipo,2021.</p> <p>HEO1: No existe relación entre comunicación</p>	<p>Independiente</p> <p>Cervantes,(2007)</p> <p><i>Comunicación interna.</i></p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Comunicación Ascendente</p> <p>Comunicación Descendente</p> <p>Comunicación Horizontal</p> <p>Dependiente</p> <p>Toala et al. (2017)</p> <p><i>Desempeño laboral</i></p> <p><u>Dimensiones</u></p>	<p>MEDIR LA VARIABLE</p> <p>COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Comunicación Ascendente:</p> <p>-Clima Organizacional</p> <p>- Toma de decisiones</p> <p>-Presentación de trabajo</p> <p>-Ambiente de trabajo</p> <p>Comunicación Descendente:</p> <p>-Designación de tareas y roles.</p> <p>-Difusión de políticas de la</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Descriptiva-Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental transversal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>Municipalidad de Pítipo, 2021?</p> <p>PE3: ¿Existe relación entre la comunicación horizontal y desempeño laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021?</p>	<p>horizontal y desempeño laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021</p>	<p>organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilitar el logro de los objetivos y metas establecidas.</p> <p>A QUIÉNES BENEFICIA</p> <p>A los trabajadores de la Municipalidad de Pítipo.</p> <p>A QUÉ BENEFICIA</p> <p>A comprobar la relación de la comunicación interno con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Pítipo.</p>	<p>Dimensión1. C.Descendente</p> <p>Dimensión2. C.Ascendente</p> <p>Dimensión3. C.Horizontal</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL: Definición</p> <p>Teorías sobre el desempeño</p> <p>Dimensiones de la variable desempeño laboral</p> <p>Dimensión1. Motivación</p> <p>Dimensión2. Ambiente</p> <p>Dimensión 3. Metas</p> <p>Dimensión4. Reconocimiento</p>	<p>descendente y desempeño laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021.</p> <p>HE2: Existe relación entre la comunicación ascendente y desempeño laboral en la municipalidad de Pítipo,2021. HEO2: No existe relación entre comunicación ascendente y desempeño laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021.</p> <p>HE3: Existe relación entre la comunicación horizontal y desempeño laboral en la municipalidad de Pítipo,2021.</p> <p>HEO3: No existe relación entre comunicación horizontal y desempeño laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021.</p>	<p>Motivación</p> <p>Ambiente</p> <p>Metas</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Participación</p> <p>Desarrollo profesional</p>	<p>municipalidad.</p> <p>-Gestión de conocimiento.</p> <p>-Identificación con la municipalidad.</p> <p>-Trato hacia el personal.</p> <p>Comunicación Horizontal:</p> <p>-Disposición del conocimiento.</p> <p>-Participación</p> <p>-Intercambio de información.</p> <p>-Trabajo en equipo.</p> <p>-Relaciones laborales</p> <p>DESEMPEÑO O LABORAL</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Motivación:</p> <p>-El personal</p> <p>-El jefe o supervisor.</p> <p>-La remuneración</p>		
--	---	--	--	--	---	---	--	--

			<p>Dimensión5. Participación</p> <p>Dimensión 6. Desarrollo Profesional</p>			<p>Ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Condiciones -Seguridad -Competencias o capacidades. <p>Metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Alcanzable o accesible <p>Reconocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Premiación <p>Participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Valoración del trabajo -Ideas - Opiniones <p>Desarrollo profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Crecimiento. -Capacitación 		
--	--	--	---	--	--	--	--	--

ANEXO 2: Matriz de operacionalización.

Variable(S)	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel / Rango
COMUNICACIÓN INTERNA Cervantes (2007)	INDEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clima Organizacional ✓ Toma de decisiones ✓ Presentación de trabajo ✓ Ambiente de trabajo 	1,2,3,4	Escala Nominal (6) Nunca (7) Casi nunca (8) A veces (9) Casi siempre (10) Siempre	Alto (51-70) Moderado (33-50) bajo (14-32)
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Designación de tareas y roles. ✓ Difusión de políticas de la municipalidad. ✓ Gestión de conocimiento ✓ Identificación con la municipalidad ✓ Trato hacia el personal. 	5,6,7,8,9		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disposición del conocimiento. ✓ Participación ✓ Intercambio de información. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Relaciones 	10,11,12,13,14		

		laborales.			
DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL Toala et al. (2017)	MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El personal ✓ El jefe o supervisor ✓ La remuneración 	1,2,3	Escala Nominal (5) Nunca (6) Casi nunca (7) A veces (8) Casi siempre Siempre	Alto (59-y80) Moderado (38-58)) bajo (16-37)
	AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones ✓ Seguridad ✓ Competencias o capacidades 	4,5,6		
	METAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alcanzable o accesible 	7,8		
	RECONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Premiación 	9,10		
	PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Valoración del trabajo ✓ Ideas ✓ Opiniones 	11,12,13		
	DESARROLLO PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crecimiento ✓ Capacitación 	14,15,16		

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de comunicación interna.

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad: Determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021. Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para esta investigación; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

INSTRUCCIONES: Lea cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, selecciona la respuesta MARCANDO una "X"

Escala de valores

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS					
COMUNICACIÓN INTERNA					
<i>Comunicación ascendente (colaboradores)</i>					
1. ¿Comunica oportunamente a sus superiores sobre los problemas y necesidades que pueda presentar su área de trabajo?					
2. ¿Usted como colaborador(a), participa activamente en la toma de decisiones para mejorar la forma de trabajo en la Municipalidad?					
3. ¿La administración de la Municipalidad distrital de Pítipo reconoce la presentación oportuna de sus labores?					
4. ¿Le resulta cómodo y sencillo comunicarse con miembros de la administración, en caso se presente algún inconveniente en su área?					
<i>Comunicación descendente (administración)</i>					
5. ¿Sus superiores comunican claramente sobre las tareas que debe realizar cada área?					
6. ¿La administración difunde con claridad la misión y visión de la municipalidad a todos los colaboradores?					
7. ¿Recibe capacitaciones constantes para mejorar el trabajo que realiza en su área?					
8. ¿Recibe información oportuna sobre los objetivos, resultados y problemas que enfrenta la Municipalidad distrital de Pítipo?					
9. ¿La administración de la Municipalidad ofrece un trato justo y equitativo para todo el personal?					
<i>Comunicación horizontal</i>					
10. ¿Comparte el conocimiento que tiene con sus compañeros de trabajo?					
11. ¿Fomenta y participa en las diferentes actividades sociales y de integración que brinda la Municipalidad Distrital de Pítipo?					
12. ¿Facilita el intercambio de información de diferentes áreas de desarrollo de la municipalidad?					
13. ¿Promueve y contribuye el trabajo de equipo en beneficio de la Municipalidad Distrital de Pítipo?					
14. ¿Considera que mantiene una buena relación con los compañeros de trabajo?					

Muchas gracias.

Cuestionario desempeño laboral.

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad Determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021. Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para esta investigación; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

INSTRUCCIONES: Lea cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, selecciona la respuesta MARCANDO una "X"

Escala de valores

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS					
DESEMPEÑO LABORAL					
<i>Motivación</i>					
1. ¿Siente que es motivado por sus compañeros de trabajo para mejorar tus resultados laborales?					
2. ¿En la Municipalidad Distrital de Pítipo, su jefe inmediato lo motiva a alcanzar los objetivos?					
3. ¿Cree que la remuneración que recibe es acorde con su rendimiento?					
<i>Ambiente</i>					
4. ¿Cuenta con las condiciones óptimas para lograr un buen desempeño en su área de trabajo?					
5. ¿Se siente "seguro" en las condiciones de trabajo de su área?					
6. ¿Cree que está explotando todas tus capacidades en su área de trabajo?					
<i>Metas</i>					
7. ¿Las metas establecidas en su área de trabajo son alcanzables?					
8. ¿Sus metas profesionales concuerdan con las metas institucionales?					
<i>Reconocimiento</i>					
9. ¿Cuándo logra los objetivos institucionales, recibe algún incentivo?					
10. ¿Siente que al recibir incentivos tiene un crecimiento laboral y profesional?					
<i>Participación</i>					
11. ¿Se valora o reconoce el esfuerzo que realiza en su puesto de trabajo?					
12. ¿Aporta ideas en la toma de decisiones de la institución?					
13. ¿Toman en cuenta sus opiniones para mejorar la calidad de trabajo en la Municipalidad?					
<i>Desarrollo profesional</i>					
14. ¿Tiene intenciones de seguir creciendo profesionalmente en la Municipalidad?					
15. ¿Cree que el área en que labora, se le permite seguir creciendo profesionalmente?					
16. ¿Les brindan capacitaciones constantes para fortalecer sus habilidades?					

Muchas gracias.

ANEXO 4: Carta de validación de expertos.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA “COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PÍTIPO,2021”**

AUTORA

Coronel Pérez Sara Azucena

ASESOR(A) METODOLÓGICO

Cáceres Torres Fátima del Socorro

TUTOR DE CONTENIDO

Mg. Barquero Cornelio Francisco Javier

2021

CARTA DE VALIDACIÓN

Estimado: Lic. Iván Medardo Morales

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento Comunicación Interna, el cual tiene como objetivo obtener la validación del instrumento de investigación: cuestionario, el que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada “COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PÍTIPO,2021.”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Firma del tesista

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Lic. Iván Medardo Morales

Centro laboral: Universidad Señor de Sipán

Título profesional:

Grado: Licenciada Mención: en Estadística

Institución donde lo obtuvo: Universidad Señor de Sipán

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial				4	70

Puntaje total	74
----------------------	-----------

Nota: Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = $[74 / 75] \times 100 = 98.6$

4. Escala de validación


Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

En primer lugar, al revisar la matriz de consistencia, así como la tabla de operacionalización de variables bajo estudio, se ha podido determinar que los ítems que la conforman en casa dimensión se han elaborado correctamente siguiendo el contexto teórico tanto de fondo como de forma, además guardan extrita relación con la que se busca de acuerdo a los objetivos planteados.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Ivan Medardo Morales Chavarry identificado con DNI. N° 16723528, certifico que realicé el juicio del instrumento de la variable Comunicación interna.

APELLIDOS Y NOMBRES	Morales Chavarry Ivan Medardo	 IVAN MEDARDO MORALES CHAVARRY LICENCIADO EN ESTADÍSTICA COESPE N° 311
TÍTULO	Licenciado en Estadística	
GRADO ACADÉMICO	Licenciado	
DATOS	Cel.: 979645967 Correo: morales.ivanmedardo@gmail.com	

CARTA DE VALIDACIÓN

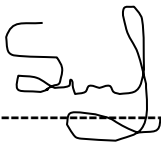
Estimado: Mag. Karl Vladimir Mena Farfán

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento Comunicación Interna, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación: cuestionario, el que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada “COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PÍTIPO,2021.”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters, is positioned above a horizontal dashed line.

Firma del tesista

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Karl Vladimir Mena Farfán

Centro laboral: Universidad Nacional de Tumbes

Título profesional: Ciencias de la Comunicación

Grado: Maestría Mención: administración y Marketing

Institución donde lo obtuvo: Universidad Señor de Sipán

2. Instrucciones

Estimado especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				X	
Puntaje parcial				1 2	6 0

Puntaje total	72
----------------------	-----------

Nota: Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = $[72/ 75] \times 100= 96$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado)

este instrumento está bien estructurado.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. Karl Vladimir Mena Farfán identificado con DNI. N° 16727481 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento de Comunicación interna diseñado por Sara Coronel Pérez.

.....
Mg. Karl Vladimir Mena Farfán

16727481

CARTA DE VALIDACIÓN


Estimada: Lic. Villalobos Díaz Melissa

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento Comunicación Interna, el cual tiene como objetivo obtener la validación del instrumento de investigación: cuestionario, el que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada “COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PÍTIPO, 2021.”

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters, is positioned above a horizontal dashed line.

Firma del tesista

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Melissa Villalobos Díaz

Centro laboral: Proyecto Minero, Cañariaco Copper Perú.

Título profesional: Ciencias de la Comunicación

Grado: Licenciada Mención: Especialización en Relaciones Comunitarias y Gestión Social.

Institución donde lo obtuvo: Universidad Señor de Sipán

Otros estudios: Relaciones comunitarias y gestión social, gestión pública e intercultural y gestión y administración en proyectos mineros.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)			X		
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				X	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X

14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					
Puntaje total					72

Nota: Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = $[72 / 75] \times 100 = 96$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado): Por medio del presente instrumento de validación, concluyo que el cuestionario Comunicación Interna elaborado por la tesista Sara Azucena Coronel Pérez, está en óptimas condiciones para su aplicación, teniendo que reformular mínimamente algunas interrogantes para su mejor lectura y comprensión de su muestra de estudio.

6. Constancia de Juicio de experto

La que suscribe, Melissa Villalobos Díaz, identificado con DNI. N° 74596849, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista. Sara Azucena Coronel Pérez, en la variable denominada: Comunicación Interna.



.....
Firma del experto (nombre) y DNI

Melissa Villalobos Díaz - 47596849

ANEXO 5: Matriz de operacionalización de Comunicación interna.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA INSTRUMENTO E
Comunicación Ascendente (colaboradores)	<ul style="list-style-type: none"> -Clima Organizacional -Toma de decisiones. - Presentación de trabajo. -Ambiente de trabajo. 	1,2,3,4	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
Comunicación Descendente (administración)	<ul style="list-style-type: none"> -Designación de tareas y roles. -Difusión de políticas de la municipalidad. -Gestión de conocimiento. -Identificación con la municipalidad. -Trato hacia el personal. 	5,6,7,8,9	
Comunicación Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> -Disposición del conocimiento. -Participación -Intercambio de información. -Trabajo en equipo. -Relaciones laborales. 	10,11,12,13,14	

Fuente: elaboración propia

ANEXO 6: Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Motivación	-El personal -El jefe o supervisor -La remuneración	1,2,3	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Ambiente	-Condiciones -Seguridad -Competencias o capacidades	4,5,6	
Metas	-Alcanzable o accesible	7,8	
Reconocimiento	-Premiación	9,10	
Participación	-Valoración del trabajo -Ideas -Opiniones	11,12,13	
Desarrollo profesional	-Crecimiento -Capacitación	14,15,16	

Fuente: elaboración propia

ANEXO 7: Validación de expertos y confiabilidad

N°	Nombre del experto	Puntaje V1	Puntaje V2	Escala V1	Escala V2
01	Mag. Karl Vladimir Mena Farfán Maestría: en administración y Marketing	96	96	Muy alta	Muy alta
02	Lic. Iván Medardo Morales Licenciado: en Estadística	98.6	98.6	Muy alta	Muy alta
03	Lic. Melissa Villalobos Díaz Licenciada: en Ciencias de la Comunicación	96	96	Muy alta	Muy alta

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad con Alfa de Cronbach

Escala para interpretar resultados de la confiabilidad

RANGO	NIVEL
De 0,81 a 1,00	Confiabilidad muy alta
De 0,61 a 0,80	Confiabilidad alta
De 0,41 a 0,60	Confiabilidad media
De 0,21 a 0,40	Confiabilidad baja
De 0,01 a 0,20	Confiabilidad muy baja

Resultados de la Confiabilidad

V1 Comunicación Interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.787	14

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

V2 Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.848	16

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

Tabla de valores de Rho Spearman

Valores que toma Rho-spearman e interpretación

Valor Rho-spearman	Interpretación
1	Correlación positiva perfecta
0,8 - 0,99	Correlación positiva muy Alta
0,6 - 0,79	Correlación positiva alta
0,4 - 0,59	Correlación positiva moderada
0,2 - 0,39	Correlación positiva baja
0,01 - 0,19	Correlación mínima
0	No existe correlación
-0,01 - -0,19	Correlación mínima inversa
-0,2 - -0,39	Correlación inversa baja
-0,4 - -0,59	Correlación inversa moderada
-0,6 - -0,79	Correlación inversa alta
-0,8 - -0,99	Correlación inversa muy alta
-1	Correlación inversa perfecta

Fuente: Adaptado de Best, J, Como investigar en Educación (1983)