



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Comunicación interna y desempeño de funciones en la
municipalidad distrital de Lares, provincia de Calca, departamento
del Cusco, año 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Montes Vargas, José Crisfian (orcid.org/0000-0002-4315-4099)

ASESORES:

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narciso (orcid.org/0000-0002-6427-8648)

Dra. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi esposa por su amor incondicional, por brindarme su apoyo inconmensurable, por la motivación, a mi madre por brindarme sus valores que me han permitido llegar a ser una persona de bien;

A mis hijas, Amara, Jade y Rosa, y a mis padres, Cristina y Aurelio, por acompañarme en este proceso, brindándome la confianza, el ánimo y la voluntad para concretizar este sueño.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por ayudarme en los momentos más difíciles y sobre todo a mis padres; por cuidar siempre de mí.

A la Universidad Cesar Vallejo, por abrirme las puertas a un mundo de conocimientos y aventuras. A mi Asesor por el apoyo brindado, el tiempo, espacio, paciencia y dedicación para poder lograr la culminación de esta investigación; impartirme sus experiencias y sabiduría, guiándome para ser un buen profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DEL CUSCO, AÑO 2022", cuyo autor es MONTES VARGAS JOSE CRISFIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO DNI: 09428899 ORCID: 0000-0002-6427 -8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 07-08- 2023 15:30:29

Código documento Trilce: TRI - 0587398





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MONTES VARGAS JOSE CRISFIAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DEL CUSCO, AÑO 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JOSE CRISFIAN MONTES VARGAS DNI: 45932041 ORCID: 0000-0002-4315-4099	Firmado electrónicamente por: JMONTESVA89 el 12- 07-2023 16:29:24

Código documento Trilce: TRI - 0587399



Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variable y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	31

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad	15
Tabla 2 Correlación entre la comunicación interna y el desempeño de funciones	16
Tabla 3 Correlación entre la gestión administrativa y la eficacia	17
Tabla 4 Correlación entre la gestión administrativa y procedimientos	18
Tabla 5 Correlación entre la gestión administrativa y decisiones	19

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Comunicación interna y Desempeño de Funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022. La investigación fue de tipo básica de enfoque cuantitativo y diseño no experimental con un alcance correlacional, se trabajó con el total 50 colaboradores de la municipalidad. Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos que fueron sometidos a pruebas de validez y confiabilidad. Sobre los resultados, se tiene que existe una relación directa y significativa entre Comunicación interna y Desempeño de Funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022, la cual se obtuvo mediante la prueba de correlación de Spearman cuyo coeficiente fue $Rho = 0.600$, que se interpreta que el nivel de relación entre la Comunicación interna y Desempeño de Funciones es directo y de intensidad moderada alta. Sobre las conclusiones, se tiene que mientras mejor sea la comunicación interna, esto mejorara el desempeño de funciones de los colaboradores.

Palabras clave: Comunicación interna; desempeño de funciones, colaboradores.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between internal communication and performance of functions in the District Municipality of Lares, Province of Calca, Department of Cusco, year 2022. The research was of a basic type of quantitative approach and non-experimental design with a correlational scope, we worked with a total of 50 employees of the municipality. For data collection, two instruments were used that were subjected to validity and reliability tests. Regarding the results, there is a direct and significant relationship between Internal Communication and Performance of Functions in the District Municipality of Lares, Province of Calca, Department of Cusco, year 2022, which was obtained through the Spearman correlation test whose The coefficient was $Rho = 0.600$, which is interpreted as the level of relationship between Internal Communication and Performance of Functions is direct and of moderately high intensity. On the conclusions, it is necessary that the better the internal communication, this will improve the performance of functions of the collaborators.

Keywords: internal communication; performance of functions, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo de las entidades estatales y particulares, es el crecimiento y desarrollo de su servicio y sus funciones, para lo cual se requiere fortalecer diferentes aspectos como la comunicación interna entre los colaboradores, para poder mejorar el desempeño de funciones de los mismos.

La comunicación interna juega un papel importante dentro de las entidades, porque si esta se desarrolla de forma adecuada, contribuye a la mejora de los procesos y servicios, en caso contrario, cuando no existe una adecuada comunicación interna se ven afectados directamente la credibilidad de los colaboradores, coherencia de los responsables, desconfianza y mala estructura organizacional (Maza, 2019).

Cuando la comunicación interna es deficiente, pueden surgir diversos problemas que afecten de forma directa en el desarrollo del rendimiento laboral de los participantes en el ámbito de la gestión pública. En primer lugar, la falta de claridad en la comunicación puede llevar a malentendidos y confusiones sobre los roles y responsabilidades de los empleados. Esto puede generar una falta de dirección clara y dificultar el cumplimiento de tareas y metas; una comunicación interna ineficaz puede conducir a una falta de alineación entre los propósitos personales de los colaboradores y los propósitos de la entidad. Si los colaboradores no reciben información clara sobre las metas y prioridades organizativas, es probable que su desempeño se vea afectado, ya que pueden estar enfocados en actividades que no son relevantes para los resultados deseados (Fernández y Batista-Foguet, 2015).

A nivel mundial, según el estudio desarrollado por Castro y Díaz (2020), demostró que al manejar un adecuado control interno mejoro el entorno del clima laboral, fidelización y motivación en las entidades en Málaga-España. El estudio realizado por Smith y Johnson (2019), muestran como la inadecuada comunicación afecta el desempeño de muchas entidades públicas y privadas en Estados Unidos; su estudio consistió en implementar de un programa de servicios sociales en una ciudad determinada. Los resultados mostraron que la falta de comunicación interna clara entre los

responsables del programa y los ciudadanos beneficiarios llevó a una baja participación y entendimiento de los servicios disponibles. Esto resultó en una subutilización de los recursos y una falta de impacto significativo en la comunidad.

A nivel Latinoamérica, caso de México, se hicieron estudios en el cual se demostró la importancia de la comunicación interna, como el desarrollado por Valenzuela et al. (2019), quien demostró como la comunicación interna fortalece las relaciones de los colaboradores, quienes en un 60% se sienten satisfechos con la comunicación interna. Dentro de la problemática de este estudio se menciona los problemas de una inadecuada comunicación interna afecta lo que es la eficiencia y también la efectividad de los programas y políticas implementadas; se menciona inadecuada transparencia en la gestión pública, también que se generan desinformación y malos entendidos y se cuenta con una escasa participación de los colaboradores.

A nivel nacional, la comunicación interna también ha desarrollado un papel importante al momento de cumplir y desempeñar las funciones y de las actividades de los colaboradores dentro de las entidades del estado como el desarrollado por Maza (2019), quien demostró que mientras se maneje una adecuada comunicación interna, se tendrá un buen desempeño laboral, al igual que el estudio realizado por Villanueva (2021), quien dentro de sus conclusiones, demostró que a mejor comunicación interna, se tiene una mejoría en el aspecto del desempeño laboral de los empleados, siendo una mejora significativamente y eso permitió alcanzar los objetivos institucionales; dentro de su estudio menciona como una comunicación deficiente puede llevar a la vaguedad en tomar las decisiones y a la falta de información clara sobre las políticas públicas. Esto puede influir en la fiabilidad de los pobladores en el gobierno y generar escepticismo hacia las acciones y motivaciones de los funcionarios públicos.

A nivel local, la comunicación interna es un aspecto fundamental dentro de cualquier entidad, ya que, si esta no se ejecuta de forma adecuada, afecta directamente la eficiencia, el trabajo en equipo, la cohesión, el desempeño de funciones y el poder alcanzar los propósitos institucionales. Sin embargo, a menudo se presentan desafíos en la comunicación interna que pueden

generar problemas y obstáculos para el buen funcionamiento de la institución; una de las problemáticas más comunes en la comunicación organizacional interna es la falta de fluidez y transparencia en la comunicación. Esto puede deberse a la falta de canales de comunicación adecuada, a la falta de claridad en los mensajes transmitidos o una estructura jerárquica rígida que dificulta la comunicación ascendente y descendente (Arias, 2022). Cuando los colaboradores no reciben la información necesaria de manera oportuna, se generan malentendidos, rumores y desinformación, lo que puede afectar negativamente la moral y la productividad. Otro factor de la inadecuada comunicación interna es que los equipos tienden a funcionar de manera aislada y no comparten información de manera efectiva. Esto puede generar duplicación de esfuerzos, falta de colaboración y falta de alineación en los objetivos. La falta de una comunicación eficaz entre las áreas también puede dificultar el poder solucionar problemas y tomar decisiones conjuntas. Las Municipalidades deben velar por las necesidades del pueblo de forma eficiente, eficaz y transparente en la gestión pública; es el caso del Municipio Distrital de Lares, donde hace poco entro una nueva gestión, la cual hizo modificaciones a todo el sistema de trabajo, generando algunas dificultades, como el no tener claro las funciones y responsabilidades que muchos colaboradores deben desarrollar, no tener canales efectivos de comunicación; todo estos problemas repercuten en el cumplimiento de funciones, al no manejar adecuadamente la comunicación interna en su debido momento, retrasa las actividades, si la comunicación es equivocada, genera confusiones y afecta el desempeño de funciones de los colaboradores.

Ante esta problemática se proponen el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño de funciones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022?; también se propone los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna, la eficacia, la comunicación interna y los procedimientos de las funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022?.

En relación con la justificación teórica, el trabajo de investigación es importante porque explora el cómo se desarrolla la comunicación interna en la Municipalidad y si esta se relaciona con el desempeño de funciones de los trabajadores, sus resultados complementaran la teoría existente de ambas variables, pero desde un entorno de una entidad pública municipal.

Sobre la justificación metodológica, se elaboraron dos instrumentos, uno para medir cada variable, lo cual es una contribución al proceso metodológico que realiza el investigador en el trabajo (Bernal, 2016).

Sobre el objetivo general, se plantea lo siguiente: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño de funciones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022; también se propone los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna, la eficacia de las funciones, los procedimientos de funciones y decisiones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022.

De igual manera se propone la siguiente hipótesis general: Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño de funciones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022; también se propone los siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la comunicación interna, la eficacia de las funciones, los procedimientos de funciones y las decisiones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los antecedentes que contribuyeron en la elaboración del trabajo de investigación, mencionando los antecedentes nacionales:

Maza (2019), realizó un estudio que tuvo como propósito el identificar si de alguna forma se vincula la comunicación interna con los procesos de desempeño laboral en trabajadores de una UGEL, se trabajó con el método hipotético deductiva, el tipo fue básico, alcance correlacional y no experimental, la muestra lo conformaron un total de 78 colaboradores; sobre los resultado, se tuvo mediante la prueba de Spearman se obtuvo el valor de (0.788), con lo que demostró el vínculo entre ambas variables; sobre las conclusiones se tiene que mientras mejor sea la comunicación desarrollada dentro de la UGEL, mejor será el desempeño laboral.

Del mismo modo, se debe mencionar el estudio realizado por Villanueva (2021), que planteo como objetivo de su estudio, fue el determinar si existió algún tipo de vínculo entre la comunicación interna y lo que es el desempeño de los trabajadores en su espacio, sobre la metodología, el tipo fue básico, enfoque cuantitativo, alcance correlacional y no experimental, los que fueron encuestados son en total 77 colaboradores; sobre los resultados se tiene que se pudo demostrar que hay una relación entre ambas variables al obtener mediante Spearman el valor de (0.652); sobre la conclusión más importante, se tiene que mientras mejor comunicación interna se tenga en la entidad, esto mejorara el desempeño laboral de los colaboradores.

Bustamante (2020) realiza un estudio que se propuso encontrar si los procedimientos de gestión administrativa se vincula o no con el desempeño de funciones dentro de una UGEL; el tipo fue descriptivo-correlacional, cuantitativo y no experimental, los participantes fueron 19 colaboradores, los resultados muestran que existe alguna intensidad de relación entre las dos variables al obtenerse mediante la prueba de Spearman el valor de (0.871); sobre las conclusiones se tiene que mientras mejor se la gestión administrativa, mejor será el cumplimiento de las funciones de los colaboradores.

También se menciona a Escalante y Mendoza (2019), quienes se propusieron como propósito el identificar si se da un tipo de relación entre lo que se conoce como los procesos de capacitación y el desempeño de funciones en el personal técnico; el estudio fue cuantitativo, no experimental y correlacional; los participantes fueron 100 colaboradores; sobre los resultados se tiene que si existe relación entre ambas variables al obtenerse a través de la prueba de Spearman el valor de (0.685); sobre las conclusiones se tiene que a mayor desarrollo de procesos de capacitación, se tendrá mejores resultados en el cuándo los trabajadores desempeñen sus funciones.

Como antecedente nacional final se menciona el estudio realizado por Gonzales (2018), quien se propuso como propósito identificar si existe alguna relación entre el proceso administrativo y el desempeño de funciones de los colaboradores en una unidad ejecutora; sobre el método, fue descriptivo-correlacional, no experimental y cuantitativo; los participantes fueron 75 colaboradores; sobre los resultados, mediante un estadígrafo, se encontró el valor de (0.631), con lo que se demostró el vínculo entre las dos variables; sobre la conclusión más relevante, se tiene que mientras mejores procesos administrativos se tengan en la unidad ejecutora esto mejorará el desempeño de funciones de los colaboradores.

Como primer antecedente internacional se menciona a Molina (2020), quien se propuso como propósito establecer si se da alguna relación entre el desempeño de funciones y la gestión en una institución de Guayaquil; el estudio fue cuantitativo, correlacional, los participantes del estudio fueron 54 colaboradores; sobre los resultados se menciona que, se encontró el valor (0.600), con lo que se demuestra que si se da un vínculo entre las dos variables; sobre la conclusión más relevante se tiene que mejor desempeño de funciones se tenga, se tendrá mejor gestión en la institución.

Del mismo modo se menciona a Oyanque (2020), quien realizó un estudio que tuvo como propósito identificar si se da algún vínculo entre la gestión de los procesos administrativos y el desempeño de funciones en los colaboradores de Ecuador; el tipo fue básico, de nivel correlacional y no experimental; los participantes fueron 20 colaboradores; en los resultados se

muestra que mediante la prueba estadística de Pearson se halló el valor de (0.958), con lo cual se comprobó la relación entre las dos variables; sobre las conclusiones, se tiene que si la gestión administrativa es buena, se tendrán mejores resultados en el desarrollo de su desempeño de las funciones del personal.

Valenzuela, Buentello, Villarreal y Ruíz (2019), elaboraron un estudio, en el cual el propósito fue el de analizar el cómo la comunicación interna se vincula con la satisfacción de los trabajadores; el estudio fue de corte transversal, tipo fue correlacional, los participantes fueron 90 colaboradores; los resultados mostraron que se da un vínculo entre ambas variables, al aplicarse la prueba de Chi Cuadrado; se tiene que existió ciertas dificultades dentro de la comunicación interna, que de alguna forma afecta la satisfacción de los colaboradores de la entidad.

Guerrero (2019), realizó un trabajo que tuvo como objetivo organizar y coordinar a los integrantes de la entidad para la consecución de fines netamente corporativos; el estudio se realizó mediante un análisis factorial, es de corte transversal; sobre los resultados obtenidos, se muestra que la fuerza laboral está conformada por factores de recesión, transformación tecnológica, las nuevas generaciones y la globalización; sobre las conclusiones, se tiene que en la corporación todo se comunica, los contenidos formales y que han sido planificados como los que son informales o espontáneos.

Agama (2019), realizó un estudio que tuvo como objetivo elaborar un manual de funciones para desarrollar mejoras en el desempeño de las actividades de colaboradores en una institución de Latacunga; el estudio responde a un tipo mixto, con predominio cualitativo, el diseño fue investigación acción; sobre los resultados, resalta que la empresa no cuenta con un plan de actividades, la empresa no cuenta con documentos ni información sobre las funciones que deben de cumplir los colaboradores; sobre las conclusiones, si se implementa un manual de funciones, se tendrán mejores resultados, mejorando considerablemente las ventas del producto ofrecido.

Dentro del soporte teórico del estudio, es importante mencionar a la teoría de la contingencia la cual consiste en reconocer que no existe una única forma de administrar una organización y que diferentes situaciones requieren diferentes enfoques y soluciones. Según esta teoría, la efectividad de una estrategia o práctica administrativa depende de la adaptación adecuada a las condiciones cambiantes del entorno y de otros factores internos y externos (Jones y George, 2017). También dentro de la propuesta teórica se debe de mencionar la teoría basada en recursos, según Barney (1991), consiste en que las capacidades y los recursos de una entidad son los determinantes clave de su desempeño y éxito competitivo. Según esta teoría, los recursos pueden ser tanto intangibles como tangibles. Los recursos denominados como tangibles se consideran como activos como instalaciones, físicos, maquinaria, inventario y lo que se conoce como capital financiero. Los activos intangibles, por el contrario, se refieren a aquellos activos que no tienen una forma física, como la reputación de la compañía, la marca, el conocimiento técnico, las relaciones con los clientes y la cultura organizacional. Además, es importante que la propuesta de investigación esté alineada con los objetivos de desarrollo sostenible. En el Perú, al igual que en otros países, se están implementando los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas. Estos objetivos representan una agenda global que busca abordar desafíos tales como la desigualdad, pobreza, la degradación ambiental y cambio climático (Naciones Unidas, 2019).

Sobre la base teórica de la variable comunicación interna se tiene lo manifestado por Oyarvide et al. (2017), la comunicación interna corresponde a las grandes entidades, la cual es una herramienta estratégica que permite alcanzar mejores niveles de competitividad. Por su parte Charry (2018), considera que la comunicación interna permite invertir en el capital humano, lograr satisfactorios beneficios intangibles, en otras palabras, es un beneficio organizacional que genera pertenencia, identidad, unidad y participación en las entidades. Morales (2012), considera que la comunicación interna es un poderoso medio o herramienta de gestión, es un signo exterior de modernidad de las instituciones preocupadas por la calidad.

Valle (2016), la comunicación actualmente es una actividad importante, la cual es capaz de marcar una mayor ventaja con la competencia, al momento de planificar estratégicamente el desarrollo de cualquier entidad. Así mismo Villanueva (2021), manifiesta que la comunicación interna es considerada como el intercambio organizado de mensajes al interior del seno de una empresa.

Putnam (2016), sostiene que la comunicación interna es considerada como un proceso interactivo, donde los integrantes de una organización realizan un intercambio de información, opiniones, ideas y sentimientos, con la intención de alcanzar las metas organizacionales compartidas. Según su teoría, la comunicación interna efectiva es esencial para fomentar la colaboración, fortalecer las relaciones laborales y promover el logro de los objetivos organizacionales.

Arias (2022), manifiesta que el proceso de la comunicación dentro de la entidad responde a tres componentes: comunicación descendente, ascendente y horizontal.

Comunicación descendente: Este se genera en las altas gerencias, las cuales son de nivel superior y esta va descendiendo hacia los colaboradores, los cuales son de nivel inferior, en otras palabras, es el intercambio de información de los líderes hacia el equipo.

Comunicación ascendente: Se considera a la elevación del mensaje de abajo hacia arriba, que tiene que ver con solicitudes, inquietudes, quejas sobre el desempeño laboral (Corvo, 2018).

Comunicación horizontal: Se caracteriza porque se realiza entre colaboradores o áreas que se encuentran al mismo nivel, tiene la función de promover el trabajo en equipo colaborativo (Kyocera, 2021).

Sobre la segunda variable desempeño de funciones; es un aspecto crítico en las entidades, porque de este depende el lograr concretar los objetivos; es una herramienta crucial en los procedimientos de gestión del capital humano, es una prioridad de los jefes (Bustamante, 2020). Por su parte Aslam y Sarwar (2013), describen al desempeño de funciones como un

conjunto de procesos, que contribuye al desarrollo de los colaboradores, haciendo uso del monitoreo que permite medir el desempeño.

El desempeño de funciones es entendido como un sistema mediante el cual las instituciones establecen objetivos del trabajo (Van Der Waldt, 2004).

Las componentes del desempeño de funciones son: eficacia, procedimiento y decisiones (Molina, 2020).

Eficacia: se refiere a las actividades u obligaciones que son fundamentales para impulsar los resultados en el periodo establecido en las entidades, permite establecer las estrategias para lograr alcanzar los objetivos.

Procedimientos: son planes los cuales determinan cuales son las actividades y métodos que se propondrán para el futuro, son guías direccionadas a actividades para el desarrollo adecuado de las actividades.

Decisiones: se basa en la toma de acciones de una entidad, direccionada a los procesos de cumplimiento del periodo que lo conforma, el cual busca dar solución a la problemática que se presenta.

La propuesta de investigación se basa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que en total son 17. Sobre el tema trabajo, estos objetivos tienen mayor relación con el objetivo 8, que habla sobre crecimiento económico y trabajo decente, donde se menciona la importancia de la democracia, el desarrollo y la integración, se habla también sobre lo importante de tener un empleo digno y productivo y descentralización de políticas que deben contribuir en el bienestar de la institución y sus trabajadores.

También el tema trabajado tiene relación con el eje de desarrollo 10 (reducir la desigualdad en y entre países), en su política 11, menciona sobre la promoción de la igualdad, lo que significa que no debe haber desigualdad al momento de entablar una comunicación dentro del ámbito laboral. Todos tienen las mismas posibilidades de manejar y tener acceso a la información dentro de su centro de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Responde al tipo de básico, los trabajos de tipo básico complementan la teoría existente, pero se trabaja en distintos contextos, quiere decir que su intención no se refiere a resolver problemáticas, solo hace estudios más profundos ya existentes (Hernández y Mendoza, 2018).

Nivel de la investigación

La investigación responde al nivel correlacional, donde solo se realizó la observación el cómo se comportan las dos variables de estudio, y esta incide o no en el comportamiento de las otras variables participantes (Bernal, 2016).

Enfoque de la investigación

Es cuantitativo, este tipo de enfoque es utilizado cuando sus procesos demostrativos se harán mediante procedimientos estadísticos (Arias, 2019).

Diseño de la investigación

Es no experimental, según manifiesta Aceituno et al. (2020), este diseño tiene la particularidad de recoger la información en un periodo determinado

, el objetivo es describir como las variables se comportan sin realizar ninguna intervención o modificarlas.

Dónde:

- M = Muestra de Estudio
- O1= Variable (comunicación interna)
- O2 = Variable (desempeño de funciones)
- r = Relación de las variables

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Comunicación interna

Definición conceptual

Ramos et al. (2017), consideran que la comunicación interna permite invertir en el capital humano, lograr satisfactorios beneficios intangibles, en otras palabras, es un beneficio organizacional que genera pertenencia, identidad, unidad y participación en las entidades.

Definición operacional

Ramos et al. (2017), manifiesta que la comunicación interna se mide a través de 3 dimensiones: comunicación horizontal, comunicación descendente y comunicación ascendente.

Variable 2: Desempeño de funciones

Definición conceptual

Por su parte Chiavenato (2001), describen al desempeño de funciones como un conjunto de procesos, que contribuye al desarrollo de los colaboradores, haciendo uso del monitoreo que permite medir el desempeño.

Definición operacional

Las dimensiones que permiten medir el desempeño de funciones son: eficacia, procedimiento y decisiones (Chiavenato, 2001).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Lo propuesto por Arias (2006) se define como la cantidad de sujetos que poseen atributos similares, por esta razón la recolección de datos debe poseer la uniformidad y semejanza necesaria y por lo cual sus resultados son generalizados; la población seleccionada tendrá como participantes a los colaboradores de la Municipalidad, los cuales en total son 50.

Muestra

La muestra elegida para el estudio son 50 colaboradores de la Municipalidad

Muestreo

El tipo de muestreo con el que se trabajó, responde al muestreo censal que consiste en trabajar con el total de la población, quiere decir con 50 colaboradores (Supo, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Valdivieso (2020), la técnica es considerada como un mecanismo que es utilizado para lograr obtener información de la propuesta de investigación que se está desarrollando; el trabajo de investigación se plantea aplicar la técnica de la encuesta.

Instrumento

Según Mar et al. (2020), la función que cumple el instrumento es la de recoger la información para poder posteriormente ser procesada; el recojo de la información se realizará mediante cuestionarios, los cuales fueron elaborados y también fueron sometidos a pruebas de confiabilidad y validez.

3.5. Procedimientos

Se procedió por pedir la autorización a la Municipalidad, después de que la solicitud fue aceptada, se procedió con aplicar los dos instrumentos a los colaboradores de la Municipalidad; los datos que se obtuvieron, fueron trasladados al programa Excel, para después ser codificados en el programa estadístico SPSS versión 26, dentro de este programa se estableció los baremos correspondientes, con lo cual se pudo obtener los resultados descriptivos e inferenciales correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos

Para la demostración de las hipótesis propuestas, los datos serán procesados en el programa estadísticos SPSS; se procederá a someter a los datos a pruebas de confiabilidad; de acuerdo al resultado obtenido, se seleccionará la prueba estadística correspondiente, la cual fue Rho de Spearman, con lo cual se demostrará la existencia de una relación entre las dos variables propuestas.

3.7. Aspectos éticos

Se cumplió con las exigencias éticas propuestas en el reglamento de la Universidad César Vallejo, también las fuentes utilizadas en todo el trabajo fueron debidamente citadas, se hizo uso en mayor parte de citas indirectas; sobre la aplicación de los instrumentos, solo se aplicó a los que dieron su consentimiento, explicando que esta información se maneja de forma anónima y que solo estos datos serán de uso exclusivo de la investigación desarrollada; el trabajo será sometido a software anti plagio debiendo cumplir el porcentaje exigido (Acevedo, 2002).

IV. RESULTADOS

Resultados de la estadística inferencial

Antes de elegir la prueba estadística inferencial correspondiente se debe demostrar si los datos obtenidos, son o no son paramétricos, para lo cual se proponen las siguientes hipótesis:

Ho: Las variables y sus dimensiones poseen una distribución normal.

Ha: Las variables y sus dimensiones no poseen una distribución normal.

Regla de decisión (α : 0.05):

Si $p > \alpha$, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Si $p \leq \alpha$, se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,403	50	,000	,652	50	,000
Desempeño de funciones	,337	50	,000	,740	50	,000

Se hizo uso de la prueba estadística conocida como la prueba de normalidad, denominada como Kolmogórov-Smirnov, esto porque la cantidad de datos recogidos fue menor de 50 colaboradores; donde se logró demostrar, que, al obtenerse en las dos variables, valores menores a 0.05, los datos son no paramétricos (no normales); esto significa que para la demostrar las hipótesis propuestas se hará uso de la prueba estadística de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño de funciones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022.

Ha: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño de funciones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022.

Norma de decisión: Si $p \geq 0.05$, se acepta H_0 ;

Si $p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_a

Tabla 2

Relación entre la comunicación interna y el desempeño de funciones

		Comunicación interna	Desempeño de funciones
Rho de	Comunicación	1,000	,600**
Spearm	interna	.	,000
an		50	50
	Desempeño de	,600**	1,000
	funciones	,000	.
		50	50

En relación a la hipótesis general, se observó que existe una conexión entre la lo que es la comunicación interna y el desempeño de funciones. La prueba que se usó sobre la correlación de Spearman, arrojó un valor de $Rho = 0.600$, lo cual indica que la relación es de intensidad moderadamente alta.

Contrastación de la HE1

H_0 : No existe relación entre la comunicación interna y la eficacia de las funciones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022.

H_a : Existe relación entre la comunicación interna y la eficacia de las funciones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022.

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05$, se acepta H_0 ;

Si $p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_a

Tabla 3*Relación entre la gestión administrativa y la eficacia*

		Comunicación interna	Eficacia
Rho de	Comunicación	1,000	,183
Spearm	interna	.	,003
an		50	50
	Eficacia	,183	1,000
		,003	.
		50	50

Respecto a la hipótesis específica 1, se halló que hay un vínculo de baja intensidad entre la comunicación interna y la dimensión de eficacia en el desempeño de funciones. Mediante la prueba de Spearman, se pudo obtener el valor de 0.003, el cual es menor a 0.05, esto permite determinar que la relación es de intensidad moderadamente baja. Por lo tanto, esta dimensión tiene una baja relación con la comunicación interna.

Contrastación de la HE2

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y los procedimientos de funciones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022

Ha: Existe relación entre la comunicación interna y los procedimientos de funciones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022.

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05$, se acepta Ho;

Si $p < 0.05$, se rechaza Ho y se acepta Ha

Tabla 4*Relación entre la gestión administrativa y procedimientos*

		Comunicación interna	Procedimientos
Rho de	Comunicación	1,000	,496**
Spearm	interna	.	,000
an		50	50
	Procedimientos	,496**	1,000
		,000	.
		50	50

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se evidenció un vínculo entre la comunicación interna y la dimensión de procedimientos en el desempeño de funciones. La prueba de Spearman arrojó un valor de $Rho = 0.496$, lo cual indica que la relación es de intensidad moderada.

Contrastación de la HE3

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y las decisiones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022.

Ha: Existe relación entre la comunicación interna y las decisiones en la en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022.

Regla de decisión: Si $p \geq 0.05$, se acepta Ho;

Si $p < 0.05$, se rechaza Ho y se acepta Ha

Tabla 5*Relación entre la gestión administrativa y decisiones*

		Comunicación interna	Decisiones
Rho de	Comunicación	1,000	,734**
Spearm	interna	.	,000
an		50	50
	Decisiones	,734**	1,000
		,000	.
		50	50

En relación a la tercera hipótesis específica, se observó una relación entre la comunicación interna y la dimensión de decisiones en el desempeño de funciones. Mediante la prueba de Spearman se obtuvo un valor de Rho = 0.734, lo cual demuestra que la relación es de intensidad alta.

Ver anexo 007 y 008: lo que corresponde todo a la estadística descriptiva.

V. DISCUSIÓN

La comunicación interna en el contexto de lo que es la gestión pública se refiere al intercambio de información, ideas y mensajes entre los diversos niveles jerárquicos, departamentos y empleados de una organización gubernamental. Su objetivo principal es facilitar la transmisión eficiente y efectiva de la información, promover la colaboración, mantener a los empleados informados y comprometidos, y fomentar un clima de trabajo positivo. Según Smith (2018), la comunicación interna desempeña un papel vital en la funcionalidad de las instituciones públicas, ya que fortalece la cohesión, mejora la toma de decisiones y aumenta la productividad. Asimismo, Johnson (2020) destaca que una comunicación interna sólida ayuda a alinear los objetivos organizacionales con las acciones individuales, lo que resulta en una mayor eficacia y satisfacción de los empleados. En resumen, la comunicación interna es un componente esencial en la gestión pública, fundamental para que se logre los propósitos de la institución y el bienestar de los colaboradores.

En el caso de cumplimiento de funciones en el contexto de la gestión pública, está vinculado al proceso mediante el cual los servidores públicos ejecutan y llevan a cabo las tareas y responsabilidades asignadas a sus respectivos roles. Consiste en realizar las actividades designadas de manera efectiva, eficiente y ética, en línea con los propósitos y metas que se establecieron por la entidad gubernamental. El cumplimiento de funciones implica tanto la ejecución de acciones concretas como el tomar decisiones, las cuales se basen en el marco normativo vigente (Peters y Waterman, 1982), la efectividad del cumplimiento de funciones es esencial para el logro de los resultados deseados en las organizaciones del sector público. Además, la obra de Denhardt y Denhardt (2015), destaca la importancia de un liderazgo sólido y la gestión adecuada de los recursos para garantizar un cumplimiento eficaz de funciones en el ámbito público.

Entre los resultados descriptivos, se tiene los porcentajes de la variable comunicación interna: el 64% de los empleados considera que es adecuada, mientras que el 34% de los trabajadores considera que es moderada y sólo el 2% considera que es inadecuada; con respecto a sus dimensiones, se

tiene que en la componente de la comunicación descendente el 76% de los trabajadores considera que es adecuada, mientras que el 24% considera que es moderada y sólo el 2% considera que es inadecuada; sobre la dimensión comunicación ascendente el 66% de los trabajadores considerad que es adecuada, mientras que el 30% considera que es moderada y solo el 4% considera que es inadecuada y sobre la dimensión comunicación horizontal, se tiene que el 54% de los trabajadores considera que es adecuada, mientras que el 30% considera que es moderada y solo el 16% considera que es inadecuada.

Sobre los resultados descriptivo referido a la variable desempeño de funciones, se tiene que el 58% de los trabajadores considera que es moderada, mientras que el 36% de los trabajadores considera que es adecuada y solo el 6% considera que inadecuada; sobre sus dimensiones, se tiene que: e la dimensión eficacia, el 56% de los trabajadores considera que es adecuada, mientras que el 36% considera que es moderada y solo el 8% considera que es inadecuada; sobre la dimensión procedimientos, se tiene que el 48% de los trabajadores consideran que es adecuada, el 42% considera que es moderada y solo el 10% considera que es inadecuada y finalmente en la dimensión decisiones, se tiene que el 46% de los trabajadores considera que es adecuada, mientras que el 42% considera que es moderada y solo el 12% considera que es inadecuada.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la estadística inferencial, sobre la hipótesis general, se demostró que se da un tipo de vínculo entre la comunicación interna y el desempeño de funciones en el Municipio Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022, al obtenerme mediante pruebas estadísticas el valor de 0.000, que según el desarrollo teórico es un valor menor a 0.05; también se obtuvo el valor de 0.600, con lo cual se demuestra que la intensidad entre las dos variables es moderada alta.

Los resultados son consistentes con los hallazgos de Maza (2019). En su investigación, Maza demostró que hay un vínculo entre los procesos de desempeño laboral y la comunicación interna en colaboradores de una UGEL. Se obtuvo un valor de 0.788, lo cual evidenció una relación de

intensidad alta. En su propuesta, Maza resaltó lo importante que es el desempeño laboral en la comunicación interna o viceversa. Lo que significa que el vínculo entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores en el ámbito de la gestión pública es fundamental para el éxito organizacional. La comunicación interna efectiva implica la transmisión clara y oportuna de información relevante, la escucha activa y la retroalimentación constructiva entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos. Cuando se establece una comunicación interna sólida, los trabajadores se sienten informados, motivados y comprometidos, lo que a su vez mejora su desempeño laboral. La información compartida de manera transparente y donde se tiene la participación en la toma de decisiones promueven la confianza y la cohesión en el equipo, aumentando de manera adecuada la eficiencia y la productividad dentro de la gestión pública. Además, una comunicación interna eficaz permite a los trabajadores comprender claramente sus roles y responsabilidades, evitando la ambigüedad y minimizando los conflictos.

Lo que se encontró es parecido a lo encontrado por Villanueva (2021), quien pudo demostrar el vínculo entre las variables de comunicación interna y como esta altera el desempeño laboral, al hacer usos de proceso estadístico obtuvo el valor de $Rho = 0.652$, por lo cual esa relación entre ambas variables fue de intensidad moderada alta; dentro de su propuesta teórica menciona que la comunicación interna juega un papel fundamental en el desempeño de las labores de los colaboradores en el campo referido a la gestión pública. La efectiva transmisión de información, la claridad en las expectativas y la retroalimentación constante son elementos esenciales para lograr una comunicación interna sólida. Cuando se establece una comunicación clara y abierta entre los distintos niveles jerárquicos y departamentos, se fomenta un ambiente de trabajo saludable y colaborativo. Esto genera confianza, motivación y compromiso entre los trabajadores, lo que se interpreta como una mejor productividad y rendimiento. Además, una comunicación interna efectiva permite que los empleados comprendan mejor su rol y responsabilidades, evitando la ambigüedad y los malentendidos. Asimismo, la comunicación interna adecuada también permite resolver los problemas y

también permite la toma de decisiones, ya que los colaboradores tienen acceso a la información que requieren para realizar sus tareas de manera eficiente.

También se debe mencionar que los resultados obtenidos, son parecidos a los que obtuvo Bustamante (2020) quien halló el vínculo entre el desempeño de funciones y la gestión administrativa, dentro de una UGEL; dentro de su trabajo mediante la prueba de Spearman halló el valor de 0.871, mediante el cual se determina que el vínculo de ambas variables es alta; la gestión administrativa desempeña un papel crucial en el rendimiento de las funciones de los colaboradores en el contexto de la gestión pública. La efectiva gestión administrativa implica la planificar, coordinar, organizar y controlar los recursos y procesos dentro de una organización. Una gestión administrativa eficiente proporciona las estructuras, políticas y procedimientos necesarios que faciliten el desempeño óptimo de las actividades, tareas y funciones de los colaboradores. Esto incluye la asignación clara de responsabilidades, la definición de metas y propósitos claros, y la provisión de recursos adecuados para llevar a cabo las tareas asignadas. Además, la gestión administrativa también implica el establecimiento de sistemas de retroalimentación y examen para verificar y mejorar el desempeño de los trabajadores. Una gestión administrativa sólida promueve que sea eficaz y muestre eficiencia de la realización de las tareas laborales, optimizando los resultados y contribuyendo al éxito de la gestión pública en general.

Es necesario también mencionar los resultados obtenidos por Escalante y Mendoza (2019), quienes demostraron que se da un tipo de vínculo entre los procesos de capacitación y el desempeño de funciones en el personal técnico; mediante el estadígrafo de Rho de Spearman (0.685), demostraron que el vínculo entre ambas variables es de intensidad alta. Los procesos de capacitación desempeñan un papel crucial en el desempeño de funciones de los colaboradores en el contexto de la gestión pública. La capacitación efectiva trata sobre como proporcionar a los colaboradores las habilidades, conocimientos y competencias necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente y eficaz. A través de programas de capacitación, los

trabajadores adquieren nuevas habilidades, se actualizan en las mejores prácticas y se familiarizan con los cambios en las políticas y regulaciones. Esto no solo mejora su rendimiento individual, sino que también fortalece la capacidad organizativa en su conjunto. La capacitación también promueve el motivar y comprometer a los colaboradores, al brindarles oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento personal. Además, los programas de capacitación permiten a los trabajadores adaptarse a los avances tecnológicos y a los desafíos cambiantes, lo que mejora su habilidad para hacer frente a nuevas situaciones y resolver problemas de manera efectiva.

Sobre la relación de ambas variables, son muy parecidos a los hallados por Gonzales (2018), quien identificó un vínculo entre el proceso administrativo y el desempeño de funciones de los colaboradores en una unidad ejecutora; a través del estadígrafo de Spearman, se halló (0.685), con lo cual comprobó que esa relación es de intensidad moderada alta, dentro de sus resultados, menciona que el proceso administrativo desempeña un rol indispensable en el desempeño de las tareas de los colaboradores en el contexto de la gestión pública. Los procedimientos administrativos consisten en cuatro etapas articuladas: organización, planificación, control y dirección. En la primera etapa que es la planificación, se conceptualizan los propósitos, se establecen las estrategias y se determinan cuáles y cuantos son los recursos que se usaran para llevar a cabo las tareas. La etapa de organización implica la asignación de responsabilidades, la creación de estructuras y la coordinación de actividades. La dirección implica guiar y motivar a los trabajadores, brindándoles orientación y apoyo para realizar sus funciones de manera efectiva. Por último, la etapa de control implica el seguimiento del desempeño, el examen de resultados y la toma de medidas correctivas si es necesario. A través de un proceso administrativo eficiente, se proporciona a los trabajadores una estructura clara, recursos adecuados y una dirección sólida, lo que facilita su desempeño y contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Además, el control permite identificar áreas de mejora y optimizar que se eficiente en desarrollo de las funciones.

Los resultados obtenidos sobre el vínculo de la comunicación interna y lo referido al desempeño de funciones, son similares al estudio desarrollado

por Valenzuela, Buentello, Villarreal y Ruíz (2019), quienes identificaron el vínculo entre lo que es la comunicación interior y la satisfacción de los empleados; dentro de su trabajo demostraron que una buena comunicación genera una mayor satisfacción en los trabajadores, esto se justifica mediante su soporte teórico en el cual manifiestan que el proceso de comunicación interna se relaciona estrechamente con la satisfacción de los colaboradores en el contexto de la gestión pública. Una comunicación interna efectiva implica la transmisión clara y oportuna de información relevante, la escucha activa y la retroalimentación constante. Cuando se establece una comunicación interna sólida, los trabajadores se sienten valorados y comprendidos, lo que contribuye a su satisfacción laboral. La comunicación abierta y transparente fomenta la fiabilidad y que se desarrolle cooperación entre los miembros del grupo, generando un ambiente de trabajo positivo. Además, cuando los trabajadores reciben información clara sobre las políticas, decisiones y cambios en la organización, se reducen la incertidumbre y el estrés, lo que influye positivamente en su satisfacción y bienestar laboral. Asimismo, una comunicación interna efectiva facilita que los colaboradores participen o se les considere al momento de realizar la toma de decisiones y en el momento de resolver problemas, lo que aumenta su sentido de pertenencia y compromiso.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determino la existencia de una relación entre la comunicación interna y el desempeño de funciones en trabajadores en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022, esta relación fue de intensidad moderada alta al obtenerse mediante Spearman el valor de $Rho = 0,600$.
2. Se determino que existe una relación entre la comunicación interna y la dimensión eficacia de la variable desempeño de funciones en trabajadores en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022, dentro de los resultados, esta dimensión tiene relación baja con la variable de la comunicación interna, porque se obtuvo el valor de significancia de 0,203.
3. Se determino la existencia de una relación entre la comunicación interna y la dimensión procedimientos del desempeño de funciones en trabajadores en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022, esta relación fue de intensidad moderada alta al obtenerse mediante la prueba estadística de Spearman el valor de $Rho = 0,496$.
4. Se determino la existencia de una relación entre la comunicación interna y la dimensión decisiones del desempeño de funciones en trabajadores en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincia de Calca, Departamento del Cusco, año 2022, esta relación fue de intensidad alta al obtenerse mediante la prueba estadística de Spearman el valor de $Rho = 0,734$.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Las autoridades de la municipalidad, deben de establecer un enfoque estratégico para mejorar la comunicación dentro de la institución y el desempeño de los colaboradores. Para lograrlo, se recomienda que se debería de implementar canales de comunicación eficientes para fomentar la colaboración, el intercambio de información entre distintas áreas, la transparencia en los diferentes niveles jerárquicos.
- 2.** Se recomienda a las autoridades que deberían desarrollar programas de capacitación y desarrollo profesional para fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores, alineándolas con los objetivos y valores de la institución. Asimismo, es esencial establecer mecanismos de evaluación y retroalimentación del desempeño para permitir encontrar áreas o espacios de mejora e identificar los logros alcanzados.
- 3.** Se Las autoridades, deben de priorizar la mejora de la comunicación interna y los procedimientos del desempeño de funciones de los trabajadores. Para lograrlo, se recomienda que se deban establecer medios de comunicación más efectivos para promover la transparencia, la cooperación y poder así intercambiar información entre las diferentes áreas y grados jerárquicos.
- 4.** Se recomienda a las autoridades de la municipalidad que deben de enfocarse en fortalecer la comunicación interna y efectuar de mejor forma los procedimientos para la toma de decisiones debidamente articulado al desempeño de funciones de los trabajadores. Además, se debe promover una cultura organizacional basada en la transparencia y la participación, para que los trabajadores se sientan motivados y empoderados para expresar sus opiniones e ideas.

REFERENCIAS

- Aceituno C., Silva R. y Cruz R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Cusco: Alpha Servicios Gráficos S.R.L.
- Acevedo, I. (2002). Aspectos éticos de la investigación científica. *Ciencia y enfermería*, 15-18.
- Agama, C. (2019). *Manual de funciones para mejorar el desempeño laboral en la Empresa "Eduflor" de la ciudad de Latacunga Provincial de Cotopaxi*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2019). *Cómo hacer tesis doctorales y trabajos de grado*. Caracas: Episteme.
- Arias, K. (2022). *La comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana – 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Aslam H. y Sarwar S. (2013). *A handbook of human resource management practice. Ninth Edition*. Wales: Cambrian Printers Ltd. Armstrong, M. 2006. *A handbook of human resource management practice*. United: International student edition. Tenth Edition.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 99-120.
- Barrios, A. (2020). *Desempeño de funciones administrativas y gestión educativa en la Escuela "Pablo Neruda" Posorja, Guayaquil, 2020*. Guayaquil: Universidad César Vallejo.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Bustamante, M. (2020). *Gestión administrativa y desempeño de funciones del personal del área de gestión pedagógica de la UGEL Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Castro A. y Díaz P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 23-31.
- Charryr, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público . *Comunicación*, 25-34.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: McGrawHill.
- Corvo, H. (2018). *Bottom-up communication: characteristics, advantages, examples* .

- Denhardt R. B. & Denhardt J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Escalante P. y Mendoza J. (2019). *Capacitación y desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM- MINSA, año 2014*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Fernández V. y Batista-Foguet J. M. (2015). Communication practices and performance in public organizations. *A theoretical framework. Public Administration Review*, 36-48.
- Gonzales, M. (2018). *Proceso administrativo y desempeño de funciones de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud, San, San Ignacio*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Guerrero, M. (2019). *La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Hernández R. y Mendoza R. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGrawGill.
- Johnson, M. (2020). The Role of Internal Communication in Public Sector Organisations. *International Journal of Public Sector Management*, 194-211.
- Jones G. R. y George J. M. (2017). *Teorías contemporáneas de la administración. Enfoques y aplicaciones*. Pearson.
- Kyocera, R. (2021). *Advantages and disadvantages of horizontal communication in your company*. Madrid: Variedades españolas.
- Mar C., Barbosa A. y Molar J. (2020). *Metodología de la Investigación*. México: Patria.
- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Molina, A. (2020). *Desempeño de funciones administrativas y gestión educativa en la Escuela "Pablo Neruda" Posorja, Guayaquil, 2020*. Lima: Universidades César Vallejo.
- Morales, F. (2012). Dirección de Comunicación empresarial e institucional Interna: herramienta estratégica de gestión para empresas excelentes. *Recursos Humanos: entrevistador*, 46-51.
- Naciones Unidas. (2019). *Desarrollo Sostenible en el Perú: Informe Nacional de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2019*. Nueva York: Unidad, Naciones.
- Oyaque, S. (2020). *Gestión administrativa y desempeño de funciones en el Rodeo, Ecuador*. Guayaquil: Universidad César Vallejo.

- Oyarvide H., Reyes E. y Montaña M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 296-309.
- Peters T. J. y Waterman R. H. . (1982). *In search of excellence: Lessons from America's best-run companies*. Harper & Row.
- Putnam, L. (2016). Comunicación y organizaciones: un enfoque interpretativo. *Publicaciones de salvia*, 56-63.
- Ramos W., Paredes M., Teran P. y Lema L. (2017). *Comunicación organizacional*. Guayaquil: Compas.
- Smith A. y Johnson B. (2019). The Impact of Poor Communication on the Implementation of Social Services Programs. *Public Administration Review*, 123-136.
- Smith, A. (2018). Internal Communication in Public Organizations: The Impact on Employee Engagement. *Public Personnel Management*, 390-409.
- Supo, J. (2014). *Como elegir una muestra*. Arequipa: Bioestadístico.
- Valdivieso, K. (2020). *Notas de técnicas de muestreo*. Lima: PUCP.
- Valenzuela N., Buentello C., Villarreal V. y Ruíz C. (2019). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *GEON*, 129-141.
- Valle, C. (2016). *Auditoría de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en una empresa Industrial de Lima* . Lima: Universidad de Ciencias Aplicadas.
- Villanueva, A. (2021). *Gestión de comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la empresa GSI, Los Olivos, Lima 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Waldt, G. V. (2004). *Managing performance in public sector: concepts, considerations and challenges*. New York: Cape Town: Juta.

ANEXO N° 001: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES, PROVINCIAL DE CALCA, DEPARTAMENTO DE CUSCO, AÑO 2022	¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño de funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño de funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022	Existe relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desempeño de funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022	Comunicación interna	Charry (2018), considera que la comunicación interna permite invertir en el capital humano, lograr satisfactorios beneficios intangibles, en otras palabras, es un beneficio organizacional que genera pertenencia, identidad, unidad y participación en las entidades	Arias (2022), manifiesta que la comunicación interna responde a tres dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.	Comunicación descendente	Este se genera en las altas gerencias, las cuales son de nivel superior y esta va descendiendo hacia los colaboradores, los cuales son de nivel inferior, en otras palabras, es el intercambio de información de los líderes hacia el equipo.	Nivel superior	Tiene que ver con la comunicación que se ejecuta directamente entre la dirección máxima de una organización (Barrios, 2020).	Encuesta (cuantitativo) Instrumento: Cuestionario
								Tiene que ver con la comunicación que se ejecuta entre siguiente instancia superior de una organización y está acompañada del respaldo del jefe inmediato (Barrios, 2020).	Nivel intermedio		
								Tiene que ver con la comunicación que se ejecuta entre siguiente instancia superior de una organización (Barrios, 2020).	Nivel inferior		
							Comunicación ascendente	Se considera a la elevación del mensaje de abajo hacia arriba, que tiene que ver con solicitudes, inquietudes, quejas sobre el desempeño laboral (Corvo, 2018).	Técnicas	Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad (Bustamante y Díaz, 2020).	
									Mecanismo	Manera de producirse o de realizar una actividad, una función o un proceso (Bustamante y Díaz, 2020).	
									Proceso	Se debe realizar la comunicación cumpliendo con las normas o los procesos (Bustamante y Díaz, 2020).	
							Comunicación horizontal	Se caracteriza porque se realiza entre colaboradores o áreas que se encuentran al mismo nivel, tiene la función de promover el trabajo en equipo colaborativo (Kyocera, 2021).	Canales	Es el medio físico a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, que sirve para el intercambio de información (Escalante y Mendoza, 2019).	
									Calidad	Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos (Escalante y Mendoza, 2019).	
									Efectividad	Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente (González, 2018).	

	PREGUNTA ESPECÍFICAS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLE 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
	<p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la eficacia de las funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y los procedimientos de funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y las decisiones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022?</p>	<p>Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la eficacia de las funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022;</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y los procedimientos de funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022;</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y las decisiones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022</p>	<p>Hipótesis específica 1 Existe relación directa y significativa entre la comunicación interna y la eficacia de las funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación directa y significativa entre la comunicación interna y los procedimientos de funciones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación directa y significativa entre la comunicación interna y las decisiones en la Municipalidad Distrital de Lares, Provincial de Calca, departamento de Cusco, año 2022</p>	Desempeño de funciones	Por su parte Aslam y Sarwar (2013), describen al desempeño de funciones como un conjunto de procesos, que contribuye al desarrollo de los colaboradores, haciendo uso del monitoreo que permite medir el desempeño	Las dimensiones del desempeño de funciones son: eficacia, procedimiento y decisiones (Molina, 2020).	<p>Eficacia</p> <p>Se refiere a las actividades u obligaciones que son fundamentales para impulsar los resultados en el periodo establecido en las entidades, permite establecer las estrategias para lograr alcanzar los objetivos.</p> <p>Procedimiento</p> <p>Son planes los cuales determinan cuales son las actividades y métodos que se propondrán para el futuro, son guías direccionadas a actividades para el desarrollo adecuado de las actividades.</p> <p>Decisiones</p> <p>Se basa en la toma de acciones de una entidad, direccionada a los procesos de cumplimiento del periodo que lo conforma, el cual busca dar solución a la problemática que se presenta.</p>	<p>Organización</p> <p>Es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros) (Oyaque, 2020).</p> <p>Planificación</p> <p>Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado (Oyaque, 2020).</p> <p>Control</p> <p>Comprobación, inspección, fiscalización, intervención (Valenzuela et al., 2019).</p> <p>Dirección</p> <p>Es una labor continua en el tiempo, que consiste en gestionar los recursos productivos de la organización para alcanzar las metas (Villanueva, 2021).</p> <p>Revisión</p> <p>Someter algo a examen o a ver con atención y cuidado (Valle, 2016).</p> <p>Integración</p> <p>Es el proceso y resultado de mantener unidas las partes de un todo. Puede ser aplicable en diversos ámbitos (Villanueva, 2021).</p> <p>Eficacia</p> <p>es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción (Valenzuela et al., 2019).</p> <p>Equidad</p> <p>Dar a cada persona, por diferente que sea, lo que este se merece o se haya ganado (Valle, 2016).</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Consiste en mostrar gratitud por el trabajo realizado por un empleado, valorando sus esfuerzos y resultados (Valdivieso, 2020).</p>	Encuesta (cuantitativo) Instrumento: Cuestionario		

ANEXO N° 002: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE N° I - COMUNICACIÓN INTERNA

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DIMENSIONES SUBVARIABLES	INDICADORES	DEFINICIÓN INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación interna	Charry (2018), considera que la comunicación interna permite invertir en el capital humano, lograr satisfactorios beneficios intangibles, en otras palabras, es un beneficio organizacional que genera pertenencia, identidad, unidad y participación en las entidades	Arias (2022), manifiesta que la comunicación interna responde a tres dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.	Comunicación descendente	Este se genera en las altas gerencias, las cuales son de nivel superior y esta va descendiendo hacia lo colaboradores, los cuales son de nivel inferior, en otras palabras, es el intercambio de información de los líderes hacia el equipo.	Nivel superior	Tiene que ver con la comunicación que se ejecuta directamente entre la dirección máxima de una organización (Barrios, 2020).	1-3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
					Nivel intermedio	Tiene que ver con la comunicación que se ejecuta entre siguiente instancia superior de una organización y está acompañada del respaldo del jefe inmediato (Barrios, 2020).		
					Nivel inferior	Tiene que ver con la comunicación que se ejecuta entre siguiente instancia superior de una organización (Barrios, 2020).		
			Comunicación ascendente	Se considera a la elevación del mensaje de abajo hacia arriba, que tiene que ver con solicitudes, inquietudes, quejas sobre el desempeño laboral (Corvo, 2018).	Técnicas	Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad (Bustamante y Díaz, 2020).	4-6	
					Mecanismo	Manera de producirse o de realizar una actividad, una función o un proceso (Bustamante y Díaz, 2020).		
					Proceso	Se debe realizar la comunicación cumpliendo con las normas o los procesos (Bustamante y Díaz, 2020).		
			Comunicación horizontal	Se caracteriza porque se realiza entre colaboradores o áreas que se encuentran al mismo nivel, tiene la función de promover el trabajo en equipo colaborativo (Kyocera, 2021).	Canales	Es el medio físico a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, que sirve para el intercambio de información (Escalante y Mendoza, 2019).	7-9	
					Calidad	Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos (Escalante y Mendoza, 2019).		
					Efectividad	Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente (González, 2018).		

ANEXO N° 003: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE N° II - DESEMPEÑO DE FUNCIONES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	Definición de Indicador	Ítems	Escala de medición
Desempeño de funciones	Por su parte Aslam y Sarwar (2013), describen al desempeño de funciones como un conjunto de procesos, que contribuye al desarrollo de los colaboradores, haciendo uso del monitoreo que permite medir el desempeño	Las dimensiones del desempeño de funciones son: eficacia, procedimiento y decisiones (Molina, 2020).	Eficacia	Se refiere a las actividades u obligaciones que son fundamentales para impulsar los resultados en el periodo establecido en las entidades, permite establecer las estrategias para lograr alcanzar los objetivos.	Organización	Es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros) (Oyaque, 2020).	1-3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
					Planificación	Es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado (Oyaque, 2020).		
					Control	Comprobación, inspección, fiscalización, intervención (Valenzuela et al., 2019).		
			Procedimiento	Son planes los cuales determinan cuales son las actividades y métodos que se propondrán para el futuro, son guías direccionadas a actividades para el desarrollo adecuado de las actividades.	Dirección	Es una labor continua en el tiempo, que consiste en gestionar los recursos productivos de la organización para alcanzar las metas (Villanueva, 2021).	4-6	
					Revisión	Someter algo a examen o a ver con atención y cuidado (Valle, 2016).		
					Integración	Es el proceso y resultado de mantener unidas las partes de un todo. Puede ser aplicable en diversos ámbitos (Villanueva, 2021).		
			Decisiones	Se basa en la toma de acciones de una entidad, direccionada a los procesos de cumplimiento del periodo que lo conforma, el cual busca dar solución a la problemática que se presenta.	Eficacia	es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción (Valenzuela et al., 2019).	7-9	
					Equidad	Dar a cada persona, por diferente que sea, lo que este se merece o se haya ganado (Valle, 2016).		
					Reconocimiento	Consiste en mostrar gratitud por el trabajo realizado por un empleado, valorando sus esfuerzos y resultados (Valdivieso, 2020).		

ANEXO N° 004: SOLICITUD DE PERMISO



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Callao, 27 de abril del 2023

VALENTIN BENAVIDES HUAMANHUILLCA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y su vez presentar al maestrante; JOSE CRISFIAN MONTES VARGAS, identificado con código de matrícula N° 7002805195; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de su tesis para la obtención del grado de MAESTRÍA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

DESEMPEÑO DE FUNCIONES Y COMUNICACIÓN INTERNA EN LA MUNICIPALIDAD DE LARES, AÑO 2022

Con fines de investigación académica, se solicita a su digna persona otorgar el permiso correspondiente al estudiante, a fin de que pueda obtener información y el uso del nombre de la entidad, de la institución que usted representa, de esa forma se le permita desarrollar el trabajo de investigación, asumiendo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Dra. Beatriz Panche Rodríguez
Jefe de Unidad de Posgrado
Campus Callao

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ANEXO N° 005: PERMISO PARA LA UTILIZACIÓN DE DATOS Y PUBLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES



AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES

Yo, VALENTÍN BENAVIDES HUAMANHUILLCA, identificado con DNI N° 23964541, en mi calidad de Alcalde de la Municipalidad Distrital de Lares, con RUC N° 20159312055, ubicado en la calle Bolognesi S4 del distrito de Lares, provincia de Calca, del departamento del Cusco.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN:

Al abogado JOSE CRISFIAN MONTES VARGAS, identificado con DNI N° 45932041, perteneciente al curso de post grado, en la Maestría de Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, para que acceda y use la información, conforme se detalla a continuación:

- Información respecto a la materia de investigación.
- Aplicar encuesta al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lares.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su informe estadístico en el trabajo de investigación de su tesis denominado **"COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DEL CUSCO, AÑO 2022"**, con el objetivo de obtener su grado académico de Magister en Gestión Pública; en ese entender, se **AUTORIZA mencionar el nombre de la entidad** con la finalidad de ser material de estudio en futuras investigaciones

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES
Valentín Benavides Huamanhuillca
ALCALDE
DNI 23964541

Firma y sello del Representante Legal

"Kunanqa Llaqtan Kamachikun"

Municipalidad Distrital de Lares Calle Bolognesi S4

LARES



DONDE RENACERÁ EL IMPERIO INCA



**ANEXO N° 006: VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS AL INSTRUMENTO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Comunicación interna

➤ **PRIMERA DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DESCENDENTE**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Nivel superior	Está de acuerdo con la comunicación que brinda su jefe inmediato.				
Nivel intermedio	Considera que existe una buena comunicación la cual influye en la productividad en sus diferentes áreas.				
Nivel inferior	Cuando se comunica con otra área cuenta con el respaldo de su jefe inmediato.				

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ASCENDENTE**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Técnicas	Existe un sistema de comunicación interpersonal dentro de la Municipalidad.				
Mecanismo	Los medios de comunicación utilizados en la Municipalidad, son suficientes.				
Proceso	Se cuenta con procesos que regulan la comunicación interna.				

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN HORIZONTAL**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Canales	Su jefe cuenta con el apoyo de todos los colaboradores en la búsqueda de soluciones.				
Calidad	En la Municipalidad se cuenta con el soporte tecnológico que facilite la comunicación.				
Efectividad	La Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias que facilitan la comunicación adecuadamente.				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PAUL PAUCAR LLANOS DNI: 25691179

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Callao, 23 de junio del 2023



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. GONZALO RICARDO ALEGRÍA VARONA DNI 06513752

Especialidad del validador: Doctor en Economía. Magister en Gestión y Políticas Públicas. Economista. Docente Investigador.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Callao, 23 de junio del 2023



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA
DNI 06513752

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANIBAL NOVILO JARA AGUIRRE DNI: 25466154

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial – Arquitecto, Mg en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de junio de 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Desempeño de funciones

➤ PRIMERA DIMENSIÓN: EFICACIA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Organización	Se organiza para desarrollar las diferentes actividades dentro de una convivencia armónica en la Municipalidad.				
Planificación	Los colaboradores conocen y hacen uso de los documentos dirigidos a sus jefes inmediatos.				
Control	Su jefe socializa los instrumentos de control con los cuales se evalúa su desempeño de funciones.				

➤ SEGUNDA DIMENSIÓN: PROCEDIMIENTO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dirección	Las funciones administrativas de su jefe se encuentran especificado en los procedimientos administrativos de la Municipalidad.				
Revisión	Se cuenta con mecanismos de revisión de las actividades realizadas por los colaboradores.				
Integración	Su jefe considera la integración de todos los colaboradores en las diferentes actividades de la Municipalidad.				

➤ TERCERA DIMENSIÓN: DECISIONES

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficacia	Su jefe coordina con eficacia las diferentes actividades que se desarrollan en la Municipalidad				
Equidad	Se desarrollan políticas para la buena práctica dentro de un marco de respeto con equidad en la Municipalidad				
Reconocimiento	Se promueve el reconocimiento de la gestión valorando a los colaboradores				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PAUL PAUCAR LLANOS DNI: 25691179

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Callao, 23 de junio del 2023



Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. GONZALO RICARDO ALEGRÍA VARONA DNI 06513752

Especialidad del validador: Doctor en Economía. Magister en Gestión y Políticas Públicas. Economista. Docente Investigador.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Callao, 23 de junio del 2023



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA
DNI 06513752

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANIBAL NOVILO JARA AGUIRRE DNI: 25466154

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial – Arquitecto, Mg en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de junio de 2023



Firma del Experto Informante.

ANEXO 007

Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicada a una muestra: n = 10

1. Resumen de procesamiento de casos del plan piloto

Tabla 6

Resumen de procesamiento de casos del plan piloto

Resumen de procesamiento de casos			
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

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

2. Estadística de fiabilidad del plan piloto

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad del plan piloto

Estadísticas de fiabilidad del plan piloto	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	18

3. Estadística de cada pregunta realizada en el plan piloto

Tabla 8

Estadísticas de elemento del plan piloto

Estadísticas de elementos	Media	Desviación estándar	N
Está de acuerdo con la comunicación que brinda su jefe inmediato	4,40	0,699	10
Considera que existe una buena comunicación la cual influye en la productividad en sus diferentes áreas	4,00	1,247	10
Cuando se comunica con otra área cuanta con el respaldo de su jefe inmediato	3,80	1,229	10
Existe un sistema de comunicación interpersonal dentro de la Municipalidad	3,70	1,160	10
Los medios de comunicación utilizados en la Municipalidad, son suficientes	2,50	0,972	10

Se cuenta con procesos que regulan la comunicación interna	3,70	0,483	10
Su jefe cuenta con el apoyo de todos los colaboradores en la búsqueda de soluciones	2,20	0,789	10
En la Municipalidad se cuenta con el soporte tecnológico que facilite la comunicación	4,00	0,943	10
La Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias que facilitan la comunicación adecuadamente	3,90	0,994	10
Se organiza para desarrollar las diferentes actividades dentro de una convivencia armónica en la Municipalidad	3,70	0,675	10
Los colaboradores conocen y hacen uso de los documentos dirigidos a sus jefes inmediatos	3,60	0,699	10
Su jefe socializa los instrumentos de control con los cuales se evalúa su desempeño de funciones	4,00	0,335	10
Las funciones administrativas de su jefe se encuentran especificado en los procedimientos administrativos de la Municipalidad	3,80	0,422	10
Se cuenta con mecanismos de revisión de las actividades realizadas por los colaboradores	3,60	0,966	10
Su jefe considera la integración de todos los colaboradores en las diferentes actividades de la Municipalidad	2,80	0,919	10
Su jefe coordina con eficacia las diferentes actividades que se desarrollan en la Municipalidad	3,80	0,632	10
Se desarrollan políticas para la buena práctica dentro de un marco de respeto con equidad en la Municipalidad	3,50	0,707	10
Se promueve el reconocimiento de la gestión valorando a los colaboradores	2,40	1,350	10

4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación correspondiente al plan piloto

Tabla 9

Estadísticas de total de elemento del plan piloto

Estadísticas de elementos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total, de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Está de acuerdo con la comunicación que brinda su jefe inmediato	55,00	71,111	,528	,861

Considera que existe una buena comunicación la cual influye en la productividad en sus diferentes áreas	55,40	62,044	,724	,849
Cuando se comunica con otra área cuanta con el respaldo de su jefe inmediato	55,60	67,378	,443	,866
Existe un sistema de comunicación interpersonal dentro de la Municipalidad	55,70	68,900	,394	,868
Los medios de comunicación utilizados en la Municipalidad, son suficientes	56,90	63,211	,884	,843
Se cuenta con procesos que regulan la comunicación interna	55,70	74,011	,430	,865
Su jefe cuenta con el apoyo de todos los colaboradores en la búsqueda de soluciones	57,20	73,067	,307	,868
En la Municipalidad se cuenta con el soporte tecnológico que facilite la comunicación	55,40	72,267	,291	,870
La Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias que facilitan la comunicación adecuadamente	55,50	71,389	,324	,869
Se organiza para desarrollar las diferentes actividades dentro de una convivencia armónica en la Municipalidad	55,70	76,011	,115	,874
Los colaboradores conocen y hacen uso de los documentos dirigidos a sus jefes inmediatos	55,80	76,400	,076	,875
Su jefe socializa los instrumentos de control con los cuales se evalúa su desempeño de funciones	55,40	72,267	,291	,870
Las funciones administrativas de su jefe se encuentran especificado en los procedimientos administrativos de la Municipalidad	55,60	73,600	,559	,863
Se cuenta con mecanismos de revisión de las actividades realizadas por los colaboradores	55,80	65,511	,728	,851
Su jefe considera la integración de todos los colaboradores en las diferentes actividades de la Municipalidad	56,60	68,489	,558	,859
Su jefe coordina con eficacia las diferentes actividades que se desarrollan en la Municipalidad	55,60	70,933	,609	,859
Se desarrollan políticas para la buena práctica dentro de un marco de respeto con equidad en la Municipalidad	55,90	67,878	,811	,851
Se promueve el reconocimiento de la gestión valorando a los colaboradores	57,00	59,333	,801	,844

5. Estadísticas de escala del Plan Piloto de la presente investigación

Tabla 10

Estadísticas de escala del plan piloto

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación Estándar	N de elementos
59,40	77,822	8,822	18

6. Estadística descriptiva del plan piloto aplicada a la presente investigación Tamaño de muestra: n = 10

Tabla 11

Estadística descriptiva del plan piloto aplicada a la presente investigación

	N	Perdidos	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Varianza	Rango
Pregunta 1	10	0	4.40	4.50	5	0.699	0.489	2
Pregunta 2	10	0	4.00	4.50	5	1.247	1.556	3
Pregunta 3	10	0	3.80	4.00	5	1.229	1.511	3
Pregunta 4	10	0	3.70	4.00	4a	1.160	1.344	3
Pregunta 5	10	0	2.50	3.00	3	0.972	0.944	3
Pregunta 6	10	0	3.70	4.00	4	0.483	0.233	1
Pregunta 7	10	0	2.20	2.00	2a	0.789	0.622	2
Pregunta 8	10	0	4.00	4.00	4	0.943	0.889	3
Pregunta 9	10	0	3.90	4.00	4	0.994	0.989	3
Pregunta 10	10	0	3.70	4.00	4	0.675	0.456	2
Pregunta 11	10	0	3.60	4.00	4	0.699	0.489	2
Pregunta 12	10	0	4.00	4.00	4	0.000	0.000	0
Pregunta 13	10	0	3.80	4.00	4	0.422	0.178	1
Pregunta 14	10	0	3.60	4.00	4	0.966	0.933	3
Pregunta 15	10	0	2.80	3.00	3	0.919	0.844	3
Pregunta 16	10	0	3.80	4.00	4	0.632	0.400	2
Pregunta 17	10	0	3.50	4.00	4	0.707	0.500	2
Pregunta 18	10	0	2.40	2.50	1	1.350	1.822	3

ANEXO 008: Análisis estadístico descriptivo de toda la información referenciada del total de la muestra: n = 50

1. Procesamiento de casos

Tabla 12

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	50	100,0

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

2. Estadística de fiabilidad

Tabla 13

Estadísticas de fiabilidad

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,858	,861	18

3. Estadística de cada pregunta realizada en la presente investigación

Tabla 14

Estadísticas de elemento

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
1. Está de acuerdo con la comunicación que brinda su jefe inmediato	4,32	,978	50
Considera que existe una buena comunicación la cual influye en la productividad en sus diferentes áreas	3,76	1,061	50
Cuando se comunica con otra área cuanta con el respaldo de su jefe inmediato	3,88	1,172	50

Existe un sistema de comunicación interpersonal dentro de la Municipalidad	3,64	1,225	50
Los medios de comunicación utilizados en la Municipalidad, son suficientes	3,56	1,264	50
Se cuenta con procesos que regulan la comunicación interna	3,76	,960	50
Su jefe cuenta con el apoyo de todos los colaboradores en la búsqueda de soluciones	2,46	,994	50
En la Municipalidad se cuenta con el soporte tecnológico que facilite la comunicación	3,72	1,262	50
La Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias que facilitan la comunicación adecuadamente	4,10	,953	50
Se organiza para desarrollar las diferentes actividades dentro de una convivencia armónica en la Municipalidad	3,34	1,002	50
Los colaboradores conocen y hacen uso de los documentos dirigidos a sus jefes inmediatos	3,50	,789	50
Su jefe socializa los instrumentos de control con los cuales se evalúa su desempeño de funciones	3,48	,953	50
Las funciones administrativas de su jefe se encuentran especificado en los procedimientos administrativos de la Municipalidad	3,52	,974	50
Se cuenta con mecanismos de revisión de las actividades realizadas por los colaboradores	3,46	,838	50
Su jefe considera la integración de todos los colaboradores en las diferentes actividades de la Municipalidad	2,82	1,190	50
Su jefe coordina con eficacia las diferentes actividades que se desarrollan en la Municipalidad	3,66	,745	50
Se desarrollan políticas para la buena práctica dentro de un marco de respeto con equidad en la Municipalidad	3,26	,965	50
Se promueve el reconocimiento de la gestión valorando a los colaboradores	2,76	1,302	50

Tabla 15

Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de total de elemento			
Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

Pregunta 1	58,68	93,528	,499	,849
Pregunta 2	59,24	95,247	,365	,855
Pregunta 3	59,12	91,047	,514	,848
Pregunta 4	59,36	89,296	,567	,845
Pregunta 5	59,44	97,680	,186	,865
Pregunta 6	59,24	92,676	,559	,847
Pregunta 7	60,54	94,825	,419	,852
Pregunta 8	59,28	88,900	,564	,846
Pregunta 9	58,90	91,520	,630	,844
Pregunta 10	59,66	93,576	,482	,850
Pregunta 11	59,50	99,847	,219	,859
Pregunta 12	59,52	96,377	,355	,855
Pregunta 13	59,48	97,602	,279	,858
Pregunta 14	59,54	91,723	,716	,842
Pregunta 15	60,18	89,865	,560	,846
Pregunta 16	59,34	97,535	,396	,853
Pregunta 17	59,74	91,707	,610	,844
Pregunta 18	60,24	89,492	,517	,848

5. Estadísticas de escala de la presente investigación

Tabla 16

Escala de la presente investigación

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
63,00	103,918	10,194	18

Tabla 17

Estadística descriptiva

	N	Perdidos	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar	Varianza	Rango
Pregunta 1	10	0	4.40	4.50	5	0.699	0.489	2
Pregunta 2	10	0	4.00	4.50	5	1.247	1.556	3
Pregunta 3	10	0	3.80	4.00	5	1.229	1.511	3
Pregunta 4	10	0	3.70	4.00	4a	1.160	1.344	3
Pregunta 5	10	0	2.50	3.00	3	0.972	0.944	3
Pregunta 6	10	0	3.70	4.00	4	0.483	0.233	1

Pregunta 7	10	0	2.20	2.00	2a	0.789	0.622	2
Pregunta 8	10	0	4.00	4.00	4	0.943	0.889	3
Pregunta 9	10	0	3.90	4.00	4	0.994	0.989	3
Pregunta 10	10	0	3.70	4.00	4	0.675	0.456	2
Pregunta 11	10	0	3.60	4.00	4	0.699	0.489	2
Pregunta 12	10	0	4.00	4.00	4	0.000	0.000	0
Pregunta 13	10	0	3.80	4.00	4	0.422	0.178	1
Pregunta 14	10	0	3.60	4.00	4	0.966	0.933	3
Pregunta 15	10	0	2.80	3.00	3	0.919	0.844	3
Pregunta 16	10	0	3.80	4.00	4	0.632	0.400	2
Pregunta 17	10	0	3.50	4.00	4	0.707	0.500	2
Pregunta 18	10	0	2.40	2.50	1	1.350	1.822	3

6. Estadística descriptiva de las 18 preguntas pertenecientes a la presente investigación tamaño de muestra: n = 50

Tabla 18

Resultados de las preguntas

	N		Media	Mediana	Moda	Desv. Desviación	Varianza	Rango
	Válido	Perdidos						
P1	50	0	4,32	5,00	5	,978	,957	4
P2	50	0	3,76	4,00	4ª	1,061	1,125	4
P3	50	0	3,88	4,00	5	1,172	1,373	4
P4	50	0	3,64	4,00	5	1,225	1,500	4
P5	50	0	3,56	3,50	5	1,264	1,598	4
P6	50	0	3,76	4,00	4	,960	,921	4
P7	50	0	2,46	3,00	3	,994	,988	4
P8	50	0	3,72	4,00	4	1,262	1,593	4
P9	50	0	4,10	4,00	5	,953	,908	4
P10	50	0	3,34	4,00	4	1,002	1,004	3
P11	50	0	3,50	4,00	4	,789	,622	3
P12	50	0	3,48	4,00	4	,953	,908	3
P13	50	0	3,52	4,00	4	,974	,949	3
P14	50	0	3,46	4,00	4	,838	,702	3
P15	50	0	2,82	3,00	4	1,190	1,416	3
P16	50	0	3,66	4,00	4	,745	,556	3
P17	50	0	3,26	4,00	4	,965	,931	3
P18	50	0	2,76	3,00	4	1,302	1,696	3

7. Tablas de frecuencia e histogramas del análisis de datos

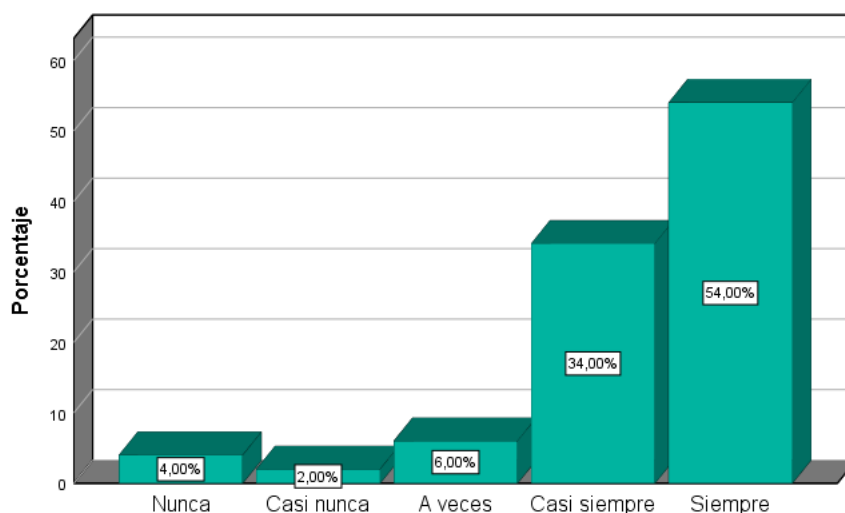
Tabla 19

Está de acuerdo con la comunicación que brinda su jefe inmediato

	f	%
Nunca	2	4,0
Casi nunca	1	2,0
A veces	3	6,0
Casi siempre	17	34,0
Siempre	27	54,0
Total	50	100,0

Figura 1

Está de acuerdo con la comunicación que brinda su jefe inmediato



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta está de acuerdo con la comunicación que brinda su jefe inmediato, donde el 54% considera que es siempre, el 34% considera que es casi siempre, el 6% considera que es a veces, el 4% considera que es nunca y sólo el 2% considera que es casi nunca.

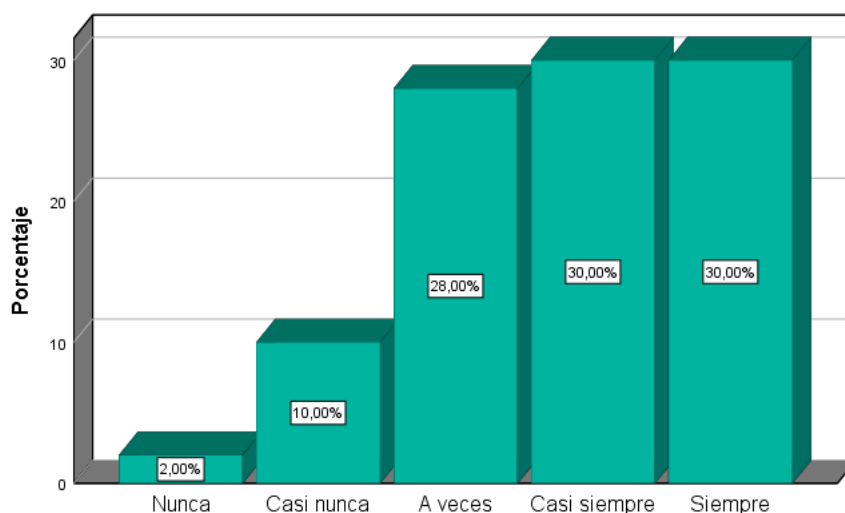
Tabla 20

Considera que existe una buena comunicación la cual influye en la productividad en sus diferentes áreas

	f	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	5	10,0
A veces	14	28,0
Casi siempre	15	30,0
Siempre	15	30,0
Total	50	100,0

Figura 2

Considera que existe una buena comunicación la cual influye en la productividad en sus diferentes áreas



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta considera que existe una buena comunicación la cual influye en la productividad en sus diferentes áreas, donde el 30% considera que es siempre, el 30% considera que es casi siempre, el 28% considera que es a veces, el 10% considera que es casi nunca y sólo el 2% considera que es nunca.

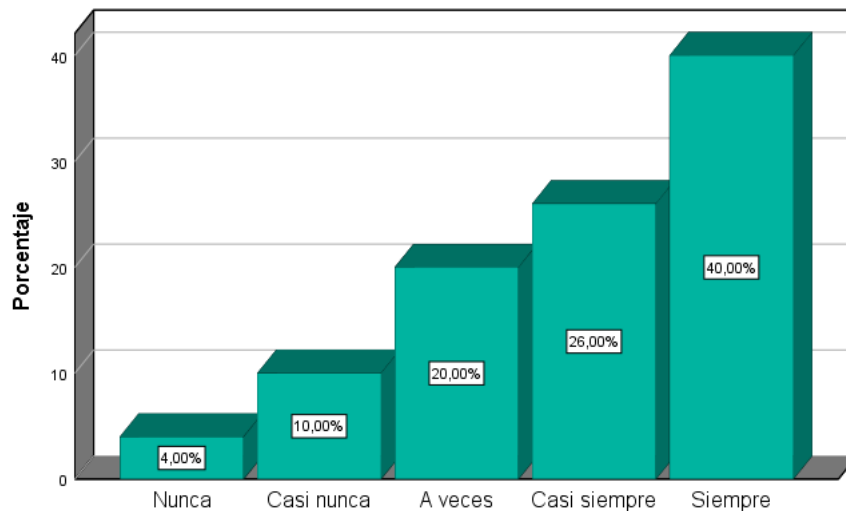
Tabla 21

Cuando se comunica con otra área cuanta con el respaldo de su jefe inmediato

	f	%
Nunca	2	4,0
Casi nunca	5	10,0
A veces	10	20,0
Casi siempre	13	26,0
Siempre	20	40,0
Total	50	100,0

Figura 3

Cuando se comunica con otra área cuanta con el respaldo de su jefe inmediato



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta cuando se comunica con otra área cuanta con el respaldo de su jefe inmediato, donde el 40% considera que es siempre, el 26% considera que es casi siempre, el 20% considera que es a veces, el 10% considera que es casi nunca y sólo el 4% considera que es nunca.

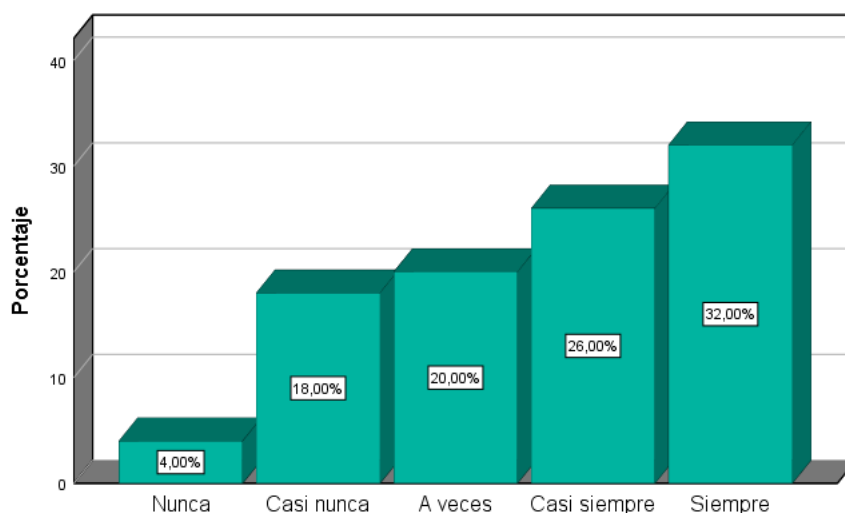
Tabla 22

Existe un sistema de comunicación interpersonal dentro de la Municipalidad

	f	%
Nunca	2	4,0
Casi nunca	9	18,0
A veces	10	20,0
Casi siempre	13	26,0
Siempre	16	32,0
Total	50	100,0

Figura 4

Existe un sistema de comunicación interpersonal dentro de la Municipalidad



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta existe un sistema de comunicación interpersonal dentro de la Municipalidad, donde el 32% considera que es siempre, el 26% considera que es casi siempre, el 20% considera que es a veces, el 18% considera que es casi nunca y sólo el 4% considera que es nunca.

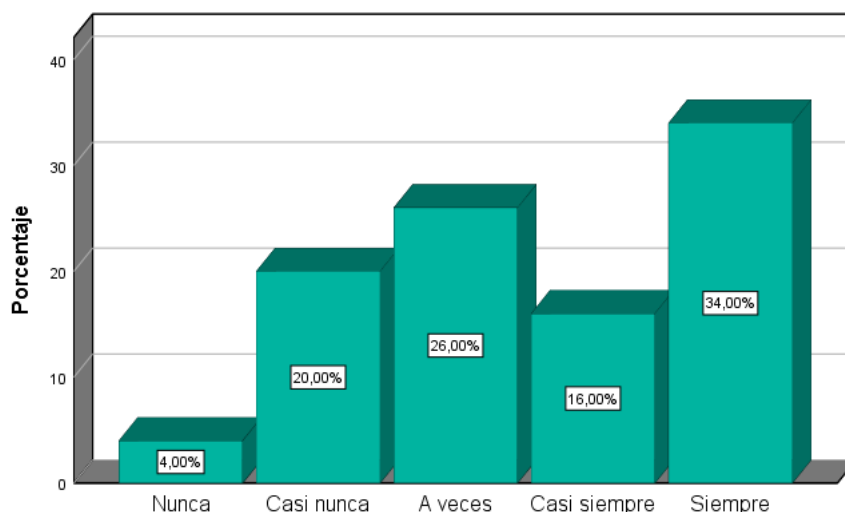
Tabla 23

Los medios de comunicación utilizados en la Municipalidad, son suficientes

	f	%
Nunca	2	4,0
Casi nunca	10	20,0
A veces	13	26,0
Casi siempre	8	16,0
Siempre	17	34,0
Total	50	100,0

Figura 5

Los medios de comunicación utilizados en la Municipalidad, son suficientes



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta los medios de comunicación utilizados en la Municipalidad, son suficientes, donde el 34% considera que es siempre, el 26% considera que es a veces, el 20% considera que es casi nunca, el 16% considera que es siempre y sólo el 4% considera que es nunca.

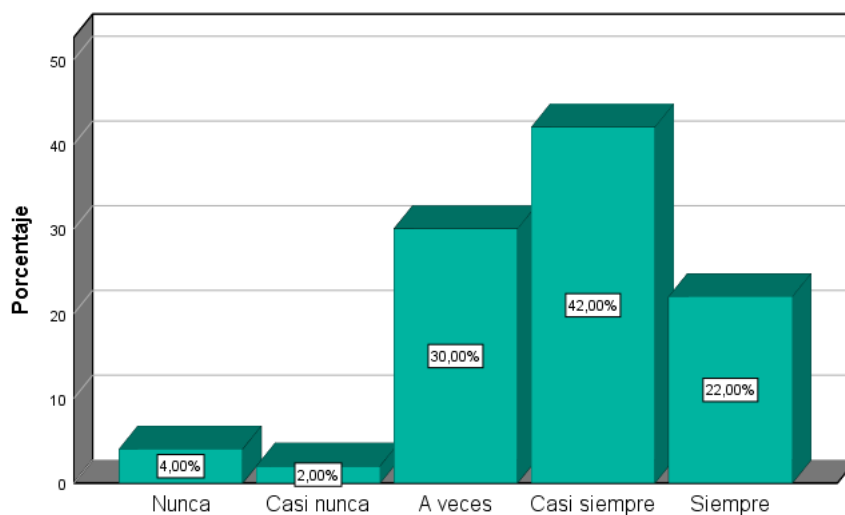
Tabla 24

Se cuenta con procesos que regulan la comunicación interna

	f	%
Nunca	2	4,0
Casi nunca	1	2,0
A veces	15	30,0
Casi siempre	21	42,0
Siempre	11	22,0
Total	50	100,0

Figura 6

Se cuenta con procesos que regulan la comunicación interna



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta se cuenta con procesos que regulan la comunicación interna, donde el 42% considera que es casi siempre, el 30% considera que es a veces, el 22% considera que es siempre, el 4% considera que es nunca y sólo el 2% considera que es casi nunca.

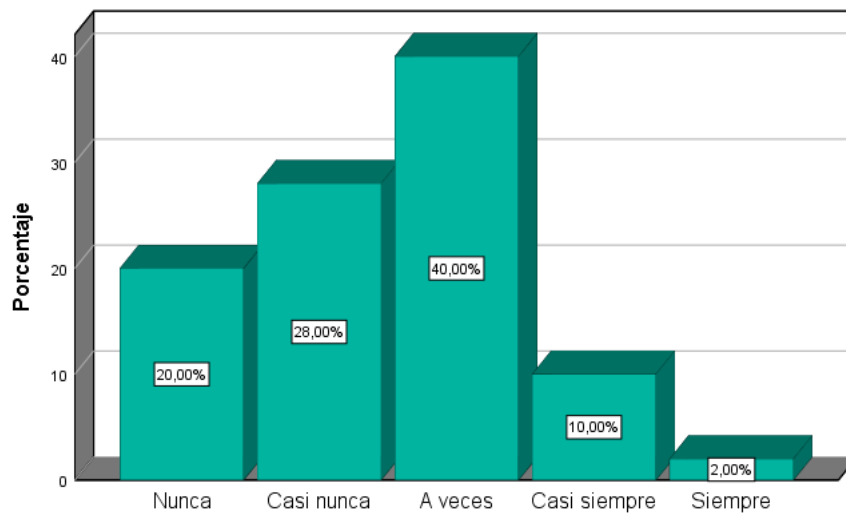
Tabla 25

Su jefe cuenta con el apoyo de todos los colaboradores en la búsqueda de soluciones

	f	%
Nunca	10	20,0
Casi nunca	14	28,0
A veces	20	40,0
Casi siempre	5	10,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

Figura 7

Su jefe cuenta con el apoyo de todos los colaboradores en la búsqueda de soluciones



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta su jefe cuenta con el apoyo de todos los colaboradores en la búsqueda de soluciones, donde el 40% considera que es a veces, el 28% considera que es casi nunca, el 20% considera que es nunca, el 10% considera que es casi siempre y sólo el 2% considera que es siempre.

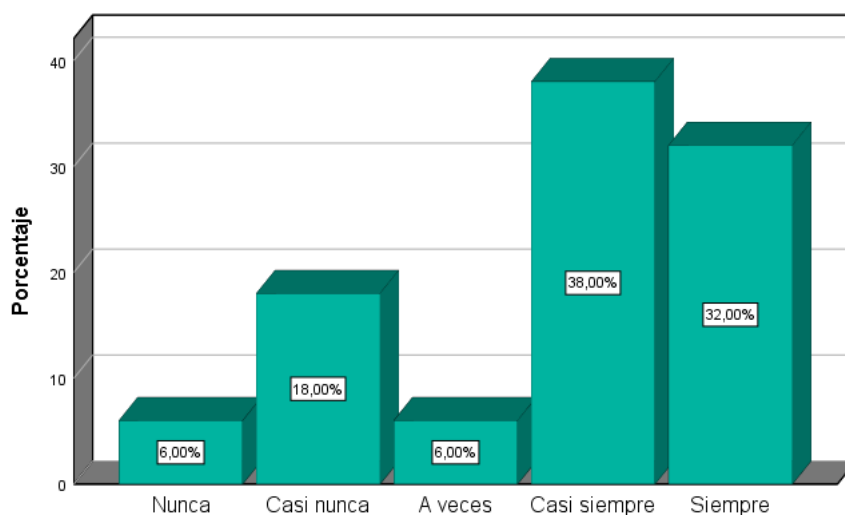
Tabla 26

En la Municipalidad se cuenta con el soporte tecnológico que facilite la comunicación

	f	%
Nunca	3	6,0
Casi nunca	9	18,0
A veces	3	6,0
Casi siempre	19	38,0
Siempre	16	32,0
Total	50	100,0

Figura 8

En la Municipalidad se cuenta con el soporte tecnológico que facilite la comunicación



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta en la Municipalidad se cuenta con el soporte tecnológico que facilite la comunicación, donde el 38% considera que es casi siempre, el 32% considera que es siempre, el 18% considera que es casi nunca, el 6% considera que es nunca y sólo el 6% considera que a veces.

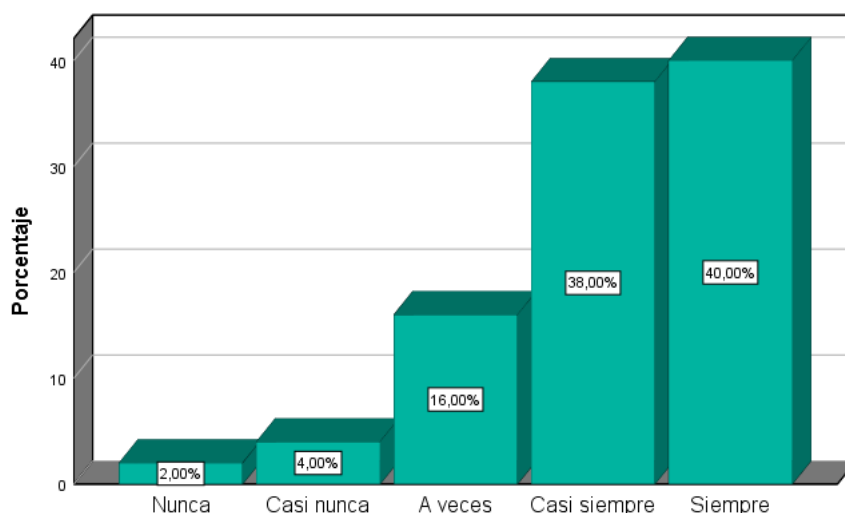
Tabla 27

La Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias que facilitan la comunicación adecuadamente

	f	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	2	4,0
A veces	8	16,0
Casi siempre	19	38,0
Siempre	20	40,0
Total	50	100,0

Figura 9

La Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias que facilitan la comunicación adecuadamente



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta la Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias que facilitan la comunicación adecuadamente, donde el 40% considera que es siempre, el 38% considera que es casi siempre, el 16% considera que es a veces, el 4% considera que es casi nunca y sólo el 2% considera que es nunca.

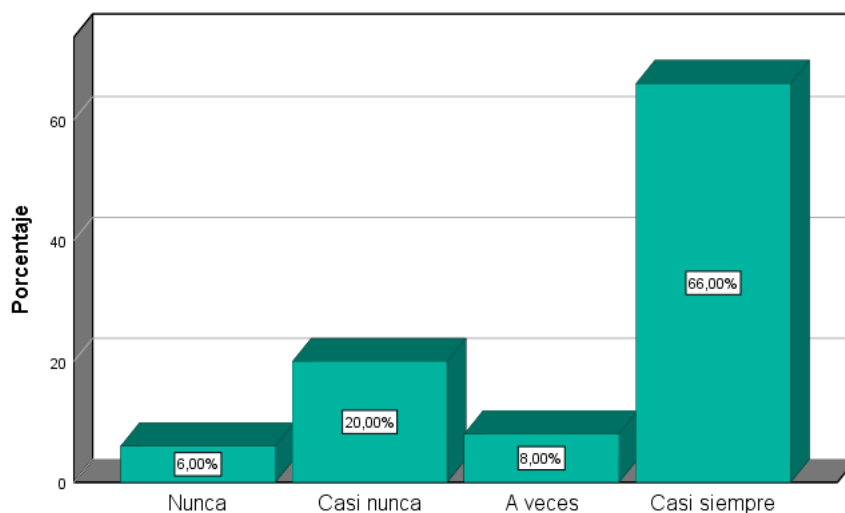
Tabla 28

Se organiza para desarrollar las diferentes actividades dentro de una convivencia armónica en la Municipalidad

	f	%
Nunca	3	6,0
Casi nunca	10	20,0
A veces	4	8,0
Casi siempre	33	66,0
Total	50	100,0

Figura 10

Se organiza para desarrollar las diferentes actividades dentro de una convivencia armónica en la Municipalidad



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta se organiza para desarrollar las diferentes actividades dentro de una convivencia armónica en la Municipalidad, donde el 66% considera que es casi siempre, el 20% considera que es casi nunca, el 8% considera que es a veces y sólo el 6% considera que es nunca.

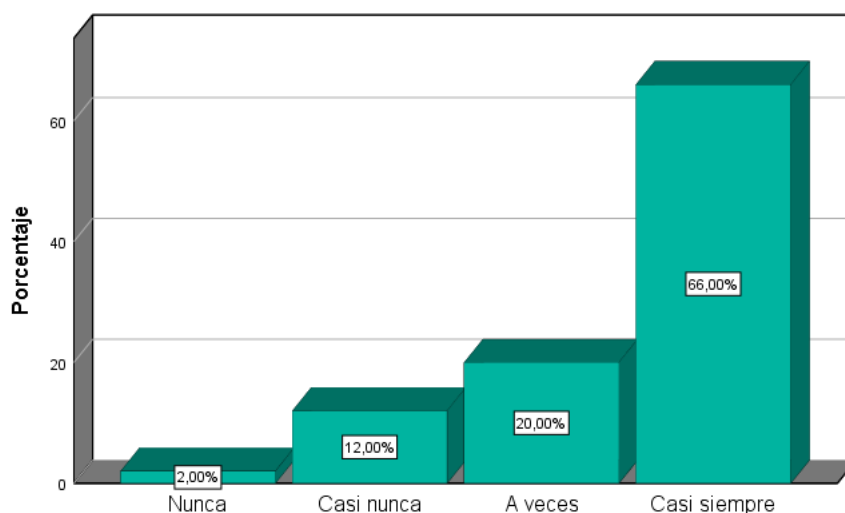
Tabla 29

Los colaboradores conocen y hacen uso de los documentos dirigidos a sus jefes inmediatos

	f	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	6	12,0
A veces	10	20,0
Casi siempre	33	66,0
Total	50	100,0

Figura 11

Los colaboradores conocen y hacen uso de los documentos dirigidos a sus jefes inmediatos



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta los colaboradores conocen y hacen uso de los documentos dirigidos a sus jefes inmediatos, donde el 66% considera que es casi siempre, el 20% considera que es a veces, el 12% considera que es casi nunca y sólo el 2% considera que es nunca.

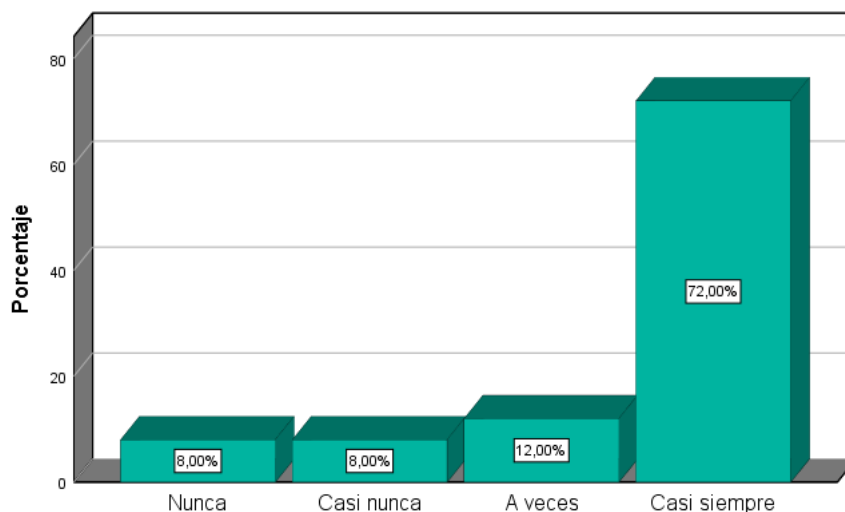
Tabla 30

Su jefe socializa los instrumentos de control con los cuales se evalúa su desempeño de funciones

	f	%
Nunca	4	8,0
Casi nunca	4	8,0
A veces	6	12,0
Casi siempre	36	72,0
Total	50	100,0

Figura 12

Su jefe socializa los instrumentos de control con los cuales se evalúa su desempeño de funciones



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta su jefe socializa los instrumentos de control con los cuales se evalúa su desempeño de funciones, donde el 72% considera que es casi siempre, el 12% considera que es a veces, el 12% considera que es casi nunca y sólo el 8% considera que es nunca.

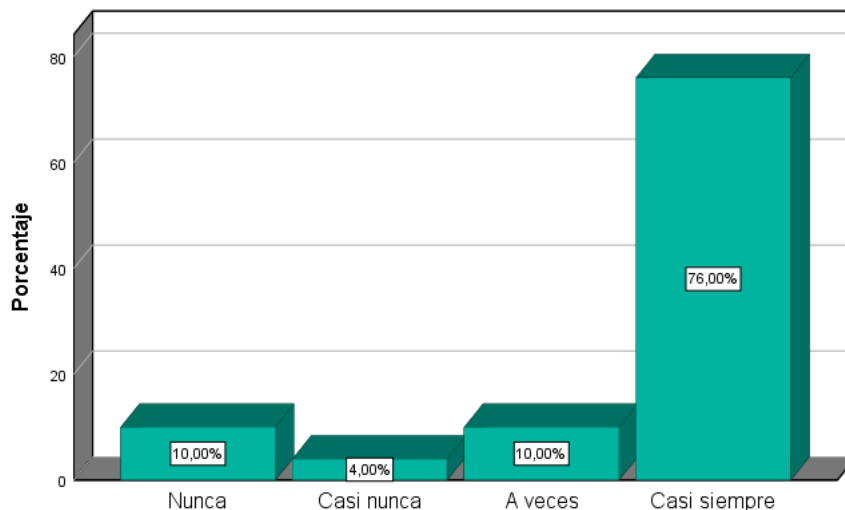
Tabla 31

Las funciones administrativas de su jefe se encuentran especificado en los procedimientos administrativos de la Municipalidad

	f	%
Nunca	5	10,0
Casi nunca	2	4,0
A veces	5	10,0
Casi siempre	38	76,0
Total	50	100,0

Figura 13

Las funciones administrativas de su jefe se encuentran especificado en los procedimientos administrativos de la Municipalidad



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta las funciones administrativas de su jefe se encuentran especificado en los procedimientos administrativos de la Municipalidad, donde el 76% considera que es casi siempre, el 10% considera que es a veces, el 10% considera que es a veces y sólo el 4% considera que es casi nunca.

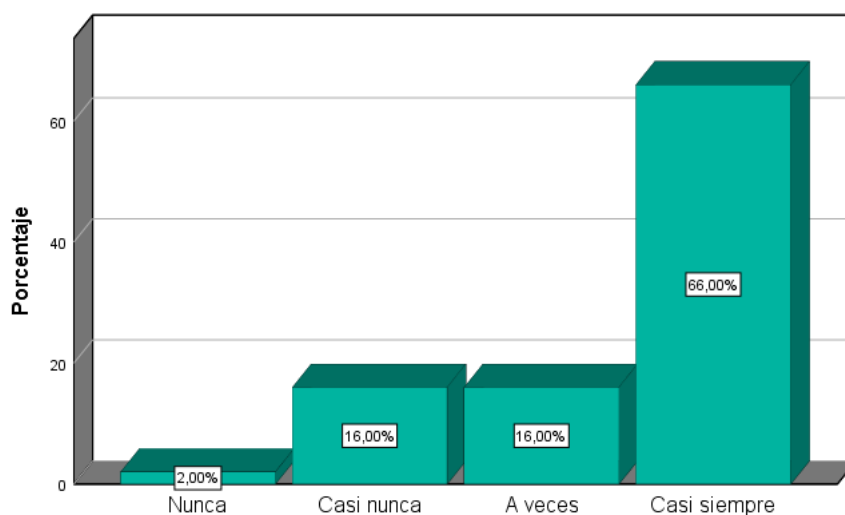
Tabla 32

Se cuenta con mecanismos de revisión de las actividades realizadas por los colaboradores

	f	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	8	16,0
A veces	8	16,0
Casi siempre	33	66,0
Total	50	100,0

Figura 14

Se cuenta con mecanismos de revisión de las actividades realizadas por los colaboradores



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta se cuenta con mecanismos de revisión de las actividades realizadas por los colaboradores, donde el 66% considera que es casi siempre, el 16% considera que es a veces, el 16% considera que es casi siempre y sólo el 2% considera que es nunca.

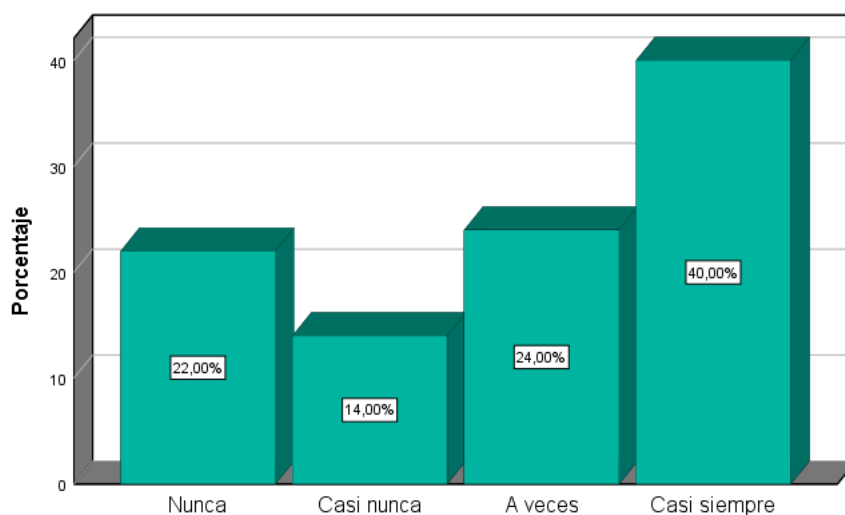
Tabla 33

Su jefe considera la integración de todos los colaboradores en las diferentes actividades de la Municipalidad

	f	%
Nunca	11	22,0
Casi nunca	7	14,0
A veces	12	24,0
Casi siempre	20	40,0
Total	50	100,0

Figura 15

Su jefe considera la integración de todos los colaboradores en las diferentes actividades de la Municipalidad



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta su jefe considera la integración de todos los colaboradores en las diferentes actividades de la Municipalidad, donde el 40% considera que es casi siempre, el 24% considera que es a veces, el 22% considera que es nunca y sólo el 14% considera que es casi nunca.

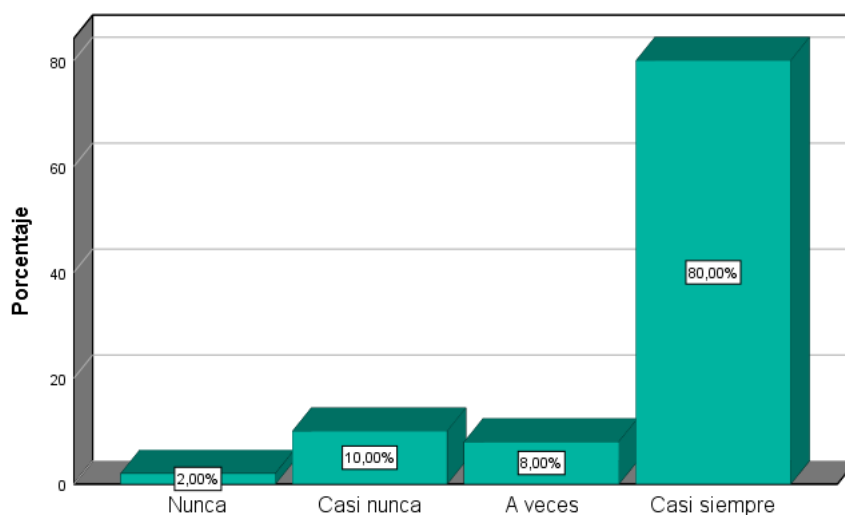
Tabla 34

Su jefe coordina con eficacia las diferentes actividades que se desarrollan en la Municipalidad

	f	%
Nunca	1	2,0
Casi nunca	5	10,0
A veces	4	8,0
Casi siempre	40	80,0
Total	50	100,0

Figura 16

Su jefe coordina con eficacia las diferentes actividades que se desarrollan en la Municipalidad



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta su jefe coordina con eficacia las diferentes actividades que se desarrollan en la Municipalidad, donde el 80% considera que es casi siempre, el 10% considera que es casi nunca, el 8% considera que es a veces y sólo el 2% considera que es nunca.

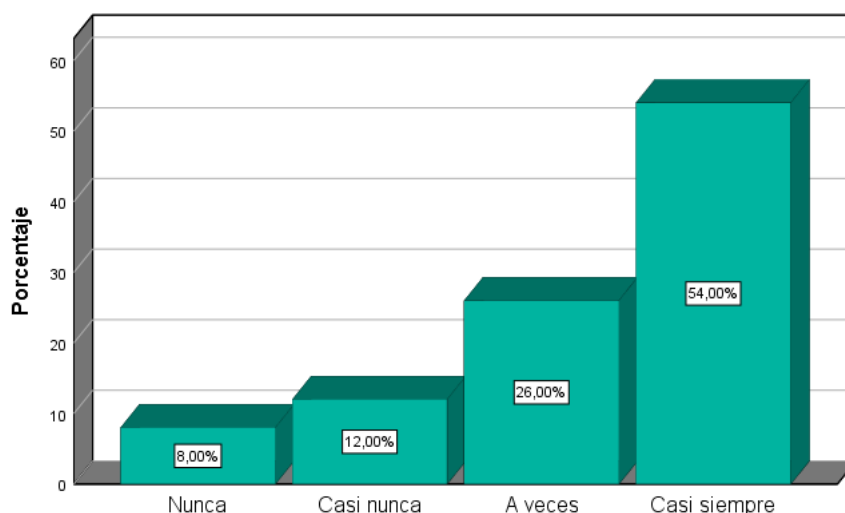
Tabla 35

Se desarrollan políticas para la buena práctica dentro de un marco de respeto con equidad en la Municipalidad

	f	%
Nunca	4	8,0
Casi nunca	6	12,0
A veces	13	26,0
Casi siempre	27	54,0
Total	50	100,0

Figura 17

Se desarrollan políticas para la buena práctica dentro de un marco de respeto con equidad en la Municipalidad



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta se desarrollan políticas para la buena práctica dentro de un marco de respeto con equidad en la Municipalidad, donde el 54% considera que es casi siempre, el 26% considera que es a veces, el 12% considera que es casi nunca y sólo el 8% considera que es nunca.

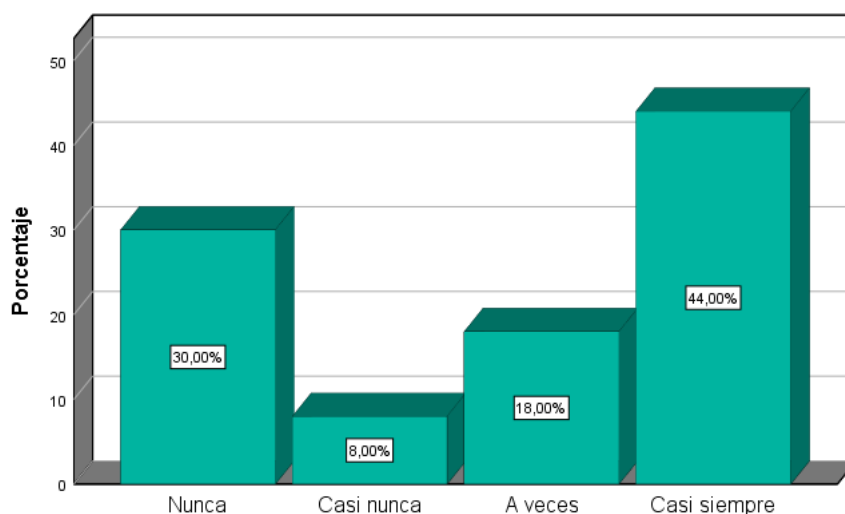
Tabla 36

Se promueve el reconocimiento de la gestión valorando a los colaboradores

	f	%
Nunca	15	30,0
Casi nunca	4	8,0
A veces	9	18,0
Casi siempre	22	44,0
Total	50	100,0

Figura 18

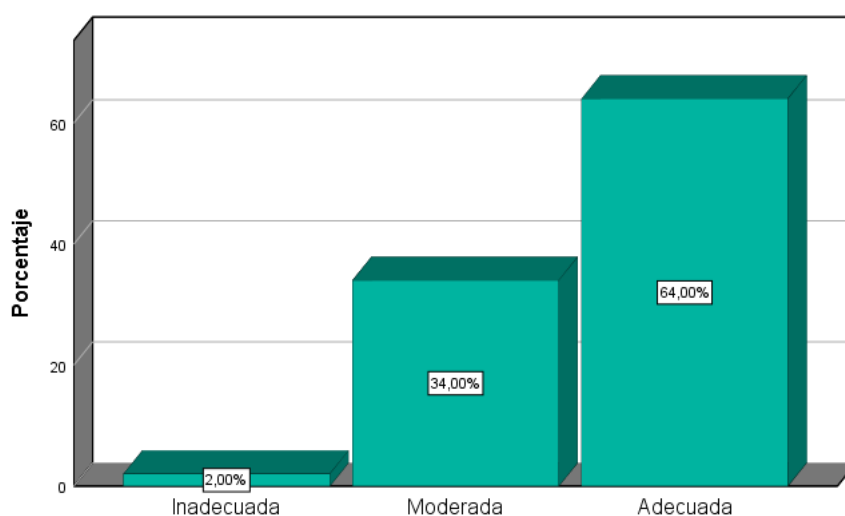
Se promueve el reconocimiento de la gestión valorando a los colaboradores



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se evidenciaron las respuestas referentes a la pregunta se promueve el reconocimiento de la gestión valorando a los colaboradores, donde el 44% considera que es casi siempre, el 30% considera que es nunca, el 18% considera que es a veces y sólo el 8% considera que es casi nunca.

Tabla 37*Niveles de la variable comunicación interna*

	f	%
Inadecuada	1	2,0
Moderada	17	34,0
Adecuada	32	64,0
Total	50	100,0

Figura 19*Niveles de la variable comunicación interna*

De acuerdo con la tabla y la figura anterior se muestran los niveles de la comunicación interna, el cual el 64% considera que es adecuada, el 34% considera que es moderada y sólo el 2% considera que es inadecuada.

Tabla 38*Niveles de las dimensiones de la variable comunicación interna*

	Comunicación descendente		Comunicación ascendente		Comunicación horizontal	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuada	0	0	2	4,0	8	16,0
Moderada	12	24,0	15	30,0	15	30,0
Adecuada	38	76,0	33	66,0	27	54,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Según los resultados que se muestran, sobre las dimensiones de la comunicación interna, se tiene que el 76% considera que es adecuada referida a la comunicación descendente, en el caso de la dimensión comunicación ascendente considera que es también adecuada con un 66% y en la dimensión comunicación horizontal el 54% considera que es adecuada.

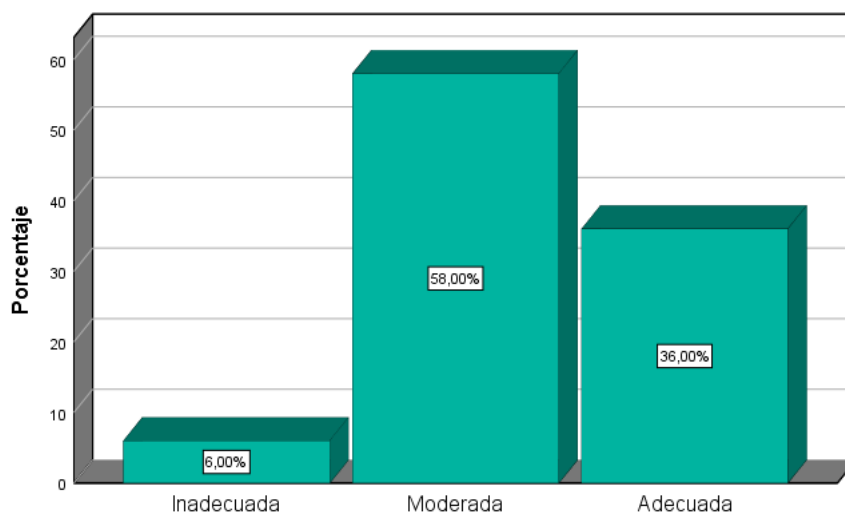
Tabla 39

Niveles de la variable desempeño de funciones

	f	%
Inadecuada	3	6,0
Moderada	29	58,0
Adecuada	18	36,0
Total	50	100,0

Figura 20

Niveles de la variable desempeño de funciones



De acuerdo con la tabla y la figura anterior se muestran los niveles de los desempeños de funciones, el cual el 58% considera que es moderada, el 36% considera que es adecuada y sólo el 6% considera que es inadecuada.

Tabla 40

Niveles de las dimensiones de la variable desempeño de funciones

	Eficacia		Procedimientos		Decisiones	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuada	4	8,0	5	10,0	6	12,0
Moderada	18	36,0	21	42,0	21	42,0
Adecuada	28	56,0	24	48,0	23	46,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Según los resultados que se muestran, sobre las dimensiones del desempeño de funciones, se tiene que el 56% considera que es adecuada referida a la eficacia, en el caso de la dimensión procedimientos considera que es también adecuada con un 48% y en la dimensión decisiones el 46% considera que es adecuada.

ANEXO N° 009: CUESTIONARIO APLICADO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA						
<p>El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información sobre la <i>comunicación interna</i>. La información que se obtenga tiene por objetivo la realización de un trabajo de investigación relacionado a este tema.</p> <p>No hace falta tu identificación personal en el instrumento, solo es de interés los datos que puedas aportar. Por favor, responde con sinceridad. No afectará su nota.</p> <p>¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!</p>						
<p>DIRECTRICES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Lea detenidamente cada pregunta. · Marque con una (X) en el espacio que considere que es la respuesta adecuada. · No deje ningún espacio sin responder. 						
<p>1 = Nunca 2 = Muy pocas veces 3 = Muchas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>						
I. COMUNICACIÓN DESCENDENTE		ESCALA VALORATIVA				
1	Está de acuerdo con la comunicación que brinda su jefe inmediato.	1	2	3	4	5
2	Considera que existe una buena comunicación la cual influye en la productividad en sus diferentes áreas	1	2	3	4	5
3	Cuando se comunica con otra área cuenta con el respaldo de su jefe inmediato	1	2	3	4	5
II. COMUNICACIÓN ASCENDENTE		ESCALA VALORATIVA				
4	Existe un sistema de comunicación interpersonal dentro de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
5	Los medios de comunicación utilizados en la Municipalidad, son suficientes.	1	2	3	4	5
6	Se cuenta con procesos que regulan la comunicación interna.	1	2	3	4	5
III. COMUNICACIÓN HORIZONTAL		ESCALA VALORATIVA				
7	Su jefe cuenta con el apoyo de todos los colaboradores en la búsqueda de soluciones.	1	2	3	4	5
8	En la Municipalidad se cuenta con el soporte tecnológico que facilite la comunicación	1	2	3	4	5
9	La Municipalidad cuenta con las herramientas necesarias que facilitan la comunicación adecuadamente.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información sobre la *comunicación interna*.

La información que se obtenga tiene por objetivo la realización de un trabajo de investigación relacionado a este tema.

No hace falta tu identificación personal en el instrumento, solo es de interés los datos que puedas aportar. Por favor, responde con sinceridad. No afectará su nota.

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!

DIRECTRICES:

- Lea detenidamente cada pregunta.
- Marque con una (X) en el espacio que considere que es la respuesta adecuada.
- No deje ningún espacio sin responder.

1 = Nunca 2 = Muy pocas veces 3 = Muchas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

I. EFICACIA

ESCALA VALORATIVA

1	Se organiza para desarrollar las diferentes actividades dentro de una convivencia armónica en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
2	Los colaboradores conocen y hacen uso de los documentos dirigidos a sus jefes inmediatos.	1	2	3	4	5
3	Su jefe socializa los instrumentos de control con los cuales se evalúa su desempeño de funciones.	1	2	3	4	5

II. PROCEDIMIENTOS

ESCALA VALORATIVA

4	Las funciones administrativas de su jefe se encuentran especificado en los procedimientos administrativos de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
5	Se cuenta con mecanismos de revisión de las actividades realizadas por los colaboradores.	1	2	3	4	5
6	En tu aula han realizado asambleas para tomar acuerdos sobre el cuidado del ambiente	1	2	3	4	5

III. DECISIONES

7	Su jefe coordina con eficacia las diferentes actividades que se desarrollan en la Municipalidad	1	2	3	4	5
8	Se desarrollan políticas para la buena práctica dentro de un marco de respeto con equidad en la Municipalidad	1	2	3	4	5
9	Se promueve el reconocimiento de la gestión valorando a los colaboradores	1	2	3	4	5





















UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES, PROVINCIA DE CALCA, DEPARTAMENTO DEL CUSCO, AÑO 2022", cuyo autor es MONTES VARGAS JOSE CRISFIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO DNI: 09428899 ORCID: 0000-0002-6427 -8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 07-08- 2023 15:30:29

Código documento Trilce: TRI - 0587398