



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

**Nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño
laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La
Esperanza en el año 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa**

AUTOR:

Vidal Castillo, Víctor Abel (ORCID: 0000-0003-2750-8050)

ASESOR:

Dr. Aliaga Loyola, Luis Javier (ORCID: 0000-0002-7034-0786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

TRUJILLO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Con lágrimas en los ojos, dedico la presente investigación, y todo esfuerzo puesto en ella, a la persona más maravillosa del mundo, que ahora descansa en el reino de Dios.

Esta investigación es para ti papito amado, Victor Vidal Mauricio; siéntete súper orgulloso porque, ¡Este es tu gran logro papá!

A mi madre amada Elsa Castillo Vergara, que con sus consejos, enseñanzas y valores, hicieron que aprenda a ver la vida de otra manera. Ella, junto a mi padre contribuyeron en mi crecimiento social y profesional de manera firme y sana.

Por ello y muchas cosas más, te dedico esta investigación mamita.

A mis hermanos amados Luzmery , Delva, Esneider, y Pedro. Quienes me brindaron su apoyo, y protección en todo momento e hicieron posible junto a mis padres, la culminación de mi carrera profesional. Por todo lo hecho y por hacer, les dedico esta investigación hermanos queridos.

El Autor

AGRADECIMIENTO

Mi total agradecimiento a mi familia porque representan mi esfuerzo en mi vida profesional, a mi padre que desde el cielo me ve y sigue mis pasos profesionales, a nuestro señor de los cielos para que todo me vaya bien, por su apoyo constante.

A los Servidores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, por su participación desinteresada durante la aplicación de la encuesta para el recojo de los datos necesarios de la investigación.

El Autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii	
AGRADECIMIENTO.....		iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv..	
ÍNDICE DE TABLAS	vi	
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vii	
RESUMEN	viii	
ABSTRACT	ix	
I. INTRODUCCIÓN	1	
II. MARCO TEÓRICO	4	
2.1. Antecedentes Internacionales	4	
2.2. Antecedentes Nacionales	5	
2.3. Justificación	5	
2.3.1. Funciones de la comunicación interna	6	
2.3.2. Metodologías de comunicación interna.....	7	
2.4. Desempeño laboral	10	
2.5. Teorías del desempeño laboral	10	
2.5.1. Dimensiones de la variable desempeño laboral.....	11	
III. METODOLOGÍA.....	12	
3.1. Tipo de estudio	12	
3.2. Diseño de investigación.....	12	
3.3. Variables y Operacionalización	13	
3.4. Población.....	15	
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15	
3.5.1. Técnicas	15	
3.5.2. Instrumento.....	15	
3.5.3. Método análisis de datos	15	
3.5.4. Procedimientos	16	
3.6. Aspectos éticos	16	
IV. RESULTADOS	17	
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	29	

VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización: Comunicación interna.....	13
Tabla 2	Operacionalización: Desempeño Laboral.....	14
Tabla 3	Frecuencia y porcentaje según la Comunicación interna	17
Tabla 4	Comunicación intrapersonal	18
Tabla 5	Comunicación interpersonal	19
Tabla 6	Comunicación institucional	20
Tabla 7	Frecuencia y porcentaje de la V2: Desempeño laboral	21
Tabla 8	Habilidades personales	22
Tabla 9	Habilidades profesionales	23
Tabla 10	Habilidades técnicas.....	24
Tabla 11	Relación de las variables de estudio	25
Tabla 12	Dimensión 1 y el Desempeño laboral	26
Tabla 13	Dimensión 2 y el Desempeño laboral	27
Tabla 14	Dimensión 3 y Desempeño laboral	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La comunicación interna y sus dimensiones	10
Figura 2 Porcentaje de la comunicación interna.....	17
Figura 3 Porcentaje de la comunicación intrapersonal	18
Figura 4 Porcentaje de la Comunicación interpersonal	19
Figura 5 Porcentaje de la comunicación institucional	20
Figura 6 Porcentaje de la variable desempeño laboral.....	21
Figura 7 Porcentaje de habilidades personales.....	22
Figura 8 Porcentaje de habilidades profesionales	23
Figura 9 Porcentaje de las habilidades técnicas.....	24

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2021.

En La investigación El método empleado fue, hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de tipo aplicada, con un diseño transeccional correlacional. La población estuvo conformada por 78 trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20). Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) se obtuvo como resultado de la variable 1 Comunicación interna un nivel de $r = 0.821$ excelente confiabilidad y (b) el resultado de la variable 2, Desempeño laboral un nivel de $r = 0.783$ de fiabilidad de los instrumentos.

Palabras clave: comunicación interna, desempeño laboral, clima organizacional, tipos de comunicación interna, comunicación interpersonal, habilidades personales, comunicación intrapersonal.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between internal communication and job performance in the workers of the District Municipality of La Esperanza 2021.

In the investigation the method used was hypothetical deductive, the type of investigation was basic, quantitative approach; non-experimental design, applied type, with a correlational transectional design. The population was made up of 78 workers from the La Esperanza District Municipality. The technique used to collect information was a survey, and the data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgments and their reliability determined through the reliability statistic (Cronbach's Alpha, KR-20). The following conclusions were reached: (a) a level of $r = 0.821$ excellent reliability was obtained as a result of variable 1, Internal communication and (b) the result of variable 2, Work performance, a level of $r = 0.783$ of reliability of the instruments.

Keywords: internal communication, work performance, organizational climate, types of internal personal communication, interpersonal communication, skills, intrapersonal communication.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la comunicación cumple un rol muy importante en una organización este proceso permitirá el crecimiento de la organización. Es importante que las empresas tomen interés en promover una comunicación ya que en la actualidad la comunicación interna es el problema principal, las entidades trae como efecto el daño del ambiente laboral, baja participación e identidad en la empresa.

El plan de comunicación interna indica, en primera instancia, al público interno (alcalde, gerentes, sub gerentes, personal administrativo, personal de limpieza), el público receptor, puede expresarlo fuera del ambiente de la institución o empresa. Los trabajadores de diferentes entidades manifiestan que los jefes no dan apertura para poder comunicarse, hacer llegar algunas dudas y sentirse parte fundamental de la empresa.

Para Morales (2012), la Comunicación Interna está orientada y dirigida a tener una comunicación constante con los trabajadores, esta involucra a todo trabajador de la empresa es decir, todos los trabajadores que forman parte de la organización deben unificar esfuerzos individuales para alcanzar una meta colectiva.

Vásquez (2014), la comunicación interna y desempeño laboral es considerada como factor clave, ya que permiten lograr metas en una organización. En diferentes organizaciones como empresas, entidades públicas, privadas, si existe comunicación interna en los trabajadores habrá buen desempeño laboral

Balarezo (2014), la muestra de 30 trabajadores y su diseño correlacionar concluyo que la comunicación interna evidencia deficiencia afectando las metas de la institución y la comunicación organizacional inclina notablemente, lo que indica el decrecimiento de la producción y por ende el incremento organizacional de la institución y de la manera de actuar de los colaboradores, se determinó que varios empleados tienen poco o nada de conocer los canales de comunicación de la entidad.

En Perú, según Miguel Antezana (2013), catedrático de ESAN, concluye en lo siguiente: si no hay comunicación interna en la publicidad y marketing hay poco interés y no lleva a alcanzar las metas de las instituciones. En el estado hay

dejadez, no existe una comunicación interna, los representantes no escuchan las propuestas de los trabajadores y establecer una comunicación efectiva.

Es importante definir que la comunicación en una entidad del estado, como es la Municipalidad Distrital de La Esperanza, se percibe poca o nada y estaría interrumpiendo el normal desempeño laboral de los trabajadores. Las escasas coordinaciones por falta de comunicación entre las áreas de cada equipo, el poco interés y reconocimiento del personal y los administrativos traerá como resultado un desempeño desfavorable de los trabajadores.

El trabajo de estudio pretende determinar cómo se desarrolla la comunicación interna y cuál es el rendimiento laboral de los trabajadores.

¿Qué influencia existe entre la comunicación interna de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de la Esperanza con el desempeño laboral?

Problemas específicos

- ¿Cómo influye la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de la Esperanza 2021?
- ¿Cómo influye la comunicación interpersonal y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de la Esperanza 2021?
- ¿Cómo influye la comunicación interinstitucional y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de la Esperanza 2021?

Hipótesis general:

La comunicación interna de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de la Esperanza se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

Hipótesis específicas:

La comunicación intrapersonal de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de la Esperanza se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

La comunicación intrapersonal de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de la Esperanza se relaciona significativamente con el desempeño laboral

La comunicación institucional de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de la Esperanza se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

El presente trabajo tiene como objetivo **conocer cómo influye la comunicación interna de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de la Esperanza con el desempeño laboral.**

Además de:

- Identificar cómo influye la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de la Esperanza.
- Identificar cómo influye la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de la Esperanza.
- Identificar cómo influye la comunicación interinstitucional con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de la Esperanza.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Internacionales

El autor Gómez (2016), en su estudio la comunicación interna y la influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “Confecciones Robalino & Robalino. En su investigación empleo un diseño correlacional la población empleada para este estudio fue de 50 empleados. La conclusión a la que llegó el autor es que ambas variables de estudio son causa importante en la empresa, por lo que para el empleador es imprescindible sentirse bien en sus labores, para realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz, esto acompaña una positiva comunicación interna y genera la información veraz y puede generar confusión y esto ocasiona problemas dentro de la organización. Este estudio se presentó para precisar la relación de la comunicación interna con la satisfacción laboral.

La conclusión a la que se llegó es que la comunicación interna es un factor importante para una buena satisfacción laboral de los trabajadores. Es imprescindible manejar adecuados canales de comunicación mejorando para que los colaboradores se sientan tomados en cuenta y mejorar la productividad con eficacia y eficiencia.

Así mismo tenemos a Portilla (2014), quién desarrolló un estudio en Postgrado en la Universidad Rafael Landívar-Guatemala nombrada como Plan estratégico de comunicación interna para una institución descentralizada del Gobierno. Sus objetivos fueron identificar la comunicación interna y como se da el logro de la ejecución laboral, mejorar los medios de comunicación, para establecer una comunicación integra, consolidar lo positivo de cada uno de sus trabajadores con una comunicación integrada y realizar estrategias que haya una cultura organizacional. La población para el trabajo investigable fueron 512, tomando como muestra 435 trabajadores obteniendo el 85% del total, 92% son profesionales teniendo 10 años de trabajo en la entidad. En su investigación se concluye, que la comunicación es importante y cuenta con un eje para los intercambios interpersonales en la empresa, esto genera que el personal se una, y exista acuerdos para el logro de objetivos.

2.2. Antecedentes Nacionales

Quino (2016) en su estudio la comunicación interna y ambiente laboral con los trabajadores de RENIEC de Santa Beatriz, Lima. En esta investigación el autor su objetivo es especificar el vínculo entre las variables de estudio. El diseño empleado fue ex post facto, se aplicó como técnica la encuesta de comunicación interna y ambiente laboral. Su población fue de 110 trabajadores administrativos. Los resultados fueron los siguientes: Rho de Spearman 0.544 indica que hay nexo entre la comunicación interna y ambiente laboral; concluyendo que existe relación significativa alta entre comunicación y ambiente laboral.

Vidal (2017), comunicación interna y productividad laboral Lima Norte Callao. El objetivo fue determinar la correlación existente entre ambas variables de estudio. Se empleó como instrumento el cuestionario tipo Likert, se tomó como población, 50 colaboradores. Los resultado del análisis estadístico $r=0.503$ es decir tienen una relación media y por el resultado de $p= 0.000$ esto se concluye que las variables se relacionan significativamente. Por lo tanto la comunicación es importante para interactuar entre todos los colaboradores, sin la cual no podrían manifestarse, expresar información alguna para de logro de objetivos.

2.3. Justificación

El estudio investigable se realizó con la intención de dar a conocer la influencia de la comunicación interna dentro de la municipalidad, también conocer como es la comunicación y cuál es el desenvolvimiento de los trabajadores en lo laboral. El objetivo del estudio es proponer estrategias de comunicación para mejorar la comunicación interna y mejorar en el desempeño de las labores de cada empleador, para el crecimiento de la municipalidad.

Teorías de la investigación

La comunicación para Santos (2012), deriva del término latino “communis,” que tiene como significado “acción y efecto de comunicar o comunicarse” .La comunicación dentro de las entidades es primordial por esta razón las entidades necesitan vigilar como se está desarrollando entre los trabajadores la comunicación interna.

Para Chiavenato (2009), afirma que todas y cada una de las acciones que se realizan en una entidad y la interacción entre todos los servidores es un elemento clave, porque permite el funcionamiento adecuado de la organización. Por lo tanto la comunicación que une a todas las personas es la comunicación interna y es crucial para la incorporación, buen desenvolvimiento para alcanzar los objetivos.

Así mismo detalla que, para una buena comunicación es indispensable tener motivación, escucha activa, asertividad empatía. Por ende, la comunicación en las entidades es un medio primordial para el logro de las metas en una organización.

La comunicación interna

En toda organización se requiere una buena comunicación, la cual se aborda de dos maneras tanto la comunicación interna y externa.

En este trabajo investigable hablaremos de la comunicación interna, ya que este tipo de comunicación permitirá relacionarse directamente con los trabajadores.

Tessi (2012), define la comunicación interna como el intercambio comunicacional que sirve de ayuda para una mejor interacción entre todos los miembros, la meta primordial es que todos los integrantes de la organización puedan disponerse para lograr un beneficio común. Además que cada persona; sienta que es valorado, que escuchan cada mensaje que trasmite.

Capriotti (2013), menciona la comunicación interna como herramienta clave para lograr la integración de los trabajadores a los fines globales de la organización. La comunicación interna hará posible que todos los miembros sean partícipes, motivándolos a colaborar, sugerir, comentar.

Por lo tanto resulta importante comprender que es un elemento de suma importancia que busca conocer a las personas, tanto personal, como profesionalmente. El fin es generar empatía y formar equipos de trabajo motivados, una buena comunicación planificada y efectuada será una herramienta estratégica clave.

2.3.1. Funciones de la comunicación interna

Verghese (2012), se debe apoyar el liderazgo, integrar a los servidores para realizar trabajos con sus mejores destrezas, fomentar la comunicación interna para mejorar el clima laboral. Así mismo capacitar a los servidores para que comprendan, la misión, visión, roles y responsabilidades, para brindar una buena información y explicación.

Villafañe (2002), la comunicación interna debe ser tomada estratégicamente, es decir la comunicación va más allá de la labor informativa, es decir comunicar un acontecimiento, actividad o plan, lo que se busca es generar una respuesta en quienes reciben ese mensaje. El apoyo mutuo contribuirá a mejorar la eficacia en una organización, pero se requiere una buena comunicación.

La comunicación interna debe ser motivada por los altos cargos, integrando al personal, al cumplimiento de los objetivos para la meta de la organización; la armonía entre todos los integrantes para mejorar el clima laboral; el cambio de actitudes y la sensibilización al personal.

Para Fitzpatrick y Valskov (2014), la comunicación en una organización no solo se realiza para llegar a los usuarios, si no también se debe realizar para escuchar desde el personal jerárquico más alto al más bajo. Algunas funciones que menciona el autor son:

- Escuchar, involucrarse y comprometerse.
- Enviar mensajes apropiados, a los trabajadores y usuarios de esa manera se fomentará una buena relación entre todos.

2.3.2. Metodologías de comunicación interna

Tessi (2012), menciona cuatro instancias: la primera implica que la empresa reconozca aportes, metas, alcances y utilidad, la segunda instancia es metodológica es decir asegurar que la entidad cuente con ejemplares de comunicación interna, la tercera instancia es estratégica es decir los objetivos comunicacionales deben ser en tiempos determinados y la dimensión táctica, aquí se prevé los medios comunicacionales que se utilizarán. Además de las cuatro instancias también propone siete premisas desarrollando comunicación interna efectiva, divididas en tres procesos:

- La planificación (escuchar primero, capitalizar las quejas)

- La implementación (ordenar la emisión, narrar con significado, ofrecer la palabra)
- La evaluación (medir los logros y el cuadro de resultados).

Tessi señala que la misión de la palabra es muy relevante para lograr el desarrollo óptimo de la organización y su competitividad que puedan realizar. En una organización para alcanzar metas es sustancial la escucha activa, comprenderse y motivarse para hacer sentir al empleador parte fundamental e importante de la empresa.

La comunicación interna ha tomado forma gracias al modelo 1A de Manuel Tessi quien determina dimensiones de alcance estratégico: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional.

Para esta investigación de estudio se desarrolló la metodología propuesta por Manuel Tessi, Metodología de Comunicación 1A (primero adentro y primero arriba)", viene a ser una herramienta que permite que la comunicación interna dentro de una organización sea óptima. A continuación se detallaran los modelos de comunicación:

El modelo 1A, para este modelo se toma en cuenta la dimensión intrapersonal, aquí se codifica los mensajes que luego emitirá al entorno. Su objetivo primordial es ser objetivo y empático de parte del emisor. Este modelo es de suma importancia porque contribuye a mejorar la comunicación esto consiste en escucharse, entenderse y enseñarse.

El Modelo 2S, (salario y sentido). Se refiere que los trabajadores toman importancia el salario y el sentido, pero para generar un mejor clima laboral es que los trabajadores tengan mayor sentido y obtienen mejores resultados materiales es decir cada equipo alcanza mayor productividad, la empresa mejores resultados y los empleados mayores recompensas salariales.

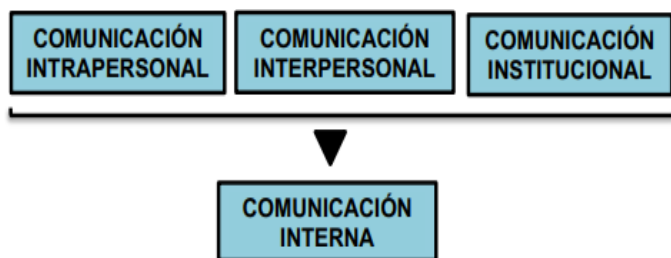
Modelo 3E, (Escucha – Empatía – Emisión) Este modelo tiene relación con la comunicación institucional. Aquí planteamos tres pasos.

- Escucha activa pilar fundamental de una comunicación efectiva
- Empatía es comprender la realidad del destinatario.
- Emisión, genera un proceso de claridad estratégica, que permite alcanzar significativos resultados en los públicos internos.

Las dimensiones para estudiar la comunicación interna y la que se está realizando en este trabajo de investigación se observa en el siguiente gráfico:

Figura 1

La comunicación interna y sus dimensiones



2.4. Desempeño laboral

Chiavenato (2009), son las funciones, actividades y obligaciones que cumplen las personas en una organización de manera integrada, al darse un desempeño de manera individual afectaría al grupo y al de la organización. Un desempeño excelente de los trabajadores contribuirá el éxito de la organización.

Así mismo el desempeño implica hechos o conductas que son importantes para lograr las metas en tiempos determinados.

El desempeño es un estado de adaptación, no solo en la satisfacción de necesidades vitales, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, ser reconocido y valorado esto permitirá que el individuo se sienta bien consigo mismo y con los demás.

2.5. Teorías del desempeño laboral

Chiavenato (2007) nos indica que, el desempeño laboral implica que el personal realice sus, actividades y obligaciones de manera eficaz para el logro de objetivos y metas con éxito en la organización. Por lo tanto se reconocerá el éxito y avance de una empresa si el desempeño laboral de los individuos es motivado por lo tanto es importante un incentivo para mayor motivación laboral.

Por consiguiente cuando se habla de desempeño laboral se recuerda a las funciones ejecutadas con éxito del trabajador, esto permitirá el logro de objetivos en un tiempo fijado. Así mismo indica, el compromiso eficaz del personal que demuestra dentro de la institución.

Amorós (2009), menciona como acciones observables que realizan los individuos para el logro de una meta, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo.

2.5.1. Dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensión 1: Habilidades personales

Está relacionada al conocimiento y aceptación de sí mismo, considerando a las competencias técnicas, psicológicas y sociales, para realizar el trabajo asignado en tiempo determinado y con éxito. Los indicadores tomados en cuenta son: la remuneración y responsabilidad de todos los trabajadores. Así mismo en encuestas se llega a la conclusión que los servidores públicos contratados o nombrados consideran que la remuneración obtenida por su labor es deficiente para cubrir sus necesidades; así mismo, funcionarios consideran que toman sus decisiones para conseguir resultados óptimos.

Dimensión 2: Habilidades profesionales

Está relacionada al conjunto de conocimientos, competencias y actitudes que tiene una persona para realizar adecuadamente una determinada actividad laboral. Los indicadores que se toman en cuenta en esta dimensión son: toma de decisiones y asertividad. Hay que tener en cuenta que cada empresa tiene un rol: preocupaciones y obligaciones. Por lo tanto, el nivel de sus habilidades dependerá el resultado de todo su trabajo. Esto conlleva, que entidades se preocupen por las necesidades importantes y el crecimiento de su personal.

Dimensión 3: Habilidades Técnicas

Relacionado con las habilidades y los conocimientos que posee cada empleador, en el manejo de la tecnología de la información, este conocimiento se va adquirido a través del aprendizaje. Para esta dimensión se está trabajando indicadores: el predominio de la tecnología y manejo de conflicto, cabe precisar que es importante el óptimo resultado de los trabajadores que tienen conocimiento de los avances tecnológicos y uso de equipos para mejorar su labor realizada. Respecto al segundo indicador se evidencia que actualmente muchos individuos desconocen cómo manejar de conflicto, para convivir de una manera armoniosa dentro del centro laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

El presente estudio es Investigación básica, de acuerdo a la fuente de datos es una investigación de campo, puesto que se apoya de encuestas para la recopilación de datos.

Al respecto, Baena (2014) afirma que la investigación pura viene a ser el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento” (p. 11).

3.2. Diseño de investigación:

El diseño adecuado para esta investigación es de tipo transeccional correlacional causal. Para Baptista (2010), los diseños de investigación transeccional reúnen datos en un tiempo determinado y único. El fin es explicar variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento determinado.

Esquema del diseño de estudio es el siguiente:

$$X1 \longrightarrow X2$$

X1: Comunicación interna

X2: Desempeño Laboral

3.3. Variables y Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización: Comunicación interna

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES TRABAJADOS	ESCALA
Comunicación Interna	Tessi (2012) la define como el intercambio comunicacional que sirve de ayuda para una mejor interacción entre todos los miembros, cuyo objetivo principal es que todos los integrantes de una organización puedan disponerse para lograr un Beneficio común. Además que cada persona; se sienta, escuchado, importante dentro de la entidad.	En este estudio, se consideró la metodología de comunicación 1A que contiene los modelos 3E y 2S. También se midió en base a las dimensiones.	Comunicación intrapersonal	Afectivo y cognitivo	Nunca Casi nunca
			Comunicación interpersonal	Salario y sentido	A veces Casi siempre
			Comunicación institucional	Escucha, empatía y emisión	Siempre

Tabla 2*Operacionalización: Desempeño Laboral*

Variabes de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Para Chiavenato (2011) nos indica, el desempeño laboral busca la manera que el personal realice sus, actividades y obligaciones de manera eficaz para lograr los objetivos y metas con éxito en la organización.	En este estudio tomo en cuenta el enfoque de Chiavenato (2011), También se midió en base a las dimensiones: las habilidades personales, profesionales y técnicas.	Habilidades personales	Remuneración y responsabilidad	Nunca Casi nunca
			Habilidades profesionales	Toma de decisiones y asertividad	A veces Casi siempre
			Habilidades técnicas	Tecnología y manejo de conflictos	Siempre

3.4. Población

La población considerada para este trabajo de investigación son 78 trabajadores que poseen características en común, estudiadas por el problema y por los objetivos de la investigación.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

En la investigación se usó la encuesta como técnica. Se escogió esta técnica ya que permite el recojo de información específica de la variable de estudio.

Además Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos comentan que la técnica de la encuesta, efectúa mediciones para determinar los valores de una variable en un estudio.

3.5.2. Instrumento

Según Muñoz (2015), el cuestionario está compuesto por un grupo de interrogaciones, deben estar escritas de forma coherente, organizadas, secuenciadas y estructuradas, con el fin de que sus respuestas nos ofrezcan toda la información necesaria.

Para este estudio se tomó como instrumento el cuestionario ya que contiene preguntas dirigidas a la muestra, diseñado en función de los objetivos de la presente investigación. El instrumento de la variable “Comunicación Interna” está estructurada en sus tres dimensiones y cada dimensión contiene 12 ítems.

Así mismo la variable “Desempeño Laboral” está estructurada de acuerdo a sus dimensiones: habilidades personales 09 ítems, habilidades profesionales 11 ítems, habilidades técnicas 05 ítems. Ambos instrumentos presenta preguntas cerradas con fin de obtener datos precisos para el estudio.

3.5.3. Método análisis de datos

Distribución de frecuencias: se utilizara la información de forma tabulada detallada y arreglada, accediendo a un rápido análisis.

Medidas de tendencia central: posibilita colocar los valores medios y centrales de las colocaciones de frecuencia para mejorar la lectura dentro de las escalas de medición.

Gráficos: ayudara a crear y poner llamativo y lucido el entendimiento, de la investigación recolectada en gráficos, de lo que describe el presente adjunto a la tesis.

3.5.4. Procedimientos

Para el recojo de datos se determinó el siguiente procedimiento:

- Se presentó la tesis de investigación a la escuela de postgrado.
- Se solicitó la autorización para realizar la investigación en la MDE.
- Una vez que se aprobó la solicitud se procedió a aplicar los instrumentos para recojo de información.

3.6. Aspectos éticos

Para este trabajo investigable, el Br. Abel Vidal, tomo en cuenta el respeto por los valores y cumpliendo a la ética, la veracidad de la información. Así mismo toda la información para esta investigación a través de cualquier medio fue debidamente citada, también los resultados obtenidos fueron veraces, es decir no se manipularon los resultados obtenidos. Además se respetó la estructura de la tesis realizada.

IV. RESULTADOS

En las siguientes descripciones se mostrará los resultados de las variables de estudio:

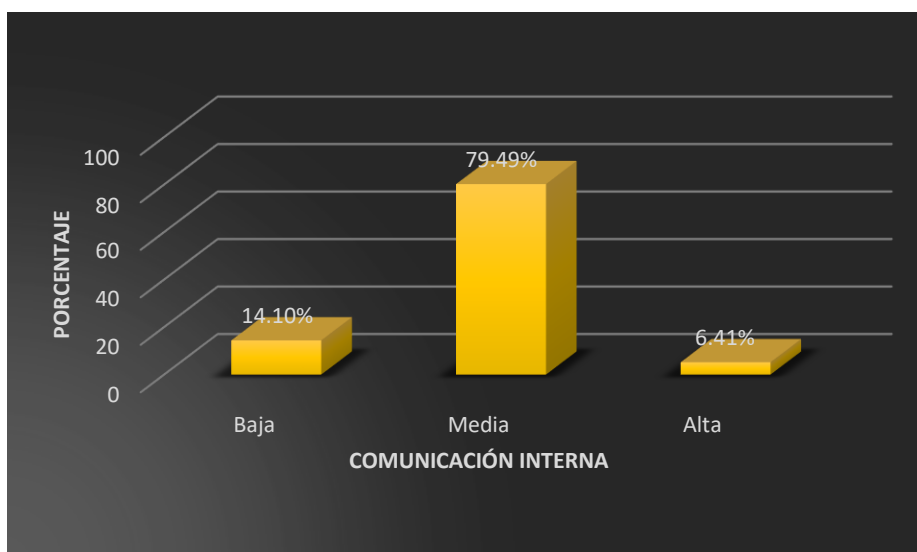
Tabla 3

Frecuencia y porcentaje según la Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	14.10	14.10
	Media	62	79.49	93.59
	Alta	5	6.41	100,0
	Total	78	100.0	

Figura 2

Porcentaje de la comunicación interna



Interpretación

De los 78 encuestados, el 80% comunicación interna es media es decir regular, el 14% baja es decir no es bueno y el 6% considera que es alta es decir excelente. Por lo tanto es muy importante que dentro de las entidades se genere estrategias para una mejor comunicación interna a favor de todos los trabajadores.

Tabla 4

Comunicación intrapersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	16.67	16.67
	Media	63	80.77	97.44
	Alta	2	2.56	100,0
Total		78	100.0	

Figura 3

Porcentaje de la comunicación intrapersonal



Interpretación

De los 78 encuestados, se evidencia que el 81% cree que la comunicación de la segunda dimensión es media (regular), el 2% cree que es excelente y un 17% cree que es baja (bueno). Por lo tanto se llega a la conclusión que se debe mejorar el aspecto comunicativo.

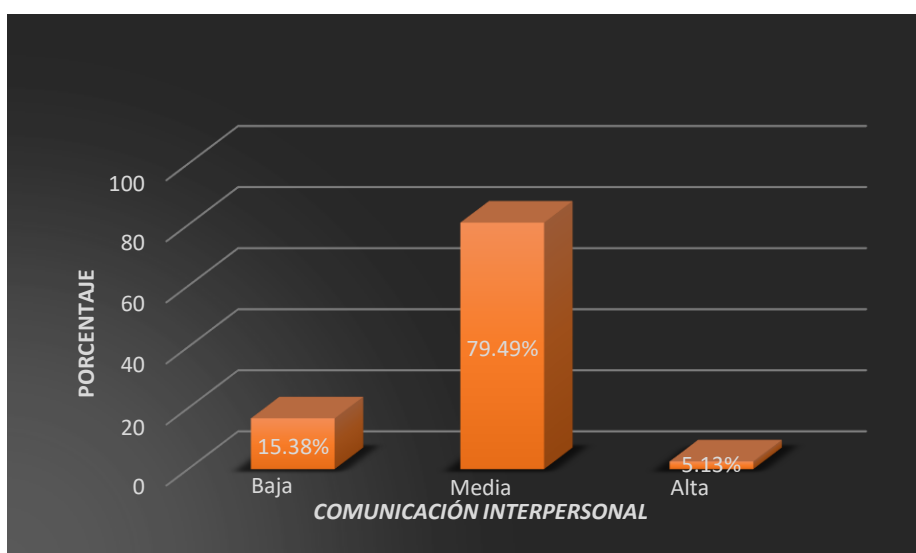
Tabla 5

Comunicación interpersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	12	15.38	15.38
	Media	62	79.49	94.87
	Alta	4	5.13	100,0
	Total	78	100,0	

Figura 4

Porcentaje de la Comunicación interpersonal



Interpretación

De los 78 encuestados, se obtuvo como resultado lo siguiente que la comunicación interpersonal en los trabajadores el 80% es media es decir regular, el 5% es alta y el 15% baja. Por lo tanto la Municipalidad deberá reforzar el vínculo entre un trabajador y la entidad.

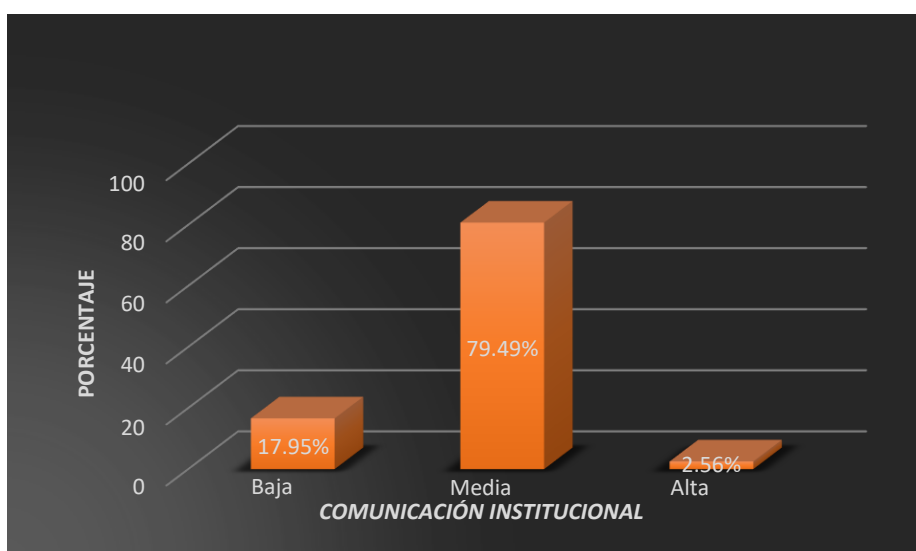
Tabla 6

Comunicación institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	14	17.95	17.95
	Media	62	79.49	97.44
	Alta	2	2.56	100,0
Total		78	100,0	

Figura 5

Porcentaje de la comunicación institucional



Interpretación:

De los 78 trabajadores, se obtiene el siguiente resultado en cuanto a la comunicación institucional el 79% es media, el 3% es alta, mientras el 18% de los colaboradores consideran que es mala. Es prescindible establecer lazos de comunicación para generar credibilidad y confianza con los que se relaciona, y así lograr el cumplimiento de las metas en beneficio de la MDE.

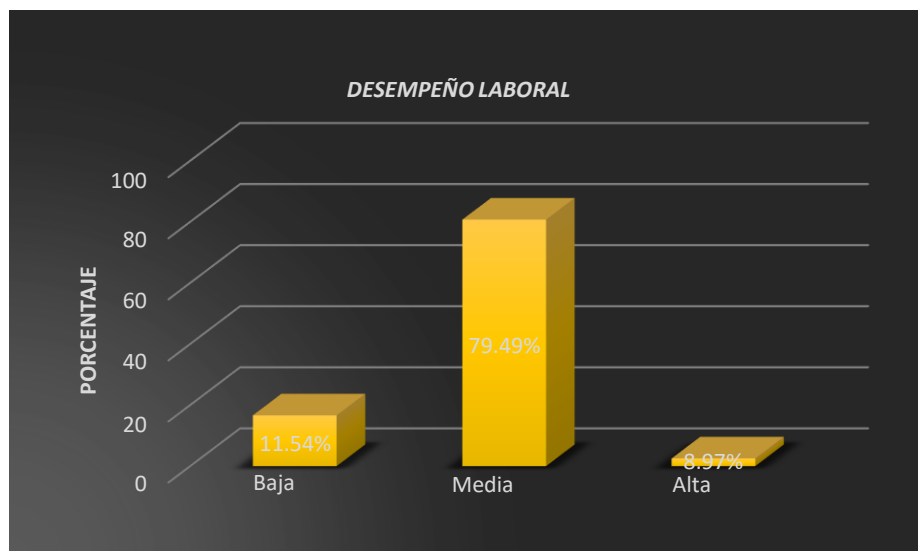
Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de la V2: Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	9	11.54	11.54
	Media	62	79.49	91.03
	Alta	7	8.97	100,0
	Total	78	100.0	

Figura 6

Porcentaje de la variable desempeño laboral



Interpretación

De los 78 servidores encuestados, el 79% el desempeño laboral es media, el 12% opina que es excelente, y el 9 % baja. Se afirma entonces para que se realice un buen desempeño laboral es importante una buena comunicacional interna.

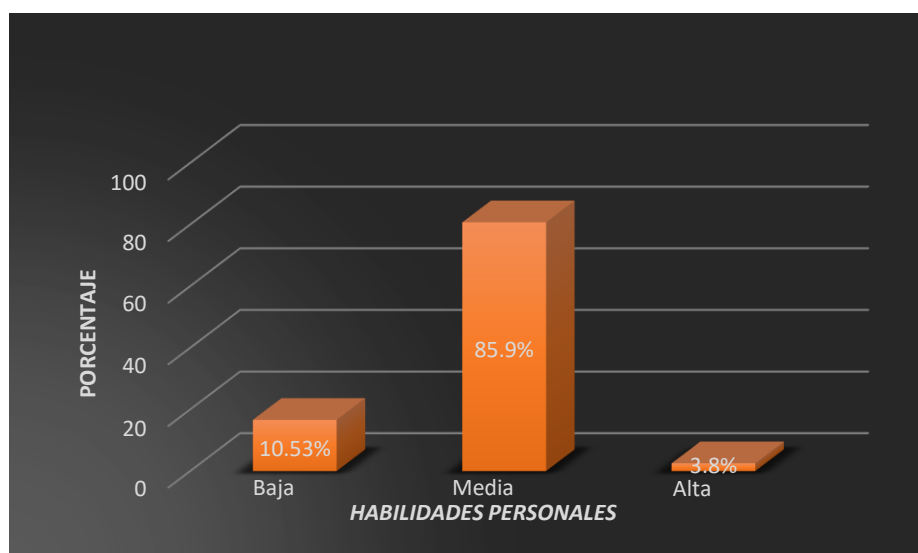
Tabla 8

Habilidades personales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	8	10,3	10,3
	Media	67	85,9	96,2
	Alta	3	3,8	100,0
Total		78	100,0	

Figura 7

Porcentaje de habilidades personales



Interpretación

De los 78 trabajadores encuestados, el 86% es regular o media, el 4% (alta), y el 11% baja. Por consiguiente se requiere que la entidad estimule a cada integrante para que se logre trabajar en unión con otras personas, no solo de manera individual si no en grupo.

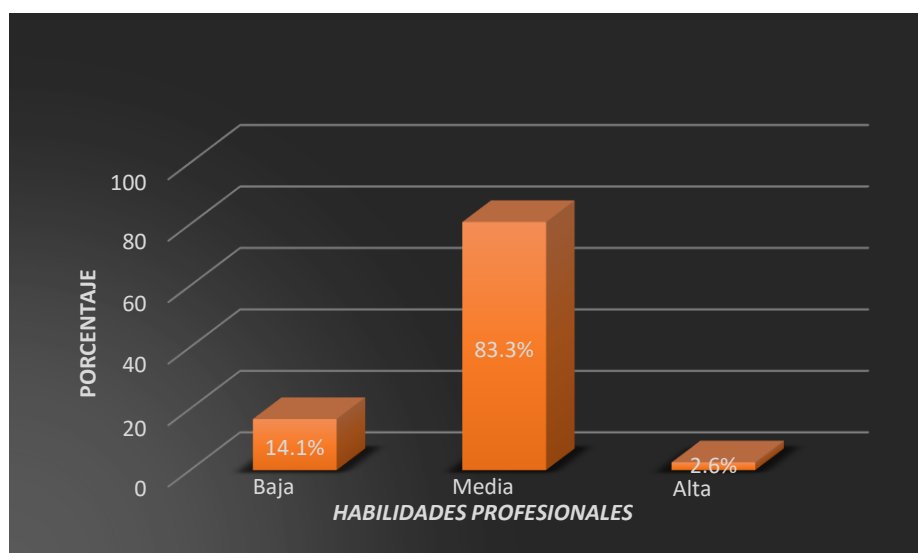
Tabla 9

Habilidades profesionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	14,1	14,1
	Media	65	83,3	97,4
	Alta	2	2,6	100,0
Total		78	100,0	

Figura 8

Porcentaje de habilidades profesionales



Interpretación

De los 78 trabajadores encuestados, el 83% opina que las habilidades profesionales son regular, un 14 % considera que es baja, mientras que solo un 3% considera que es excelente. Por lo tanto se considera importante que la municipalidad genere algún incentivo para motivar a los trabajadores.

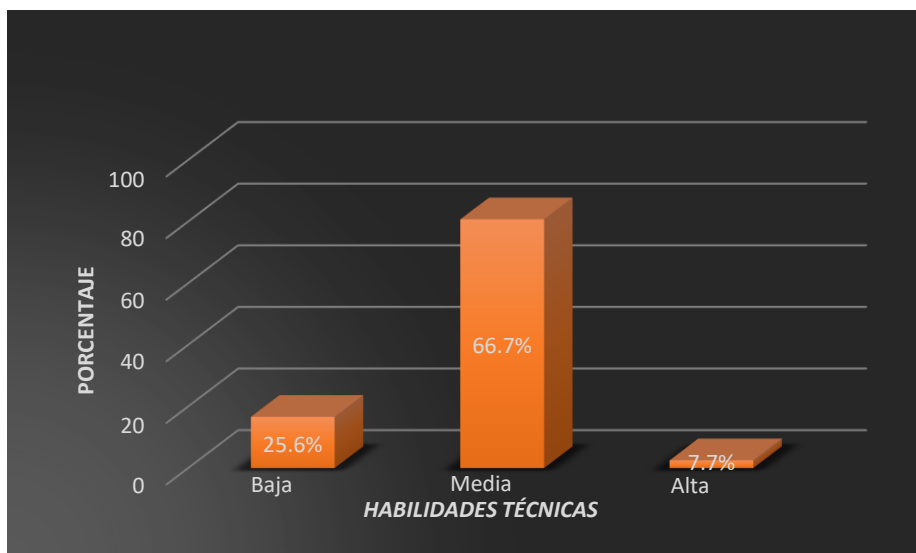
Tabla 10

Habilidades técnicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	20	25,6	25,6
	Media	52	66,7	92,3
	Alta	6	7,7	100,0
	Total	78	100,0	

Figura 9

Porcentaje de las habilidades técnicas



Interpretación

De los 78 encuestados, el 67% considera que las habilidades técnicas se dan de manera regular, mientras que el 8% considera que son aplicadas y el 26% no son aplicadas. Por lo que es necesario realizar capacitaciones en el manejo de tecnologías para fortalecer sus habilidades técnicas en cada trabajador.

Tabla 11

Relación de las variables de estudio

			V1	V 2
Coeficiente correlación de rangos de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,.788
		Significación. bilateral	.	,.000
		N	78	78
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,.788**	1,000
		Significación. bilateral	,000	.
		N	78	78

Conclusión

Se observa en la Tabla 11, que existe relación significativa entre las variables, el $r = 0.788$, y p valor = 0.000 menor que 0.05. Por consiguiente se puede aseverar que la primera variable tiene relación significativa alta con desempeño laboral de los servidores públicos.

Tabla 12*Dimensión 1 y el Desempeño laboral*

			Dimensión 1	Variable 2
Coeficiente correlación de rangos de Spearman	Comunicación intrapersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,625*
		Significación. bilateral	.	,000
		N	78	78
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,625*	1,000
		Significación. bilateral	,000	.
		N	78	78

Conclusión

En la Tabla 12, se visualiza los resultados donde se asevera la relación positiva moderada (media) entre la dimensión 1 y su variable desempeño laboral ya que es igual a 0.625, por lo que, con un nivel de significancia de 0.000 (confiable).

Tabla 13

Dimensión 2 y el Desempeño laboral

			Dimensión 2	Variable 2
Coeficiente correlación derangos de Spearman	Comunicación interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Significación. bilateral	.	,000
		N	78	78
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Significación. bilateral	,000	.
		N	78	78

Conclusión

En la Tabla 13, observamos el resultado de la Dimensión 2 con Desempeño laboral obteniendo como resultado a 0.788, con un nivel de significancia de 0.000, confiable. Es decir, la Comunicación interpersonal y desempeño laboral de los servidores poseen relación significativa.

Tabla 14*Dimensión 3 y Desempeño laboral*

			Dimensión 3	Variable 2
Coeficiente correlación de rangos de Spearman	Comunicación institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,686**
		Significación. bilateral	.	,000
		N	78	78
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,686**	1,000
		Significación. bilateral	,000	.
		N	78	78

Conclusión

En la Tabla 14, se visualiza que la dimensión 3 y su variable, se relacionan significativamente es decir su resultado es igual a 0.689 Se concluye que hay una relación significativa positiva moderada, con un nivel de significancia de 0.000, altamente confiable.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados, el intervalo de confianza obtenidos es $0,000 < 0,05$ y Rho Spearman $0,788$ el cual significa que guardan estrecha relación entre las variables de estudio.

Los servidores públicos indican que la comunicación interna es intermedia (80%), y el nivel del resultado de la segunda variable desempeño laboral es medio (79%) según la tabla 3 y 7. Concluyendo que la comunicación interna indica deficiencias y repercute en las labores del interior de la institución, es importante mejorar la comunicación interna, para mejorar el desenvolvimiento de manera eficaz de los trabajadores de la municipalidad.

Otro resultado encontrado en nuestra primera hipótesis específica, es intervalo de confianza $0,000 < 0,05$ y Rho $0,625$ por lo tanto muestra que la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral hay una estrecha relación entre la segunda dimensión y la segunda variable. Así mismo para los trabajadores la comunicación intrapersonal dentro de la entidad es regular o medio (81%). Es de suma importancia que al servidor público se le haga participe, se le involucre, se le escuche en beneficio propio y de la entidad.

En la segunda hipótesis específica, el intervalo de confianza es $0,000 < 0,05$ y Rho Spearman es $0,788$, es decir la Comunicación interpersonal y el Desempeño laboral de los servidores guardan relación positiva entre sí. De otro lado obtuvimos el resultado de la dimensión 2, donde el resultado es regular o medio (80%). Por lo tanto se llega a la conclusión que dentro de una organización es importante fortalecer la comunicación interpersonal para mejorar los trabajos en equipo.

Los resultados de la tercera hipótesis específica se obtuvo el alcance de significancia es $0,000 < 0,05$, el Rho Spearman $0,686$, por lo tanto la comunicación institucional y desempeño laboral guardan relación positiva entre sí. De otro lado los trabajadores señalaron como regular (81%) el nivel que comunicación institucional en el que se debe considerar escuchar, ser empáticos desde los jefes principales a todos los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Vemos una descripción positiva fuerte y en gran medida expresiva entre las variables de estudio. Debido a que el resultado Rho Spearman es 0.788, por lo tanto la relación es alta y positiva entre ambas variables, el nivel de significancia 0.000. Esto concluye, que en toda organización para el logro de objetivos deberá tener una buena comunicación de esa manera el personal se sentirá identificado desarrollando un buen cumplimiento laboral.

Segunda: Según la percepción de los trabajadores la comunicación intrapersonal en la municipalidad guarda relación con el desempeño laboral. Ya que nuestra hipótesis específica da como resultado Rho Spearman es 0.625, nivel de significación de 0.000. Esto determina que si se hay buena comunicación intrapersonal de todos los trabajadores contribuirá a un mejor desempeño de cada trabajador.

Tercera: La comunicación interpersonal y Desempeño laboral hay una relación significativa alta, esto determina los resultados Rho Spearman 0.788, y un nivel de significancia de 0.000 en nuestra segunda hipótesis específica. Concluyendo que en la municipalidad debe mejorar la comunicación interpersonal para mejorar el desempeño en equipos de trabajo.

Cuarta: En la tercera hipótesis según la percepción de los trabajadores existe comunicación institucional media dificultando el desempeño de cada trabajador, los resultados de la correlación Rho Spearman es 0.686, nivel de significancia de 0.000. Concluyendo, si en la municipalidad se tiene una buena comunicación institucional, partiendo desde el cargo superior más alto mejorara el desempeño de cada trabajador sintiéndose parte de la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

- Mejorar la comunicación entre los trabajadores de la municipalidad, con un fin estratégico de mejorar el desempeño laboral, tanto el alcalde y sus funcionarios deben visitar las oficinas, participar de la gestión y que los trabajadores se sientan identificados, de esa manera mejorar la gestión con una buena comunicación para que el trabajador sienta parte fundamental para el buen funcionamiento de la municipalidad y sea escuchado por las autoridades municipales.
- Reconocer al personal con Resoluciones, Diplomas y reconocimientos de acuerdo a sus logros alcanzados en los servidores para una buena gestión y un buen compromiso organizacional, además de hacer menciones honrosas en eventos dirigidos a los trabajadores como el día del trabajador, día del trabajador Municipal entre otros que ayuden a su motivación laboral, ya que, en nuestra investigación, se determinó un nivel bajo a regular.
- Realizar espacio, para los trabadores, para que ayuden con sus alcance, sugerencias u opiniones, para mejorar la comunicación institucional; esto ayudara al personal, a estar informado, y brindar una mejor comunicación al público externo y por ende, la mejora de la imagen institucional.
- La Municipalidad debe dar cursos al personal nombrado y en general, en atención al ciudadano, buen trato al vecino entre otros aspectos que ayuden con la mejora en calidad al servicio.

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- Argenti, P. A. (2009). *Corporate Communication*. (5th ed.). Boston. New-York: McGraw- Hill / Irwin.
- Argenti, P. A., Howell, R. A., & Beck, K. A. (2005). *The Strategic Communication Imperative*. MIT Sloan Management Review, 46(3), 83-89.
- Arnold, J., & Davey, K. M. (1999). *Graduates' Work Experiences as Predictors of Organisational Commitment, Intention to Leave, and Turnover: Which Experiences Really Matter?* Applied Psychology: An International Review, 48(2), 211-238.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo*. México: Pearson. Recuperado:<https://docplayer.es/76455826-Nivel-de-satisfaccion-laboral-en-los-trabajadores-de-una-empresa-agricola-distrito-de-illimo-2016.html>.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. [Trabajo de Investigación]. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Cuenca, J. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. UOC.
- De La Puente, L. (2017). *Compromiso Organizacional y motivación del logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- López, M. (2011). *Diagnóstico de comunicación organizacional interna para el personal administrativo de la Facultad de Humanidades de una Institución de Educación Superior*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Martínez, M. Brandariz, J. y Vázquez, M. (2013). *Comunicación y Desarrollo*. Buenos Aires: La Crujía.

- Miranda, F. y Pastor, P. (2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/827/1/MIRANDA%20CUBAS%20C%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%C3%91AY%20C%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf>
- Montero, A. y Rodríguez, D. (2014). *Comunicación Interna y Gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Naranjo, L. S. (2012). *El Desempeño Laboral en el Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y su Incidencia en la Satisfacción al Cliente*. [Tesis de Magíster]. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Pérez, E. (2015). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional de los servidores del Programa Juntos Unidad Territorial Ayacucho, 2014*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigadores de la Amazonía Peruana, periodo 2015*. [Tesis de Magister]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos.
- Pineda, L. y Gamarra, M. (2013). *Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Perú.
- Quequejana y Apipazaga. (2018), *Relación entre comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería del servicio de Nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017*.
- Quiroz, V. (2013). *Incidencia del proceso de comunicación en el clima organizacional de Nature's Sunshine Products. Ecuador*. [Tesis de Maestría]. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador

- Rojas. (2017). *Gestión Administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública-Lima* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Romero (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales-Ecuador*. [Tesis de Maestría], Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Tessi, M. (2012). *Comunicación interna integrada* (1era ed.). Santiago, Chile.
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Vásquez, J. (2014). *Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Bodega de Bofasa*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

ANEXOS

ANEXO 1. CARTA DE PRESENTACIÓN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 6 de noviembre del 2021.

Mg. Ricardo Urquiaga Iturrizaga

*Periodista de Empresa Editora
La Industria de Trujillo*

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; luego para manifestarle, que estamos desarrollando la tesis titulada: **Nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza en el año 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente.



Lic. Víctor Abel Vidal Castillo

DNI N° 70037149

Adjunto:

1. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de investigación.
5. Ficha de juicio de experto.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 6 de noviembre del 2021.

Mg. William Prado Morales

*Docente de la Escuela de Ciencias de
la Comunicación de la Universidad
César Vallejo - Trujillo*

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; luego para manifestarle, que estamos desarrollando la tesis titulada: **Nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza en el año 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente.



Lic. Víctor Abel Vidal Castillo

DNI N° 70037149

Adjunto:

1. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de investigación.
5. Ficha de juicio de experto.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Trujillo, 6 de noviembre del 2021.

Dra. Karinn Jacquelin Chávez Díaz

*Docente de la Escuela de Ciencias de
la Comunicación de la Universidad
César Vallejo - Trujillo*

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; luego para manifestarle, que estamos desarrollando la tesis titulada: **Nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza en el año 2021**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente.



Lic. Víctor Abel Vidal Castillo

DNI N° 70037149

Adjunto:

1. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de variables.
4. Instrumento de investigación.
5. Ficha de juicio de experto.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.

AUTOR: VICTOR ABEL VIDAL CASTILLO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Esperanza 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Esperanza 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Identificar como se relaciona la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral de los servidores</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hipótesis Alterna:</p> <p>Existe vínculo entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Esperanza 2021.</p> <p>Hipótesis Nula:</p>	VARIABLE 1 COMUNICACIÓN INTERNA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Comunicación intrapersonal	Cognitivo y afectivo	1 al 12	Baja : x - y Media: y - z Alta: z - a
			Comunicación interpersonal	Salario y sentido	13 al 24	
			Comunicación institucional	Escuchar, empatía y emisión	25 al 36	
			VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL			
			Habilidades personales	Remuneración y responsabilidad	1 al 9	Baja : x - y

	<p>públicos en la Municipalidad Distrital de la Esperanza.</p> <p>2. Identificar como se relaciona la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de la Esperanza.</p> <p>3. Identificar como se relaciona la comunicación interinstitucional con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de la Esperanza.</p>	<p>Existe vínculo entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Esperanza 2021.</p>	Habilidades profesionales	<p>Toma de decisiones y asertividad</p>	10 al 20	Media: y - z
			Habilidades técnicas	<p>Tecnología y manejo de conflictos</p>	21 al 25	Alta: z - a

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: transeccional correlacional causal</p> <p>MÉTODO: Hipotético-Deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: Se ha optado por elegir una población de 78 trabajadores</p> <p>MUESTRA: No presenta muestra, por ser una población pequeña.</p>	<p>Variable 1: Comunicación Interna</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Abel Vidal Castillo Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Trujillo- La Esperanza Forma de Administración: individual</p> <p>Variable 2: Identidad Corporativa</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Abel Vidal Castillo Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Trujillo- La Esperanza Forma de Administración: individual</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario</p> <p>Para el presente trabajo de investigación se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables comunicación interna y desempeño laboral. Hernández et al. (2018), atribuyen que esta técnica cuantitativa consiste en recabar información mediante preguntas a un grupo seleccionado de personas. (p.20). En tanto el instrumento que se empleó, fue el cuestionario, en el cual se consignaron 36 preguntas para la variable comunicación interna y 25 preguntas para la variable desempeño laboral y en sus respuestas se puntualizó de acuerdo a la escala de Likert con puntaje del 1 al 5, siendo 1 considerado como nunca, el 2 como casi nunca, 3 como a veces, 4 como casi siempre y el 5 como siempre.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 1

Operacionalización de la variable independiente: Comunicación interna

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores trabajados	Escala
Comunicación Interna	Tessi (2012) la define como el intercambio comunicacional que sirve de ayuda para una mejor interacción entre todos los miembros, cuyo objetivo principal es que todos los integrantes de una organización puedan disponerse para lograr un Beneficio común. Además que cada persona; se sienta, escuchado, importante dentro de la entidad.	En este estudio, se consideró la metodología de comunicación 1A que contiene los modelos 3E y 2S. También se midió en base a las dimensiones.	Comunicación intrapersonal	Afectivo y cognitivo	Nunca Casi nunca
			Comunicación interpersonal	Salario y sentido	A veces Casi siempre
			Comunicación institucional	Escucha, empatía y emisión	Siempre

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE 2 :

Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño laboral

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Para Chiavenato (2011) nos indica, el desempeño laboral busca la manera que el personal realice sus, actividades y obligaciones de manera eficaz para lograr los objetivos y metas con éxito en la organización.	En este estudio tomo en cuenta el enfoque de Chiavenato (2011), También se midió en base a las dimensiones: las habilidades personales, profesionales y técnicas.	Habilidades personales	Remuneración y responsabilidad	Nunca Casi nunca
			Habilidades profesionales	Toma de decisiones y asertividad	A veces Casi siempre
			Habilidades técnicas	Tecnología y manejo de conflictos	Siempre

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimados Sres. (as) de la Municipalidad Distrital de la Esperanza

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

Sírvase leer atentamente las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste, MARCA con una "X"

1. Señale su genero	F		M	
2. Marque a que intervalo de edad pertenece	20 - 30	31 - 40	41 a más	
3. Tiempo de servicio en la institución	1-5	6-10	11 a mas	

Escala de valores

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

Escala de valores

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Comunicación Intrapersonal					
1. ¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					
2. ¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?					
3. ¿Usted dice claramente lo que piensa?					
4. ¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?					
5. ¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
6. ¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?					
7. ¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?					
8. ¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?					
9. ¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?					
10. ¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?					
11. ¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe por hacer un buen trabajo?					
12. ¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?					

Escala de valores

Comunicación interpersonal	1	2	3	4	5
13. ¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?					
14. ¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?					
15. ¿Se siente comprometido con el éxito de la municipalidad?					
16. ¿Existe oportunidades de progresar en la municipalidad donde labora?					
17. ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?					
18. ¿En su municipalidad se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?					
19. ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?					
20. ¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?					
21. ¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?					
22. ¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?					
23. ¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?					
24. ¿Existe colaboración con el personal de su oficina?					

Escala de valores

Comunicación interinstitucional	1	2	3	4	5
25. ¿Su institución genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara?					
26. ¿En su municipalidad realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?					
27. ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?					
28. ¿Se siente parte de la municipalidad y está comprometido con sus logros y metas?					
29. Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo?					
30. ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?					
31. ¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
32. ¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?					
33. ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
34. ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
35. ¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?					
36. ¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?					

Muchas gracias.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Comunicación Interna

Autor: Yarleque Rupay Mercedes Milagros

Adaptación: Víctor Abel Vidal Castillo

Aplicación: Individual.

Número de dimensiones: 3

Número de ítems: 36

Usuarios: Personal de la Municipalidad Distrital De La Esperanza

Duración: 30 minutos.

Objetivo: Se pretende evaluar la comunicación interna del personal de la Municipalidad Distrital De La Esperanza

Técnica: Encuesta.

Validez: Realizada por juicio de expertos

Confiabilidad: El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de comunicación Interna es 0,857 siendo mayor a 0,70 por lo que el instrumento es confiable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Baremos

NIVEL	PUNTUACIÓN
BAJO	36-84
MEDIO	85-133
ALTO	134-180

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Comunicación Intrapersonal							
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	✓		✓		✓		
2	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?	✓		✓		✓		
3	¿Usted dice claramente lo que piensa?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?	✓		✓		✓		
5	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?	✓		✓		✓		
7	¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?	✓		✓		✓		
8	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	✓		✓		✓		
9	¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?	✓		✓		✓		
10	¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	✓		✓		✓		
11	¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe por hacer un buen trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?							
	Comunicación interpersonal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?	✓		✓		✓		
14	¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?	✓		✓		✓		
15	¿Se siente comprometido con el éxito de la municipalidad?	✓		✓		✓		
16	¿Existe oportunidades de progresar en la municipalidad donde labora?	✓		✓		✓		
17	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?	✓		✓		✓		
18	¿En su municipalidad se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	✓		✓		✓		
19	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?	✓		✓		✓		
20	¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?	✓		✓		✓		
21	¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?	✓		✓		✓		
22	¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
23	¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?	✓		✓		✓		
24	¿Existe colaboración con el personal de su oficina?	✓		✓		✓		
	Comunicación interinstitucional	Si	No	Si	No	Si	No	

25	¿Su institución genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara?	✓		✓		✓		
26	¿En su municipalidad realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?	✓		✓		✓		
27	¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?	✓		✓		✓		
28	¿Se siente parte de la municipalidad y está comprometido con sus logros y metas?	✓		✓		✓		
29	¿Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo?	✓		✓		✓		
30	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?	✓		✓		✓		
31	¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?	✓		✓		✓		
32	¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?	✓		✓		✓		
33	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	✓		✓		✓		
34	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	✓		✓		✓		
35	¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?	✓		✓		✓		
36	¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Urquiaga Iturrizaga Ricardo

DNI: 45323654

Especialidad del validador: Imagen y Comunicación Corporativa

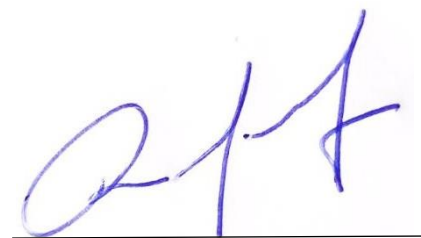
Trujillo 7 de noviembre del 2021

X

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

órico formulado.

ar al componente o dimensión específica del constructo
nciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
ems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimados Sres. (as) de la Municipalidad Distrital de la Esperanza

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

Sírvase leer atentamente las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una "X"

1. Señale su genero	F		M	
2. Marque a que intervalo de edad pertenece	20 - 30	31 - 40	41 a más	
3. Tiempo de servicio en la institución	1-5	6-10	11 a mas	

Escala de valores

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

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Habilidades personales					
1. ¿La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?					
2. ¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en la institución?					
3. ¿Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño como trabajador y/o servidor de la institución?					
4. ¿La infraestructura o planta física de la institución favorece las condiciones laborales para su desempeño?					
5. ¿La estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos favorecen su desempeño laboral?					
6. ¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?					
7. ¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?					
8. ¿La Dirección de la municipalidad posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?					
9. ¿Los jefes guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?					
Habilidades profesionales					
10. ¿Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?					
11. ¿Se le ofrecen oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional?					
12. ¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del alcalde como de los gerentes, subgerente y jefes son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?					

13. ¿El respeto y reconocimiento por su trabajo, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente de trabajo son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?					
14. ¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por los jefes de la municipalidad?					
15. ¿Los jefes de la municipalidad toman en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?					
16. ¿Considera usted que al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?					
17. ¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?					
18. ¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?					
19. Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?					
20. ¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?					
Habilidades técnicas					
21. ¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?					
22. ¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?					
23. ¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?					
24. ¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?					
25. ¿Ante los cambios, los jefes preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?					

Muchas gracias.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación: Desempeño Laboral

Autor: Licda. Deissy Yovera

Adaptación: Victor Abel Vidal Castillo

Aplicación: Individual.

Número de dimensiones: 3

Número de ítems: 25

Usuarios: Personal de la Municipalidad Distrital De La Esperanza

Duración: 30 minutos.

Objetivo: Se pretende evaluar la comunicación interna del personal de la Municipalidad Distrital De La Esperanza

Técnica: Encuesta.

Validez: Realizada por juicio de expertos

Confiabilidad: El coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de desempeño laboral es 0.791 siendo el instrumento confiable. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Baremos

NIVEL	PUNTUACIÓN
BAJO	25-58
MEDIO	59-93
ALTO	94-125

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Habilidades personales							
1	¿La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?	✓		✓		✓		
2	¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño como trabajador y/o servidor de la institución?	✓		✓		✓		
4	¿La infraestructura o planta física de la institución favorece las condiciones laborales para su desempeño?	✓		✓		✓		
5	¿La estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos favorecen su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?	✓		✓		✓		
7	¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?	✓		✓		✓		
8	¿La Dirección de la municipalidad posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿Los jefes guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?	✓		✓		✓		
	Habilidades profesionales	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?	✓		✓		✓		
11	¿Se le ofrecen oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
12	¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del alcalde como de los gerentes, subgerente y jefes son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		
13	¿El respeto y reconocimiento por su trabajo, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente de trabajo son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		
14	¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por los jefes de la municipalidad?	✓		✓		✓		
15	¿Los jefes de la municipalidad toman en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?	✓		✓		✓		
16	¿Considera usted que al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?	✓		✓		✓		

17	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?	✓		✓		✓		
18	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?	✓		✓		✓		
19	¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?	✓		✓		✓		
20	¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?	✓		✓		✓		
	Habilidades técnicas	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?	✓		✓		✓		
23	¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?	✓		✓		✓		
24	¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?	✓		✓		✓		
25	¿Ante los cambios, los jefes preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Urquiaga Iturrizaga Ricardo

DNI: 45323654

n y Comunicación Corporativa

Trujillo 7 de noviembre del 2021

X

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

rico formulado.
ar al componente o dimensión específica del constructo
nciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
ems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Comunicación Intrapersonal							
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	✓		✓		✓		
2	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?	✓		✓		✓		
3	¿Usted dice claramente lo que piensa?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?	✓		✓		✓		
5	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?	✓		✓		✓		
7	¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?	✓		✓		✓		
8	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	✓		✓		✓		
9	¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?	✓		✓		✓		
10	¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	✓		✓		✓		
11	¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe por hacer un buen trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?							
	Comunicación interpersonal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?	✓		✓		✓		
14	¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?	✓		✓		✓		
15	¿Se siente comprometido con el éxito de la municipalidad?	✓		✓		✓		
16	¿Existe oportunidades de progresar en la municipalidad donde labora?	✓		✓		✓		
17	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?	✓		✓		✓		
18	¿En su municipalidad se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	✓		✓		✓		
19	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?	✓		✓		✓		
20	¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?	✓		✓		✓		
21	¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?	✓		✓		✓		
22	¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
23	¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?	✓		✓		✓		
24	¿Existe colaboración con el personal de su oficina?	✓		✓		✓		
	Comunicación interinstitucional	Si	No	Si	No	Si	No	

25	¿Su institución genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara?	✓		✓		✓		
26	¿En su municipalidad realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?	✓		✓		✓		
27	¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?	✓		✓		✓		
28	¿Se siente parte de la municipalidad y está comprometido con sus logros y metas?	✓		✓		✓		
29	¿Cree usted que a su organización le interesa que piense y que sienta respecto a su trabajo?	✓		✓		✓		
30	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?	✓		✓		✓		
31	¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?	✓		✓		✓		
32	¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?	✓		✓		✓		
33	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	✓		✓		✓		
34	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	✓		✓		✓		
35	¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?	✓		✓		✓		
36	¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **NO** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Prado Morales, William Reynaldo DNI: 18189528

Públicas e Imagen Corporativa _____

Trujillo 08 de noviembre del 2021

X

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

ormulado.
omponente o dimensión

o del ítem, es conciso, exacto y directo.
lanteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. William R. Prado Morales
PERIQUISTA-RRPP.

Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES /	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Habilidades personales							
1	¿La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?	✓		✓		✓		
2	¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño como trabajador y/o servidor de la institución?	✓		✓		✓		
4	¿La infraestructura o planta física de la institución favorece las condiciones laborales para su desempeño?	✓		✓		✓		
5	¿La estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos favorecen su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?	✓		✓		✓		
7	¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?	✓		✓		✓		
8	¿La Dirección de la municipalidad posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿Los jefes guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?	✓		✓		✓		
	Habilidades profesionales	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?	✓		✓		✓		
11	¿Se le ofrecen oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
12	¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del alcalde como de los gerentes, subgerente y jefes son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		
13	¿El respeto y reconocimiento por su trabajo, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente de trabajo son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		
14	¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por los jefes de la municipalidad?	✓		✓		✓		
15	¿Los jefes de la municipalidad toman en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?	✓		✓		✓		
16	¿Considera usted que al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?	✓		✓		✓		

17	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?	✓		✓		✓	
18	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?	✓		✓		✓	
19	¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?	✓		✓		✓	
20	¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?	✓		✓		✓	
	Habilidades técnicas	Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓	
22	¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?	✓		✓		✓	
23	¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?	✓		✓		✓	
24	¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?	✓		✓		✓	
25	¿Ante los cambios, los jefes preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Prado Morales, William Reynaldo_DNI: 18189528

Públicas e Imagen Corporativa

Trujillo 8 de noviembre del 2021

X

o teórico formulado.
sentar al componente

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
os ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. William R. Prado Morales
PERIODISTA-RRPP.
Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Comunicación Intrapersonal							
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	✓		✓		✓		
2	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?	✓		✓		✓		
3	¿Usted dice claramente lo que piensa?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?	✓		✓		✓		
5	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?	✓		✓		✓		
7	¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?	✓		✓		✓		
8	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	✓		✓		✓		
9	¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?	✓		✓		✓		
10	¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	✓		✓		✓		
11	¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe por hacer un buen trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?							
	Comunicación interpersonal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?	✓		✓		✓		
14	¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?	✓		✓		✓		
15	¿Se siente comprometido con el éxito de la municipalidad?	✓		✓		✓		
16	¿Existe oportunidades de progresar en la municipalidad donde labora?	✓		✓		✓		
17	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?	✓		✓		✓		
18	¿En su municipalidad se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	✓		✓		✓		
19	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?	✓		✓		✓		
20	¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?	✓		✓		✓		
21	¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?	✓		✓		✓		
22	¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
23	¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?	✓		✓		✓		
24	¿Existe colaboración con el personal de su oficina?	✓		✓		✓		

	Comunicación interinstitucional	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Su institución genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara?	✓		✓		✓		
26	¿En su municipalidad realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?	✓		✓		✓		
27	¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?	✓		✓		✓		
28	¿Se siente parte de la municipalidad y está comprometido con sus logros y metas?	✓		✓		✓		
29	¿Cree usted que a su organización le interesa que piense y que siente respecto a su trabajo?	✓		✓		✓		
30	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?	✓		✓		✓		
31	¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?	✓		✓		✓		
32	¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?	✓		✓		✓		
33	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	✓		✓		✓		
34	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	✓		✓		✓		
35	¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?	✓		✓		✓		
36	¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **NO** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Chávez Díaz Karinn Jacquelin**

DNI: Dni: 41591066

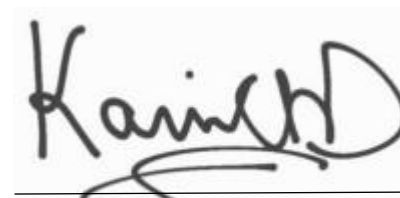
Públicas y Comunicación Social

X

Trujillo 08 de noviembre del 2021

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

ormulado.
omponente o dimensión específica del constructo
o del ítem, es conciso, exacto y directo.
lanteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Habilidades personales							
1	¿La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?	✓		✓		✓		
2	¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño como trabajador y/o servidor de la institución?	✓		✓		✓		
4	¿La infraestructura o planta física de la institución favorece las condiciones laborales para su desempeño?	✓		✓		✓		
5	¿La estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos favorecen su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?	✓		✓		✓		
7	¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?	✓		✓		✓		
8	¿La Dirección de la municipalidad posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿Los jefes guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?	✓		✓		✓		
	Habilidades profesionales	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?	✓		✓		✓		
11	¿Se le ofrecen oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
12	¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del alcalde como de los gerentes, subgerente y jefes son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		
13	¿El respeto y reconocimiento por su trabajo, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente de trabajo son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		
14	¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por los jefes de la municipalidad?	✓		✓		✓		
15	¿Los jefes de la municipalidad toman en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?	✓		✓		✓		
16	¿Considera usted que al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?	✓		✓		✓		

17	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?	✓		✓		✓		
18	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?	✓		✓		✓		
19	¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?	✓		✓		✓		
20	¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?	✓		✓		✓		
	Habilidades técnicas	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?	✓		✓		✓		
23	¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?	✓		✓		✓		
24	¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?	✓		✓		✓		
25	¿Ante los cambios, los jefes preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. Chávez Díaz Karinn Jacquelin** **DNI:** Dni: 41591066

Públicas y Comunicación Social

Trujillo 8 de noviembre del 2021

X

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Docente Universitario

o teórico formulado.
sentar al componente

enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
os ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

ANEXO: BASE DE DATOS

Variable 1: Comunicación interna																																				
Items	D1 Comunicación intrapersonal											D2. Comunicación interpersonal											D3. Comunicación institucional													
Participantes	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36
1	3	3	5	3	3	1	2	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	3	2	4	4	5
2	4	4	3	2	2	4	4	5	3	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	2	5	2	4	4	5	2	5	2	1
3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4
4	1	1	5	2	4	2	3	3	2	2	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3	2	4	4	4
5	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2
6	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	1	4
7	1	3	3	1	2	4	1	2	4	1	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3
8	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	1	2	1	1	1	4	3	4
9	1	1	3	2	1	5	2	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5
10	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	2	1	3	2	2	1
11	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4
12	3	1	5	2	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3
13	1	4	3	3	2	1	3	3	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2
14	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	4	1	3	3	3	2	1
15	4	2	3	4	5	4	3	1	4	1	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	3	3
16	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2
17	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3
18	2	1	5	2	4	3	4	2	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3
19	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	3	2
20	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1
21	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	4	2	4	4	5
22	4	4	5	2	5	4	4	4	2	4	1	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	2	4	4	5	3	5	3	1
23	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3
24	1	1	5	2	4	2	3	3	2	3	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	4	1	1	5	2	2	2	3	3	4	2	4	4
25	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	2	4	2	2
26	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	2	4	2	4	4
27	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	3	5	3	3
28	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4
29	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	2	5	4	4	1	2	5
30	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1

Items	D1 Comunicación intrapersonal												D2. Comunicación interpersonal												D3. Comunicación institucional											
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36
31	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4
32	3	1	5	4	4	3	3	2	4	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	3	4	3	3	2	5	3	1	3
33	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2
34	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1
35	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3
36	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2
37	1	3	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3
38	2	1	3	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	4	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	1	3	3	1	3
39	2	4	1	2	3	1	3	5	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	1	1	3	1	3	3	3	2
40	1	3	4	5	3	4	4	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	1	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1
41	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	4
42	4	4	2	5	3	4	4	5	2	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	4	4	5	3	1	4	2
43	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4
44	1	1	5	2	2	2	3	3	2	1	4	2	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3	2	4	4	4
45	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2
46	3	3	4	2	3	2	3	4	1	2	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	4	4
47	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	4	3	3	1	3	3	1	2	4	1	2	4	1	3	3
48	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4
49	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	2	5	4	4	1	2	5
50	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	3	1	3	1	2	1
51	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4
52	3	1	5	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3
53	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2
54	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1
55	4	5	3	4	5	4	3	1	2	4	2	3	4	5	3	4	5	4	3	1	3	4	4	3	4	1	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3
56	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	1	2
57	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	
58	2	1	5	2	4	3	4	5	2	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3
59	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2
60	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1

Items	D1 Comunicación intrapersonal												D2. Comunicación interpersonal												D3. Comunicación institucional											
	Participantes	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35
61	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	4	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	3	3	1	3
62	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2
63	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1
64	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3
65	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2
66	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3
67	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	2
68	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2
69	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1
70	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	1	3	3	1	2	4	4	4	4	5
71	4	4	5	5	5	4	4	5	2	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	2	5	4	5
72	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4
73	1	1	5	2	4	2	3	3	2	4	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	4	1	1	5	2	2	2	3	3	1	2	4	4
74	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	2	4	2	2
75	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	2	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4
76	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	2	3	3
77	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4
78	1	1	5	2	1	2	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	1	5	4	4	1	2	5

Variable 2: Desempeño laboral																										
Items	Habilidades personales									Habilidades profesionales										Habilidades técnicas						
	Participantes	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
1	3	3	5	3	3	1	2	4	3	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3
2	4	4	3	5	2	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	2	4	4	4	3	2	
3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	1	1	5	2	4	
5	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4	
6	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	
7	1	3	3	1	5	4	1	2	4	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	1	3	3	1	5	
8	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	2	1	3	2	2	

Items	Habilidades personales									Habilidades profesionales										Habilidades técnicas					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
9	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	1	1	5	2	1
10	1	5	1	5	2	1	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	5	3	5	2
11	4	5	1	4	1	3	2	4	1	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	5	1	4	1
12	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	1	5	4	4
13	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	1	4	3	3	4
14	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	3	4	1	3	1
15	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	4	5	3	4	5
16	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	3
17	1	3	1	4	2	5	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2
18	2	1	5	2	4	3	4	5	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	2	1	5	2	4
19	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	4	1	2	3
20	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	3	3	4	5	3
21	3	3	5	3	3	1	2	4	4	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3
22	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	5	3	4	4	2	5	3	5	4	4	3	5	5
23	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4
24	1	1	5	2	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	1	1	5	2	4
25	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4
26	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3
27	1	3	3	1	5	4	1	2	4	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	1	3	3	1	5
28	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	2	1	3	2	2
29	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	1	1	5	2	1
30	1	5	1	5	2	1	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	5	1	5	2
31	4	5	1	4	1	3	2	4	1	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	5	1	4	1
32	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	1	5	4	4
33	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	3	4	3	3	4
34	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	3	4	1	3	1
35	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	4	5	3	4	5
36	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	3
37	1	3	1	4	2	5	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2
38	2	1	5	2	4	3	4	5	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	2	1	5	2	4
39	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	4	1	2	3
40	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	3	4	5	3

Items	Habilidades personales									Habilidades profesionales										Habilidades técnicas					
Participantes	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
41	3	3	5	3	3	1	2	4	4	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3
42	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	2	4	3	3	4	5	4	4	3	2	5
43	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4
44	1	1	5	2	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	1	1	5	2	4
45	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4
46	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3
47	1	3	3	1	5	4	1	2	4	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	1	3	3	1	5
48	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	2	1	1	2	2
49	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	1	1	5	2	1
50	1	5	1	5	2	1	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	5	3	5	2
51	4	5	1	4	1	3	2	4	1	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	5	1	4	1
52	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	1	5	4	4
53	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	1	4	3	3	4
54	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	3	4	1	3	1
55	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	4	5	3	4	5
56	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	3
57	1	3	1	4	2	5	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	1	3	3	4	2
58	2	1	5	2	4	3	4	5	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	2	1	5	2	4
59	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	4	1	2	3
60	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	3	4	5	3
61	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	1	5	4	4
62	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	3	4	3	3	4
63	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	3	4	1	3	1
64	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	4	5	3	4	5
65	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	3
66	1	3	1	4	2	5	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2
67	2	1	5	2	4	3	4	5	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	2	1	5	2	4
68	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	4	1	2	3
69	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	3	4	5	3
70	3	3	5	3	3	1	2	4	4	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3
71	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4
72	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4
73	1	1	5	2	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	1	1	5	2	4
74	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4
75	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3
76	1	3	3	1	5	4	1	2	4	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	1	3	3	1	5
77	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	2	1	1	2	2
78	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	1	1	5	2	1

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA		
EXP. N°	AÑO	FOLIOS
16526	- 2021	1-1

**SOLICITA: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIO
COMO INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS A
LOS TRABAJADORES DE LA MDE**

**ING. MARTÍN NAMAY VALDERRAMA
ALCALDE MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA**

**Atención:
Gerente de RR.HH-MDE**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA		SECRETARÍA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	
EXP N°	16526	HORA	10:00
FECHA	02 NOV, 2021		
FOLIOS	01		

VÍCTOR ABEL VIDAL CASTILLO Identificado con D.N.I. N° 70037149, domiciliado en Centro Poblado El Trópico Calle Los Alamos 123 – distrito Huanchaco – Provincia de Trujillo, cursando la Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa en la Universidad Cesar Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, al encontrarme desarrollando la tesis "Nivel de Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la MDE " SOLICITO a Usted me autorice a realizar la aplicación de un cuestionario o encuesta como instrumento de recolección de datos de los trabajadores de las diferentes áreas administrativas.

Por lo Tanto:
Suplico a Usted Señor Alcalde concederme lo solicitado por ser de justicia.

La Esperanza, 02 de noviembre del 2021.

Vidal

VÍCTOR ABEL VIDAL CASTILLO
D.N.I. N° 70037149

REGISTRO FOTOGRÁFICO





