



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la  
Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

#### **AUTORA:**

Florindez Delerna, Daniella Sthefany ([orcid.org/0000-0002-7145-8604](https://orcid.org/0000-0002-7145-8604))

#### **ASESOR:**

Mg. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por el apoyo brindado durante toda mi carrera universitaria y posgrado, gracias a ellos por ser quienes me impulsan y apoyan para ser mejor cada día.

**Daniella Sthefany**

## **Agradecimiento**

A Dios, por la vida, por ser mi refugio y baluarte en todo momento.

A mi asesor, por apoyarme, guiarme y por la paciencia durante este recorrido.

A la Municipalidad Distrital de Cahupanas, por permitirme realizar esta investigación.

A la universidad, por todos los conocimientos impartidos.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>19</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestreo, unidad de análisis .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	21
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos .....	24
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>32</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Validez de expertos.....	22
<b>Tabla 2</b> Confiabilidad de Variables.....	23
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad de Número de preguntas .....	23
<b>Tabla 4.</b> Confiabilidad de Variables.....	23
<b>Tabla 5</b> Confiabilidad de Número de preguntas .....	24
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad.....	26
<b>Tabla 7</b> Relación que existe entre comunicación interna y desempeño laboral, en base a su dimensión rasgos, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.....	26
<b>Tabla 8</b> Relación que existe entre comunicación interna y desempeño laboral, en base a su dimensión conducta, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.....	27
<b>Tabla 9</b> Relación que existe entre comunicación interna y desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.....	28
<b>Tabla 10</b> Relación que existe entre comunicación interna y desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.....	29

## Índice de figuras

**Figura 1.** Gráfico de dispersión entre comunicación interna y desempeño laboral..... 30

## Resumen

El reciente estudio se realizó en la ciudad de Yurimaguas. Es de esta manera que tuvo como principal objetivo determinar la relación que hay en la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas en la provincia del Datén del Marañón. Por otra parte, para poder encaminar el estudio, el enfoque que se llegó a plantear fue cuantitativo, con alcance descriptivo-correlacional, de tipo básico. De tal forma determinar la participación de 53 colaboradores que conforman toda la institución como población de estudio. Se empleó 2 instrumentos los mismos que fueron de ayuda al momento de a medir cada variable teniendo en primera instancia a la comunicación interna y como segunda al desempeño laboral. Como resultado se obtuvo que la comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores, todo esto gracias al análisis estadístico correlacional de Rho de Spearman. Concluyendo así que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,976 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (Sig.  $b \leq 0.01$ ); además, solo el 95.26 % de la comunicación interna influye en el desempeño laboral.

**Palabras Clave:** Comunicación, organización, conducta, evaluación, comportamiento.

## **Abstract**

The recent study was conducted in the city of Yurimaguas. In this way, the main objective was to determine the relationship between internal communication and the work performance of the employees of the District Municipality of Cahuapanas in the province of Datén del Marañón. On the other hand, in order to carry out the study, the approach that was proposed was quantitative, with a descriptive-correlational scope, of a basic type. In this way, determine the participation of 53 collaborators that make up the entire institution as a study population and. Two instruments were used, the same ones that were helpful when measuring each variable, having internal communication in the first instance and job performance in the second. As a result, it was obtained that internal communication was significantly related to the work performance of the collaborators, all this thanks to the correlational statistical analysis of Spearman's Rho. Thus concluding that there is a significant relationship between internal communication and the work performance of the employees of the District Municipality of Cahuapanas, 2022, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.976 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 (Sig.  $b \leq 0.01$ ); furthermore, only 95.26% of internal communication influences job performance.

**Keywords:** Communication, organization, conduct, evaluation, behavior.



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el hecho de que las organizaciones se preocupen de que dentro de ellas exista una buena comunicación interna está en boga, ya que es uno de los pilares fundamentales, pues ayuda a que los colaboradores logren tener una comunicación efectiva entre ellos sin discriminar el rango jerárquico que ocupen, consiguiendo ser escuchados; a su vez, estos puedan entender mucho mejor las diferentes problemáticas, evitando así, malos entendidos y situaciones que suelen presentarse, de esta manera, lograr mayor productividad y desempeño dentro de la misma. Bardolini et al (2009) mencionan que “la comunicación interna se puede entender como una técnica ya que es una herramienta de gestión” (p.25). Oyarvide et al. (2017) cita a Peña Ferreiro quien sugiere que “la comunicación interna viene a ser el acumulado de ocupaciones y acciones forjadas que nace del proceso de significación y desempeño distribuido y acrecentado por los colaboradores de la institución con intervención de las bases de la cultura y en destino de los objetivos organizacionales”.

Por su parte, Gimenez (2020) nos menciona un ejemplo de “comunicación interna en Mapfre España, quien fue galardonada como Excelente Táctica de Comunicación Interna para la Gestión del Cambio y la Transformación. Mapfre dio a conocer un nuevo patrón para así evaluar el desempeño en una de sus campañas, con esto buscaba lograr alcanzar nuevos hábitos y así transformar conductas en un corto plazo (80 días). Esa fue una maniobra con mucho énfasis en el diseño de una narración vehemente y teatral, y en la comunicación presencial”.

Gamelear (2019) también nos menciona un ejemplo de “comunicación interna en el BBVA, quien obtuvo el galardón del observatorio de comunicación interna 2019, ellos se trazaron una meta, el de aproximar a los colaboradores la misión del Patronato, es decir, motivar el progreso social y financiero de la población en debilidad que cuentan con acciones productivas, dicha fundación creo –Héroes- como una práctica participativa de construir una propuesta para aquellos que se unen al equipo, y a su vez fortalecer la intención general del Patronato, que asiste en cinco países de América Latina (Colombia, Venezuela, Perú, Argentina y Uruguay) a más de dos millones de personas. –Héroes- un proyecto fundamentado

en un juego que lanzaron posterior a –Simón-, la misma que era una aplicación que aceleraba el progreso de las capacidades de gestión de equipos, esto impulsó y motivó a los trabajadores para que tengan un mejor desempeño en sus actividades”.

Carrillo (2020) menciona que “la comunicación interna ha obtenido notabilidad específica con el teletrabajo; después de realizar un estudio a aproximadamente 520 expertos que laboran en Recursos Humanos a lo largo del país por la Universidad Pacífico Business School. Se explica que se triplicó el valor de la comunicación interna, al igual que el liderazgo empático tuvo mayor notoriedad. Silvia Carrillo señala que hay mayor grado de concientización sobre lo sustancial de la comunicación interna en las organizaciones. Esto ayuda a lograr un ambiente con mucha más productividad en la institución con sus colaboradores, de esa manera se logrará un teletrabajo mucho más fructífero, fraterno y empático”.

Por otro lado, con respecto al desempeño laboral, Rankmi (2017) nos menciona el ejemplo de “Google, quien se ha establecido como el edén en el ámbito profesional. Departamentos bien decorados, áreas para animar el entretenimiento y creatividad, alimento gratis, opción de usar el 20% del horario laboral en otra cosa que el colaborador considere necesario. En otras sedes permiten llevar a tu animal. Por otro lado, aquellos elementos son un fragmento de los estímulos que gozan aquellos que laboran en Google. Al iniciar el día, se puede elegir de qué proyectos deseas formar parte. Y en caso no haya alguno que logre convencerlos pueden formular uno. En este lugar las ideas son tomadas en cuenta, eso hace que los colaboradores creen lazos con la empresa y su desempeño laboral sea más notorio”.

Por su parte, Andina (2021) menciona que “en tiempos de pandemia las organizaciones tuvieron que convertir el trabajo presencial a virtual, es decir, el 95% según una encuesta realizada por EY Perú, dichas organizaciones en el Perú empezaron a hacer Home Office (Oficina en casa). Aquí, se pudo observar que la comunicación interna ha tomado mayor presencia y sobre todo importancia, ya que al trabajar de manera virtual se tuvo que ver nuevas formas y canales de comunicación que suplan el hecho de no ir a trabajar de forma presencial” (p. 2).

Por otro lado, Robson (2020) cita a Laurence Peter quien menciona que “la mayoría de los colaboradores son promovidos de acuerdo al desempeño laboral que tienen justo al momento del ascenso, sin tener en cuenta la verdadera capacidad que poseen para asumir mayores responsabilidades, lo cual no garantiza qué tan buenos sean en el nuevo puesto que estos asuman. También menciona que según un estudio que realizó Peter a 131 compañías se muestra el alto grado de incompetitividad de los colaboradores al ser ascendidos, es decir, 1553 de 39000 vendedores habían ascendido a puestos de responsabilidad. Peter menciona que para ver qué tan buenos son en su nuevo puesto deben medir los cambios en el desempeño de sus subordinados” (p. 3).

Nosotros no somos ajenos a este tipo de situaciones, tenemos a la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, dentro de la cual se percibe que existe carencia de comunicación interna, la misma que estaría perturbando el natural desempeño de los colaboradores de acuerdo a las funciones que deberían realizar. El distrito de la Municipalidad donde se realizará el estudio, está ubicado en la provincia de Datén del Marañón, Loreto; cuenta con un aproximado de 5000 habitantes, la oficina de coordinación de la misma está ubicada en Yurimaguas (ciudad). La municipalidad cuenta con 5 personas nombradas, las mismas que no poseen estudios superiores, además, tiene 6 personas de confianza y 3 CAS, todos con estudios superiores. Finalmente, cuenta con 39 locadores, sumando así un total de 53 colaboradores, cabe resaltar que los locadores son cambiados de acuerdo a la gestión.

Con respecto al tema de la comunicación interna, siempre se tiene problemas ya que, en su mayoría, los colaboradores buscan satisfacer sus propios intereses, también se puede observar que no respetan la jerarquía institucional y casi siempre pasan por encima de las jefaturas; además, por la mala comunicación que existe, no se respetan los procesos y por el contrario trabajan de forma empírica. Todo lo antes mencionado se espera mejorar para así poder alcanzar eficientemente los objetivos de la municipalidad y lograr tener colaboradores más motivados para un mejor desempeño laboral. Es por eso que este estudio busca conocer la relación que hay en la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.

Este estudio tiene como problema general: ¿Qué relación hay en la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022? Los problemas específicos: ¿Qué relación hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión rasgos, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022? ¿Qué relación hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión conducta, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022? ¿Qué relación hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022?

Esta investigación se ejecutó a fin de solucionar los problemas referentes a la comunicación interna y al desempeño laboral que se presentó en la institución donde se realizó la misma, cuya ubicación corresponde al distrito de Cahuapanas, Datén del Marañón, Loreto. Esta investigación fue muy importante para lograr mejorar la comunicación interna de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, de esa manera, se mejora el desempeño laboral de los mismos. Las teorías referentes a las variables que estuvieron siendo estudiadas (comunicación interna y desempeño laboral) son muchas y fueron respaldadas por escritores reconocidos cuya información puede ser validada. En la investigación presentada a continuación, la teoría sobre la comunicación interna fue sustentada por (Bardolini et al, 2009) y para la teoría sobre desempeño laboral se consideró a (Baterman & Snell, 2009). Esto tuvo la finalidad de comprender las definiciones y la forma de medición de cada variable para así obtener resultados satisfactorios.

En esta investigación se usó técnicas, métodos e instrumentos, los mismos que cuentan con la validez requerida; además se realizó el uso de dos cuestionarios para la compilación de información según las variables que se estudió. Esta compilación de datos ayudó a la generación de información actualizada para medir las variables; este estudio servirá como base de investigaciones futuras. El objetivo general de este estudio es: Determinar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022. Los objetivos específicos son: Establecer la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión rasgos, de colaboradores

de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022. Establecer la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión conducta, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022. Establecer la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.

Por su parte, la hipótesis general son H1 = Hay relación significativa en la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022. H0 = No hay relación significativa en la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022. Las hipótesis específicas son: H2 = Hay relación significativa en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión rasgos, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022. H3 = Hay relación significativa en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión conducta, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022. H4 = Hay relación significativa en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestran investigaciones que fueron realizadas años anteriores y que tienen relación con las variables que se usaron en esta investigación, las mismas que se encontraron en el ámbito internacional, nacional y local. **Internacional** Rivera (2019), cuya metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal, predictiva y correlacional; tuvo una población conformada por una muestra de 117 colaboradores, para recolectar los datos se creó un instrumento para la variable comunicación interna con 17 ítems y para la variable desempeño laboral fue un instrumento que tenía 13 ítems. Las conclusiones revelaron que el grado de comunicación interna percibido por los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, tiene una relación lineal positiva y significativa en grado moderado con la variable desempeño laboral.

Por su parte, Pazmay (2019) la investigación fue descriptiva cuantitativa, cuyas muestras fueron 282 personas en las 2016 y 329 personas en el 2018. Se usó la técnica de recolección de datos. Se usó un instrumento cuyo Alfa de Cronbach fue 0.78. Se concluyó que la capacitación efectiva involucra un aspecto sistémico, y se deben ejecutar intervenciones organizacionales globales para forjar cambios indisolubles en la comunicación interna. Finalmente, tenemos a Aragadvay (2022) cuya metodología fue de enfoque cuantitativo no experimental, de corte transversal y tipo descriptivo - correlacional. Tuvo una población de 57 personas. Se usó la técnica de recolección de datos y un formato de encuesta por variable. Se concluyó que hay una correlación positiva fuerte y significativa entre ambas variables (Comunicación Interna y Desempeño Laboral).

**Nacional**, Cruz (2019) cuya investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional - descriptivo no experimental y de método deductivo. Como población tuvo a 20 colaboradores de la organización, se aplicó la técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento. Como conclusión se obtuvo que existe una relación directa entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral.

Por su parte, Cervantes (2017) cuya investigación fue de tipo aplicada, diseño correlacional no experimental de corte transversal, utilizó el método hipotético deductivo, estableciendo la relación de ambas variables. Se trabajó con una muestra de 104 trabajadores. La técnica fue recolección de datos mediante una encuesta por cada variable. Como conclusión obtuvo que existe relación significativa entre ambas variables.

Por otro lado, Damián et al (2021) cuyo estudio fue descriptivo - correlacional, con una muestra de 100 colaboradores. Se recolectó los datos mediante encuestas de google por cada variable de estudio. Como conclusión se obtuvo que el nivel de comunicación interna fue medio, apropiado con respecto a la situación de pandemia COVID-19, y se relacionó de forma directa y significativa con el desempeño laboral en los profesionales sanitarios peruanos que fueron partícipes en el estudio.

**Local**, Reátegui (2020) tuvo una investigación de tipo básica, con diseño no experimental. Se tuvo una población de 481 trabajadores mientras que la muestra de estudio lo conformaron 108 de los mismos, el muestreo fue probabilístico; Como técnica fue la recolección de datos y se realizó un instrumento para medir cada variable. Se concluyó que la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de dicha institución es significativa. A su vez, Gonzales (2018) tuvo una población de 67 trabajadores (muestra fue la misma), cuyo diseño fue correlacional no experimental. Se recolectó los datos mediante cuestionarios (uno por cada variable). Como conclusión se tuvo que, según la respuesta de los jefes inmediatos, una parte de los colaboradores no están rindiendo o entregando un apropiado desempeño laboral. A demás, escasean de capacidad de trabajo en equipo, comunicación asertiva, etc.

A su vez, Reátegui (2019) cuya investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y corte transversal, con diseño descriptivo correlacional. Tuvo una población de 150 colaboradores y una muestra de 108 de los mismos, Se aplicó la técnica de recolección de datos por medio de un cuestionario por cada variable. Como conclusión se obtuvo que existe relación entre ambas variables de estudio por lo tanto se acepta hipótesis alterna de la investigación.

Después de citar algunas investigaciones pasadas referente a las variables que se está estudiando, se realizará un escrutinio de la literatura según las teorías de algunos autores, las mismas que están relacionadas a cada variable. De esta manera iniciamos hablando de Bardolini et al (2009) quienes sugieren que “la comunicación interna se puede entender como una técnica ya que es una herramienta de gestión. Esta puede ser un medio para lograr conseguir algo, cuya primacía es encontrar la eficiencia en la acogida y comprensión del mensaje. Así mismo se entiende que la comunicación interna se entiende como la acción de una organización que coordina las actividades en interpretaciones de múltiples personas en una forma organizada y reconocible y sostiene o altera para la acción colectiva posterior” (p.25). Jakubiec (2019) menciona que “la comunicación interna se entiende específicamente de la comunicación encaminada al consumidor interno, es decir los colaboradores de una organización, el mismo que nace a raíz de forjar un ambiente fructífero, agradable e interactivo” (p.25).

También tenemos a Bermúdez (2016) quien precisa que “la comunicación interna es un paso a paso de interacción mediante el cual los colaboradores de una organización logran intercambiar información. Indistintamente el tipo de empresa, el nivel de comunicación es un recurso que sostiene y mantiene la relación que se presenta dentro de ella. Lo que una persona pueda hacer con el conocimiento y la comunicación, puede traer consigo un impacto tanto positivo como negativo, pero, es conveniente que las organizaciones tomen medidas para establecer mejoras en la relación laboral”. Dueñas y García (2013) mencionan que “la comunicación interna ayuda a fomentar una buena relación entre los colaboradores de la organización, pues afilia la comunicación sana que hay entre los colaboradores con el desempeño laboral de los mismos” (p. 3). Fitz y Valskov (2015) mencionan que “la comunicación entre jefes y los propios empleados en la organización es un determinante importante de cuán satisfechas están las personas, y esta es primordial que una organización tenga éxito”.

Por otro lado, Aced y Miquel (2021) indican que “la comunicación interna es importante, y funciona muy bien cuando está direccionada al cumplimiento de las



estrategias que tiene la organización, las mismas que ayudan a sobresalir y fortificar el posicionamiento estratégico de la misma” (p.2). Belategui et al (2019) mencionan que “las organizaciones que saben escuchar a sus colaboradores gozan de una de mejor comunicación interna y por lo tanto un mejor rendimiento por parte de sus colaboradores pues se sienten más valorados” (p. 4 – 5).

La eficacia del proceso de comunicación está determinada por sus elementos clave. Ellos podrían dividirse de la siguiente manera: Comunicadores (atributos de las personas involucradas). Los comunicadores podrían dividirse en dos categorías principales: líderes y seguidores. Metas (lo que los comunicadores están tratando de lograr). Los goles vienen de una general descripción de una organización, en la cual el comportamiento de los individuos es moldeado y dirigidos a lograr objetivos comunes. Mensajes (comunicación verbal y no verbal). En una organización, los mensajes se envían y reciben en cinco direcciones. Nos comunicamos con nosotros mismos a través del diálogo interno y evaluación, comunicar hacia arriba a los que están por encima de nosotros en la jerarquía, hacia abajo para aquellos para quienes tenemos responsabilidades de gestión de línea, hacia los proveedores, clientes, etc. (Hargie, 2016)

Para Bardolini et al (2009) “la comunicación interna es trascendental ya que nos ayuda a crear la implicación de los colaboradores, y así motivar el compromiso de los colaboradores, de esta manera alcanzar los objetivos que la organización asume y a su vez promover el trabajo en equipo; pactar las labores de la organización, para así impedir la oposición y discrepancia en el actuar diario a causa de la plática y la comunicación con los demás niveles y áreas de la empresa; incentivar a mejorar las actitudes, de esta manera al conocer el hacia dónde va la organización, es posible obtener una actitud positiva con un grado de autonomía que ayude a tomar decisiones de forma individual o grupal, y de esta manera lograr junto a las metas que propone la organización; optimizar la productividad, ya que al tener de una comunicación interna definida, los colaboradores conocerán los objetivos y contarán con mejores contextos para rescatar su tarea encaminada a optimizar sus niveles de productividad“ (p. 25-26).

Quirke (2008) menciona que “las organizaciones requieren un nuevo enfoque de comunicación interna sin embargo hacen caso omiso a eso lo cual genera una desconexión entre lo que la organización necesita y la que recibe, es decir, la comunicación interna debe alinearse con la estrategia comercial individual de cada organización” (p.4). Bardolini et al (2009) indica que “la comunicación interna es usada por la Alta dirección, pues en estas áreas la comunicación interna se direcciona a alcanzar los objetivos más extensos que tiene una organización. Es decir, se fija en fortalecer los procesos sociales, productivos y financieros. Puede implicar un instrumento para incentivar la identidad, cultura, integración, competencia y participación de los colaboradores de la tarea empresarial y los objetivos de la organización.

Por otro lado, es necesario saber que un mal progreso de la comunicación interna por parte de la alta dirección podría desencadenar que se pierda de vista los objetivos que la organización se planteó lograr, causando así la fisura entre divisiones, errores en los procesos, confusión de lineamientos entre los mandos y errores de procedimientos; las líneas de mando medio, ya que puede ser de mucha utilidad a la hora de estimular el trabajo en equipo, delimitar los objetivos de cada puesto (tareas, programaciones puntuales, responsabilidades), incitar el desarrollo y aprendizaje de los colaboradores, favorecer la transversalidad y evaluación del resultado. Por otro lado, es necesario saber que un uso incorrecto de la comunicación interna por parte de los mandos medios puede causar carencia en el desempeño de los colaboradores, refutación en las operaciones, desestimulo por parte de los colaboradores en la intervención para corregir los procesos que estén fracasando y nutrir la cultura verticalista” (p. 29).

La comunicación interna, es de mucho provecho al momento de generar gran participación y promover la integración de los colaboradores. A su vez, nos ayuda a incitar el trabajo en equipo y, descubrir y mejorar las fallas que se puedan encontrar dentro del proceso productivo. Por otro lado, “forja un clima de trabajo en el que el colaborador siente que es escuchado, estimulado y valorado; al mismo tiempo, conforma el “ser” (que hace referencia a los aspectos personales) y el “hacer” (que hace referencia a los aspectos de trabajo) que posee cada colaborador. Por otro lado, tener una mala comunicación interna en esta área,

fomenta la carencia de unión, un ambiente laboral tenso, malestar, murmullos y traspiés en los procedimientos dentro de las actividades realizadas” (p. 30). Por su parte, Negrin (2017) sugiere que “la comunicación interna hoy en día obtiene un valor estratégico para las organizaciones, esto permite orientar los canales por donde fluye la comunicación de forma correcta, los mismos que implican su traslado por flujos consentidos, aceptados y asumidos por los colaboradores”.

A su vez, Bermúdez (2016) nos indica que “la comunicación interna trae muchos beneficios a las organizaciones, los mismos que son el sentimiento de pertenencia a la organización, mayor transparencia sobre las situaciones que ocurren en la organización, mayor motivación de los colaboradores, asociación entre las distintas áreas y departamentos de la organización, ejemplo de buenas prácticas y, finalmente, coherencia con la imagen que proyecta la organización”. Por otro lado, Cuenca (2020) menciona que “en la actualidad el objetivo de la comunicación interna va más allá de tener a sus colaboradores informados o forjar conversaciones; pues es bien sabido que la comunicación interna es clave y parte activa en el rendimiento de la organización” (p.35). Bardolini et al (2009) indica que “la comunicación interna es una herramienta de gestión que pretende lograr que los colaboradores recepcionen los mensajes eficazmente; a su vez, mediante la comunicación interna busca lograr un clima laboral óptimo entre los colaboradores, logrando que los mismos tengan un cambio de actitud y mejoren la productividad” (p. 36).

Las dimensiones que Bardolini et al (2009) menciona de la comunicación interna son “la comunicación formal, la misma que es un tipo de comunicación que abarca principalmente temas profesionales; es planeada, metódica y diseñada por la organización. Suele usar la escritura como medio de comunicación, así como canales oficialmente instituidos. Por lo general tarda un poco más que la informal pues demanda de que se cumplan a cabalidad la normativa y los tiempos correspondientes que se establecen dentro de las instituciones, lo que tienes que ser respetado en totalidad” (p. 34).

Bardolini et al (2009) también menciona las tres direccionalidades que recorre la comunicación formal, las cuales son “la comunicación descendente, este tipo de comunicación es la cual suelen nacer en las áreas de dirección que posee integralmente la organización y desciende usando los canales de mayor jerarquía. Su objetivo es que todos entiendan y conozcan las metas y principios que tienen la organización, obtener fe y seguridad, extender la participación, acelerar los canales de transmisión de la información, vigorizar las responsabilidades que presentan la alta gerencia y, beneficiar y hacer operativa la comunicación. La comunicación ascendente, es aquella que está encaminada de los más bajo y lo que se encuentra en la parte superior en lo que refiere al organigrama de la organización, hacia la parte de la gerencia, cargos de rango intermedio, etc. Los colaboradores pueden expresar opiniones sobre las actividades que realizan o sobre sus jefes inmediatos, aunque esto suele crear un clima de rigidez y ciertos conflictos, ayuda para optimar las acciones.

El principal propósito es que todos puedan apreciar y protagonizar la actividad y de tal forma se parte directa del cumplimiento de los objetivos de enfoque corporativo, su brinden potencia y sobre todo energía vital para seguir el curso, aviva ideales e incita el consenso; la comunicación oblicua o transversal, este tipo de comunicación se da en los niveles jerárquicos y las diferentes áreas de la empresa, las mismas que comparten responsabilidades. Es habitual en las empresas que poseen tácticas globales y de cooperación alta de los distintos sectores. Tienen como compromiso transformar varias conductas o comportamientos, realzar el ánimo de trabajo en equipo, acrecentar el rendimiento, conquistar en eficacia y bienestar, aumentar la competitividad e intensificar el potencial innovados y como también la parte creativa” (p. 35-36).

A su vez, Aguirre & Vergara (2017) señalan que “la comunicación formal se encuentra en dos formas, las mismas que vendrían a ser sus indicadores, y cada una está dada por una razón en especial, dentro de ellas mencionan a la comunicación descendente que es aquella que comunica el orden en el que se van a realizar las diferentes funciones o tareas, es aquella comunicación que da órdenes; por otro lado menciona a la comunicación ascendente, la misma que

regula el clima de la organización y a su vez permite a los colaboradores participar activamente en las decisiones de la organización” (p. 46 - 47). Por otro lado, Bardolini et al (2009) menciona como segunda dimensión a la comunicación informal, la misma que “es aquella que habla sobre temas laborales pero que no son transmitidas por canales oficiales como en el caso de la comunicación formal, este tipo de comunicación normalmente se ve reflejado en las conversaciones de pasillos, baño, cafetería, ascensor, etc., la ventaja de este tipo de comunicación es que suele ser transmitida mucho más rápida, pero tiene la desventaja de fomentar malentendidos” (p. 34 – 35).

Por otro lado, Almenara et al (2005) entienden que “la comunicación descendente va dirigida de jefe a subordinado, por el cual se transmiten mensajes de tareas, órdenes, evaluaciones, entre otros. Por el contrario, la comunicación ascendente está dirigida de subordinado a jefe, es decir los mensajes que se transmiten por este tipo de comunicación suelen ser asesoramientos, quejas, sugerencias y temas que se ven a diario dentro de la organización” (p. 72; 75). Antón & García (2019) mencionan que “la comunicación formal, es aquella comunicación mucho más metódica y calculada, las mismas que necesitan que sean cumplidas en los tiempos que se establecen” (p.5). Antón & García (2019) mencionan como segunda dimensión a la comunicación informal, “en este tipo de comunicación se suelen por lo general confrontar aspectos netamente laborales, de los cuales no suelen transitar por un canal formal. De igual forma, se suelen emplear canales que no son oficiales como serían las conversaciones entre trabajadores de una misma área y distinta a ella, encuentros en los espacios de la institución, baños, cafetería, etc.

Una de las primordiales ventajas que abarca este tipo de comunicación es que se divulga mucho más rápida que la formal. Puede crear tergiversaciones y resultar un taller de murmullos. Cuando nos referimos a la conversación informal no se tiene que confundirlo con lo que otro conocer como canal informal. Poniendo como ejemplo, un desayuno laboral es considerada como una reunión informal, sin embargo, toda información que se puede brindar puede ser informal, pues esto viene de un jefe inmediato que la organización quién de manera formal informa un tema en particular” (p. 34 – 35). Reyes et al (2017) también nos hablan sobre la

comunicación interna y sus canales o dimensiones, “las mismas que vienen a ser la comunicación formal, aquella en donde los mensajes se transmiten por canales oficiales, de acuerdo a las jerarquías o el organigrama que existen dentro de la organización y tiene por objetivo coordinar las actividades distribuidas en la organización de forma eficiente.

Por otro lado, tenemos la comunicación informal, que es aquella cuyos mensajes se transmiten por canales no oficiales como las reuniones en horario no laboral, conversaciones por los pasillos, rumores, en cadena, etc. En este tipo de comunicación se debe tener cuidado con el clima laboral de la organización pues puede generar un impacto positivo o negativo en los colaboradores, ya que los mismos, al enterarse de ciertos rumores por fuentes no oficiales tienden a incomodarse pues no tiene ninguna fuente “segura” donde contrastar la información recibida; también se entiende como el tipo de comunicación que si bien es cierto no está establecida, pero de todas formas es muy usada pues nace básicamente de las conversaciones que tienen los colaboradores sobre temas relacionados o no a la organización, este tipo de comunicación (informal) normalmente es usada para dar a conocer alguna noticia o comentario, pero por otra parte también lleva consigo los famosos rumores o chismes” (p. 26; 34).

Por otro lado, tenemos como segunda variable al desempeño laboral, Bateman & Snell (2009) menciona que “el desempeño laboral incita la satisfacción laboral de los colaboradores (alta o baja), es decir, si los colaboradores logran un desempeño alto, recogerán grandes recompensas, y esto proporcionará como resultado una satisfacción laboral alta, por otro lado, si los colaboradores determina un desempeño laboral bajo, las recompensas que se llegue a percibir tendrá el mismo efecto, es decir, serán totalmente bajas, de igual forma aplica en la parte de satisfacción laboral” (p. 501). Por otro lado, Marín & Delgado (2020) explican que “el desempeño laboral es esencial que las empresas crezcan y que para poder garantizar que existe un buen desempeño se debe seguir ciertos criterios de reclutamiento como un presupuesto adecuado, estabilidad laboral, capacitaciones constantes, entre otros” (p.3).

A su vez, Toala et al (2017) mencionan que “el desempeño laboral puede ser determinado como el comportamiento que poseen los trabajadores en cuanto al alcance de los objetivos que tiene una empresa, un desempeño laboral bueno es considerado el baluarte más importante que tiene la organización” (p. 48). Por otro lado, Marrufo & Pacherez (2020) mencionan que “el desempeño contribuye en las empresas a la hora de tomar decisiones y establecer estrategias en los diferentes plazos de tiempo (corto, mediano o largo plazo)” (p.4). Lachuma & Delgado (2020) sostienen que “el desempeño laboral ayuda a evaluar e influye sobre las propiedades, comportamientos y resultados que se relacionan con el trabajo, es decir, nos ayudan a ver qué tan productivo es un colaborador y se puede optimizar su rendimiento” (p.3).

Siguiendo la revisión de Campbell & Wiernik (2015), hace referencia que “el desempeño es un artefacto que sitúa varios tipos de comportamientos que se encuentran bajo el control de los colaboradores de una empresa en particular; además, contribuye directamente en las metas de la organización siendo visible a través de sus resultados tanto cuantitativo como cualitativos. En este sentido, su definición es muy abierta y es la única que se diferencia de los demás porque explica y describe la problemática de forma sustancial entre los trabajos”. Chiavenato, citado en Pastor (2018) precisa al desempeño laboral como “la conducta observada en los colaboradores que son trascendentales al momento de lograr alcanzar los objetivos de la institución. También menciona que el desempeño es influenciado por las expectativas que tienen los colaboradores sobre la actitud frente al trabajo, frente a los logros y el deseo de armonía”.

Por otro lado, Montejó citado en Pastor (2018) puntualiza al desempeño laboral como “ciertas labores o conductas observadas en los colaboradores que son visibles para cumplir los objetivos de la empresa y que pueden de cierta forma calcularse en términos de competencia de cada colaborador y nivel de aporte a la empresa”. Ser capaz de medir el desempeño con instrumentos adecuados es tan importante como describirlo. Desde nuestro punto de vista, esto está relacionado a por lo menos dos cuestiones: la variabilidad entre evaluadores y el grado de especificidad del trabajo necesario. En cuanto a los evaluadores, la mayoría de los investigadores y profesionales confían en el trabajo de escalas de desempeño, pero la

diferencia radica en “quién” las completa: supervisores, compañeros, subordinados o los propios trabajadores. El hecho que los puntajes de desempeño laboral varían según el evaluador es indiscutible. (Murphy, 2008)

El desempeño laboral se puede operacionalizar de maneras muy diferentes dependiendo de nuestros propósitos, que van desde amplias descripciones de comportamientos, por ejemplo, demostrar esfuerzo, laboriosidad, adaptabilidad a los más estrechos, por ejemplo, comunicaciones orales y escritas, asistencia, cumplimiento de las normas (Salgado, 2015). Pernía & Carrera (2014) mencionan que “la relevancia que toma el desempeño dentro de las organizaciones es básicamente en la implementación de nuevas normas y políticas que se enfoquen al contexto de compensación, ayuda en la toma de decisiones, mejora las condiciones laborales, detecta errores en los diseños de puestos, ayuda a prestar atención si existe algún conflicto dentro de la organización y permite establecer si existe alguna necesidad de capacitación”.

A su vez Saldaña et al (2021) menciona que “el desempeño se ve influenciado por diferentes factores como las habilidades, motivación, oportunidades de realizarse y rasgos personales; todo esto es importante ya que el desempeño de cada colaborador se conecta con las aptitudes y actitudes en relación a las objetivos y metas que se desea obtener como organización” (p.11). Por otro lado, Castro & Delgado (2020) mencionan que “dentro del desempeño laboral la eficacia en un componente base dentro de la organización ya que ayuda a cumplir con las metas y objetivos, y para esto se debe tener colaboradores hábiles, capaces laboralmente, con un nivel de motivación alto, capacitados y, con conductas y comportamientos éticos” (p.7). A su vez tenemos a León (2022) quién indica que “el desempeño laboral influye sobre los resultados laborales, así como también en el comportamiento de los colaboradores” (p. 9).

Pacherres & Marrufo (2020) mencionan que “es importante que el desempeño de los colaboradores sea constantemente evaluado ya que de esta manera se sabrá cómo es que van y así se tendrá la posibilidad de poder alcanzar de manera notable los objetivos y metas que persigue la organización” (p.10). Con respecto a las



dimensiones de esta variable, Bateria & Snell (2009) mencionan tres, en las cuales tenemos a “rasgos, en esta dimensión se evalúa las características de un colaborador en su desempeño mediante formulación de juicios relativos. Acá podemos encontrar tres indicadores que vendrían a ser la actitud, iniciativa y liderazgo, con esto se evalúa cuánto de cada rasgo poseen los colaboradores y suele medirse a través de una escala de evaluación; conducta, la misma que está más enfocada en aspectos observables del desempeño. Son escalas que se guía de conductas determinadas y prescritas, los mismo que aseguran que los implicados logren entender lo que se mide. Como este tipo de medición es menos ambigua son mucho más útiles para dar retroalimentación.

Finalmente, resultados, aquí se tiende a ser más objetivo y se suele enfocar en datos productivos, acá se puede encontrar tres indicadores que son el término de volumen, unidades producidas y las ganancias”. Alles (2005) define tres dimensiones, las mismas que son “características (rasgos), en este punto se mide el nivel en el que el colaborador posee determinados rasgos o características como iniciativa, creatividad, liderazgo, etc., que son importantes para la organización. Si estos no están afines con el puesto que desempeñan, los resultados estarán distanciados de lo que se quiere lograr. El comportamiento (conducta), aquí el empleador identifica cómo debe actuar referente a lo que se presenta en el puesto cuando un colaborador se aleja de la escala, en este caso se proporciona retroalimentaciones de desarrollo a los colaboradores. Por último, tenemos a los resultados, cuyos logros de los trabajadores se evalúan en sus funciones” (p. 31-35). Watson citado en Yesenia & Escamilla (2021) quién define que “la conducta ayuda a constituir las relaciones que se dan entre los estímulos y las respuestas de cada ser; a su vez afirma que dicha conducta nace del aprendizaje y, es observable, medible y cuantificable” (p. 115).

Por otro lado, Robbins et al (2009) por medio de su postura hace conocimiento que “el desempeño laboral es afectado por diversos factores internos como externos donde el trabajador puede desarrollar sus funciones y cumplirlo de forma efectiva. Asimismo, existe una mayor presencia de factores personal que vienen desde el hogar y transmitir en el área de trabajo; es decir, cuán desarrollada tienen sus aptitudes interpersonales; también menciona que no hay evidencias de que el

género (hombre o mujer) influya al desempeño de los colaboradores, pues ambos pueden resolver problemas, tienen aptitudes de análisis, son capaces de aprender, desarrollarse y socializar de la misma manera” (p. 50; 592). Por otro lado, Alles (2015) indica que “una de las bases del desempeño es el conocimiento pues sin ello es casi imposible que los colaboradores realicen alguna tarea que les asignen; es decir, el desempeño de los colaboradores es exitoso si estos poseen todas las competencias que se necesiten para realizar una función” (p.92).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de estudio**

Esta investigación fue de tipo básico, Málaga et al (2008) menciona que “el tipo básico tiene como finalidad optimar el conocimiento por sí mismo, más que crear tecnologías o resultados que puedan beneficiar a la población en el futuro”. La investigación de este tipo es fundamental para el beneficio social y económico en un largo plazo, pero, no es regularmente adaptable solamente al uso tecnológico.

##### **Diseño de investigación**

Esta investigación fue de diseño no experimental, para García (2003) el diseño de tipo no experimental “es como aquel cuyas variables no se pueden manipular de forma intencional, por el contrario, sólo se puede observar y analizar el fenómeno tal y como es en su contexto originario”.

Por otro lado, Malhotra (2008) define “el diseño de corte transversal como aquel que obtiene la información de una modelo determinada de elementos de la población una sola ocasión”.

##### **Enfoque de investigación**

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, Hernández (2014) define esta perspectiva como “uno que tiene continuación y busca exponer algo. En el enfoque cuantitativo se acopian los datos que nos ayudan a comprobar la hipótesis fundada en el cálculo numérico y el análisis estadístico, esto nos permitirá probar la teoría y a instaurar los modelos de comportamiento de las mismas”.

##### **Alcance de investigación**

Esta investigación fue correlacional de alcance descriptivo, Malhotra (2008) menciona que “es indiscutible y tiene como objetivo principal representar algo, normalmente son las particularidades u ocupaciones del mercado”. A su vez, Arias (2012) menciona que “una investigación descriptiva se basa en la caracterización de un grupo o hecho con la finalidad de construir su estructura o comportamiento” (p.24). Por otro lado, Burbidge (2016) menciona que “la investigación correlacional ayuda a conocer el nivel de relación existente entre dos o más variables. Mientras

se evalúan la correlación entre dos o más variables, se calculan cada una de ellas y, después se cuantifica y analiza el vínculo. Dichas semejanzas se respaldan en hipótesis sometidas a pruebas”. Para Bernal (2010) “la investigación correlativa tiene como propósito mostrar la relación que existe entre 2 variables a más” (p.114).

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable independiente:**

Comunicación interna (Cuantitativa)

**Variable dependiente:**

Desempeño laboral (Cuantitativa)

### **3.3. Población, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** El objeto de esta investigación estuvo conformado por colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022 que asistieron al centro de labores en el periodo abril – julio 2022. Dicha población se encontró integrada por varones y mujeres que ahí laboran, de diferentes edades, años de servicio, entre otros, siendo un total de 53 colaboradores. Para Ferreyro & Longhi (2014) “la Población es el total de personas o datos por el cual se tiene interés para investigar” (p.56).

**Criterios de selección:**

Inclusión, estuvo conformado por 53 colaboradores de la Municipalidad distrital de Cahuapanas (Sede Yurimaguas). Quienes asisten al centro laboral en el periodo abril – julio 2022.

Exclusión: Se excluyó a 5 colaboradores que realizan trabajo permanente en el Distrito (el acceso a dicho distrito es un poco complicado – 30 minutos en avioneta u 8 horas en rápido de Yurimaguas a San Lorenzo y de San Lorenzo a Santa María de Cahuapanas son 12 horas en rápido o 2 días en peque peque) en el periodo abril – julio 2022 y también a los practicantes.

**Muestra:** Estuvo conformada 53 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas que asistieron en el periodo abril – julio 2022.

**Muestreo:** Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

**Unidad de análisis:** Colaboradores de cada área de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Para el desarrollo de la investigación primero se solicitó permiso a la institución para poder realizar el estudio. Posterior a eso, se definió la población con la que se trabajó, luego, se aplicó los instrumentos previamente elaborados para que nos ayuden a recolectar los datos que se necesitan de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, para ello, se usaron 2 encuestas o cuestionarios que tuvieron un tiempo de aplicación de 15 minutos como máximo. Se recolectó los datos en 2 días calendario.

Para Niño (2019) “los cuestionarios vienen a ser un grupo de preguntas previamente formuladas y constituidas que se pueden presentar de forma escrita e impresa para que sean respondidas ya sea de forma oral o escrito. Este tipo de instrumentos son los más utilizados a la hora de recoger información” (p.91). Por su parte, Chiavenato (2010) menciona que “un cuestionario bien elaborado ayuda a conseguir respuestas e información óptima” (p.340). Garces (2000) indica que “el cuestionario para muchos es algo sencillo de elaborar, sin embargo, éste debe consolidar preguntas que respondan que sean sencillas de entender y responder” (p. 123).

#### **Instrumento**

Se utilizó dos instrumentos (cuestionarios), el primer instrumento fue adaptado del instrumento presentados en la tesis del maestro Reátegui (2020) sobre la comunicación interna, la misma que cuenta con 2 dimensiones, 6 indicadores y un total de 15 ítems; por otro lado, el instrumento sobre el desempeño laboral fue creado a base de la teoría sobre las dimensiones de Bateria & Snell (2009) la misma que cuenta con 3 dimensiones, 9 indicadores y 20 ítems. Ambos

instrumentos son medidos según la escala de Likert (N= Nunca, CN= Casi Nunca, A= A veces, CS= Casi Siempre y S= Siempre).

### Validez

Hernández (2003) define la validez como “el grado en el cual del instrumento va a medir la variable que quiere medir, además debemos medir los instrumentos antes de ser aplicados mediante una prueba para saber cuán fiables son”. Para Reguera (2015) “la validez hace referencia al grado en el que un instrumento de medición realmente mide la variable que intenta medir” (p.90).

Los instrumentos a usar en la investigación fueron aprobados por tres expertos en el tema y que cuentan con los requisitos para validar, tal como se muestra.

**Tabla 1**

*Validez de expertos*

<b>Variable</b>	<b>N.º</b>	<b>Experto o especialista</b>	<b>Promedio de validez</b>	<b>Opinión de experto</b>
	<b>1</b>	Administrador	48	Instrumento viable para su aplicación.
<b>Comunicación interna</b>	<b>2</b>	Contador	48	-
	<b>3</b>	Metodólogo	48	Procede la aplicación del cuestionario
<b>Desempeño laboral</b>	<b>1</b>	Administrador	48	Instrumento viable para su aplicación.
	<b>2</b>	Contador	48	-
	<b>3</b>	Metodólogo	48	Procede la aplicación del cuestionario

Los instrumentos, los mismos que se sustentan en cuestionarios, estuvieron evaluados al juicio de tres expertos quienes fueron descritos con anterioridad; los mismos que asumieron la labor de comprobar la relación y pertinencia de cada indicador con cada una de las variables de estudio. De acuerdo a la variable 1, se obtuvo 48 como resultado, el mismo que representa el 100 % de afinidad entre los jueces. Por otro lado, la variable 2, proyectó una media de 48, el cual representa al 100 % de afinidad entre jueces; dicho resultado indica que ambos instrumentos tienen una validez alta; por lo tanto, se reúnen las circunstancias metodológicas para poder ser aplicados.

### **Análisis de confiabilidad de la variable Comunicación Interna**

**Tabla 2**

*Confiabilidad de Variables*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

**Tabla 3**

*Confiabilidad de Número de preguntas*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	15

### **Análisis de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral**

**Tabla 4**

*Confiabilidad de Variables*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Caso	Válido	15	100,0
s	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		15	100,0

**Tabla 5**

*Confiabilidad de Número de preguntas*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	20

### **3.5. Procedimientos**

Para empezar, se tuvo una aproximación al lugar de estudio que es la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, al conseguir los permisos obligatorios se procedió a aplicar los instrumentos al total de los colaboradores. En este paso se evaluó el estado de cada una de las variables por medio de la percepción de cada uno de ellos, posteriormente la información que se ha obtenido fue adjuntada a la base de datos donde se procesó a través de las tabla y figuras, siendo estos unos instrumentos significativos para examinar la problemática que tuvo origen en el lugar en el que se realizó la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Con la información que se obtuvo gracias a los cuestionarios empleados, se procedió a ingresar dichos resultados en el programa estadístico denominado SPSS, donde se realizaron los cruces necesarios según las hipótesis planteadas. Además, se consideró la prueba estadística paramétrica de Kolmogorov, la misma que responde a la correlación de Rho de Spearman, debido a que la población de estudio fue de 53 colaboradores.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este punto se definió según los principios éticos internacionales:



Respeto por las personas: Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas tomaron sus propias decisiones y, eligieron las respuestas según sus criterios y con total sinceridad al momento de desarrollar ambos cuestionarios. Por otro lado, la identidad de cada uno de los colaboradores fue reservada.

Beneficencia: La investigación fue realizada bajo las precisiones otorgadas por la Universidad con el objetivo de que cada colaborador de la institución salga beneficiado y así evitar daños contra los mismo.

Justicia: Los colaboradores fueron tratados con respeto y no hubo preferencias por uno u otro al momento de orientarlos para el llenado de las encuestas, de igual manera se hizo partícipes a todos los colaboradores con el fin de obtener óptimos resultados durante la investigación.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,199	53	,000
Desempeño laboral	,135	53	,017

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Contemplando la presente tabla, se puede observar la aplicación de la prueba de normalidad que tiene como principal intención de determinar si los datos que se lograron obtener se distribuyen de forma normal. En este contexto, se está aplicando la prueba de Kolmogorov – Smirnov esto a raíz de que la unidad de estudio fue superior 50 participantes como muestra de investigación. Pues según los resultados obtenidos se identifica de forma clara que las variables comunicación interna y desempeño laboral no presentan una correcta distribución, esto debido a que las significancias obtenidas fueron menores al 0,05 (0,000 y 0,017). Considerando esta premisa se puede afirmar que la prueba inferencial aplicable es Rho Spearman que permita contrastar la hipótesis general y específicas.

#### **4.1. Relación que hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión rasgos, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.**

**Tabla 7**

*Relación que hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión rasgos, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.*

		Comunicación		
		interna	Rasgos	
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,970**
		P-valor (Sig. B)	.	,000
		N	53	53
	Rasgos	Coeficiente de correlación	,970**	1,000
		P-valor (Sig. B)	,000	.
		N	53	53

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### **Interpretación:**

Después de haber realizado el tratamiento de datos obtenidos, se puede evidenciar de forma objetiva que la variable y dimensión en estudio que comprende en primer lugar a la comunicación interna y seguidamente a los rasgos que integra a la variable desempeño laboral guardan una relación positiva desarrollado en la Municipalidad Distrital de Cahuapanas. Considerando los resultados de la prueba estadística, el grado de correlación fue positiva muy alta, eso indica que el coeficiente responde a 0,970. Además, el sig. Bilateral fue 0,000 menor al margen del 0,005; lo que permitió de tal forma que se acepte la hipótesis de investigación y como consecuencia que se rechace la hipótesis nula.

### **4.2. Relación que hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión conducta, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.**

#### **Tabla 8**

*Relación que hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión conducta, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.*

		Comunicación		
			interna	Conducta
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,945**
		P-valor (Sig. B)	.	,000
		N	53	53
	Conducta	Coeficiente de correlación	,945**	1,000
		P-valor (Sig. B)	,000	.
		N	53	53

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### **Interpretación:**

Posterior al haber realizado el análisis y tratamiento de la base de datos en el SPSS, se puede visualizar que la primera variable comunicación interna se relaciona con la segunda dimensión conducta que conforma el desempeño laboral que se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Cahuapanas. De igual forma, el coeficiente de correlación hace referencial que la variable y dimensión que presentan una relación positiva alta de ,945; además, el sig. Bilateral obtenido fue 0,000; inferior al 0,005 error estimado. Todo esto permite que se rechace la hipótesis nula y por defecto se acepte la hipótesis de investigación.

### **4.3. Relación que hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.**

#### **Tabla 9**

*Relación que hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.*

		Comunicación		
		Comunicación	Resultados	
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,965**
		P-valor (Sig. B)	.	,000
		N	53	53
	Resultados	Coeficiente de correlación	,965**	1,000
		P-valor (Sig. B)	,000	.
		N	53	53

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### **Interpretación:**

Se puede visualizar que existe relación entre comunicación interna y la tercera dimensión resultados de la variable desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022. Por medio del análisis estadístico enfocado a la prueba Rho de spearman se identificó un coeficiente de 0. 965 (correlación positiva muy alta) y una significancia igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01). Con ello, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.

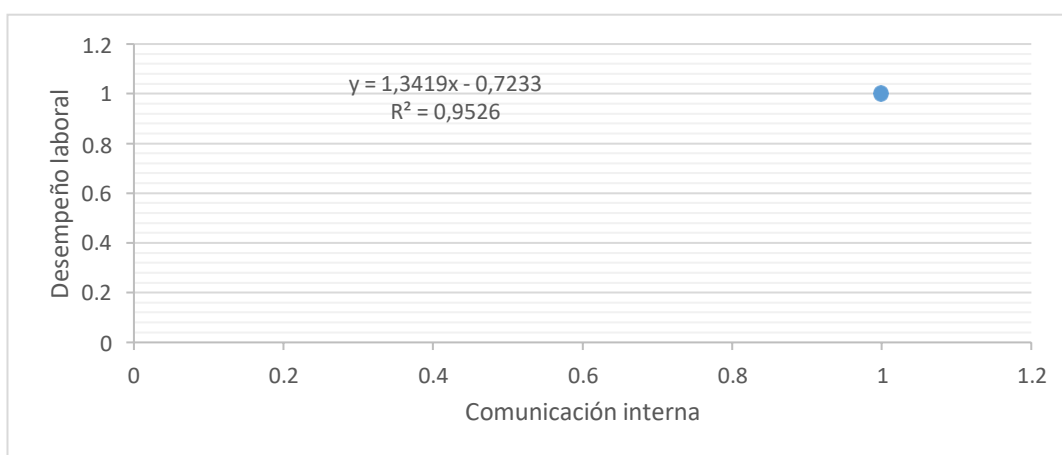
#### **4.4. Relación que hay en la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.**

##### **Tabla 10**

*Relación que hay en la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.*

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1.	Coeficiente de Correlación	1,000	,976**
	Comunicación interna	P-valor (Sig. B)	.	,000
		N	53	53
	Desempeño laboral	Coeficiente de Correlación	,976**	1,000
		P-valor (Sig. B)	,000	.
		N	53	53

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25



**Figura 1.** Gráfico de dispersión entre comunicación interna y desempeño laboral.

### Interpretación:

Se visualiza en la tabla la relación que presenta la comunicación interna y la variable desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022. Por medio del análisis realizado que en este caso corresponde al estadístico de Rho de Spearman llegó a alcanzar un coeficiente de 0.976 (correlación positiva muy alta) y un sig. igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ). Por estas razones, se aceptó la hipótesis alterna, hace referencia que, existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022.

En base a los resultados de la figura correspondiente a dispersión de puntos, se puede comprobar existe una alta influencia entre las variables a investigar con un coeficiente de 95.26%.

## V. DISCUSIÓN

Existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,976 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 95.26 % de la comunicación interna influye en el desempeño laboral. Dichos resultados coinciden con Cervantes (2017) llegó a demostrar que la comunicación interna guarda una relación directa y positiva con el desempeño organizacional, lo que dio lugar a que los colaboradores no mantienen una adecuada relación con sus compañeros de trabajo, es decir, que el nivel de comunicación es bajo, pues, gran parte suele realizar sus actividades sin la ayuda de los demás a pesar de que es necesario su apoyo.

En este contexto, el trabajo equipo es el esperado por parte de la organización, esto resuelve que existe mucho individualismo. Donde sugieren que se incite la comunicación asertiva interna originando así instrumentos motivacionales de satisfacción entre los trabajadores de las otras áreas, con el propósito de conseguir superiores patrones de calidad de gestión, además Bardolini et al (2009) se refiere que, la comunicación interna se puede entender como una técnica ya que es una herramienta de gestión. Esta puede ser un medio para lograr conseguir algo, cuya primacía es encontrar la eficiencia en la acogida y comprensión del mensaje. Es por ello se entiende que la comunicación interna se entiende como la acción de una organización que coordina las actividades en interpretaciones de múltiples personas en una forma organizada y reconocible y sostiene o altera para la acción colectiva posterior.

Es por esta razón, que las organizaciones deben dar prioridad este aspecto ya que de esta forma se podrá maximizar los resultados, ya que de lo contrario las actividades serán totalmente desorganizadas y no se lograrán entender las acciones que son prioridad dentro de la organización. Pues esto demuestra que la comunicación es un factor que incide en el rendimiento laboral, pues al no estar comunicados de lo que tiene que hacer y no tener



una buena relación interpersonal puede restringir las metas que a priori determina la empresa, poniendo en riesgo su estabilidad laboral.

Asimismo, Bermúdez (2016) indica que, la comunicación interna es un paso a paso de interacción mediante el cual los colaboradores de una organización logran intercambiar información. Según corresponde el tipo de empresa, la comunicación se convierte en un recurso de vital importancia que logro mantener y sostener la relación que se suscitan interna. Lo que se logra transmitir de una persona a otra dice mucho cuando se trabaja en equipo y tiene un impacto positivo en el logro de las metas y objetivos. Además, el avance tecnológico forma parte de todo este proceso y hacen que el trabajo sea menos complejo; sin embargo, algunas empresas a pesar de poseer dichos recursos siguen en los mismo y no logran concretas sus propósitos que se estiman por lo general a corto plazo no mayor a un ejercicio. Cuando nos ubicamos en el sector público, la comunicación es un factor determinante para que el desempeño laboral de los funcionarios.

En cuanto Rivera (2019) hace mención que, la comunicación interna guarda relación con el desempeño laboral desarrollado en el Hospital en Montemorelos, pues, pone en evidencia que los trabajadores no mantienen una actitud positiva en relación a los retos que determina la organización lo que hace que no cumplir con las metas propuesta según la directiva. De igual manera, el bajo compromiso hace que las metas que se exige al inicio de cada jornada de trabajo no se cumplan a un 100%, esto da lugar a que el desempeño no refleje indicadores positivos. Por esta razón, es que es conveniente que se ejecute acciones donde los trabajadores haga conocimiento de sus necesidades, solicitudes y puntos de vista de lo que es bueno o malo para ellos dentro de su centro de labores, pues, la empresa con esta premisa puede tomar medidas y como efecto solucionarlos para que se pueda encaminar positivamente las actividades operativas.

Por otra parte, los colaboradores administrativos mantienen una motivación baja incidiendo negativamente en el cumplimiento de sus funciones. Todo esto hace referencia que la comunicación interna no es de manera fluida viéndose influenciado por asuntos personales con sus superiores y

compañeros de trabajo; además, es preciso también mencionar que existen factores externos que hacen que se produzcan dichos indicadores bajos de logro. En relación a la parte inferencial, con la aplicación de prueba no paramétrica Rho Spearman lograron demostrar que las variables se relacionan de manera directa. Para finalizar se recomendó iniciar actividades entretenidas que se integran entre los diferentes departamentos, de esta manera se va a eliminar las divisiones y conseguir un ambiente laboral más agradable, a su vez efectuar un plan estratégico de trabajo en equipo y participación interna, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de objetivos.

De igual manera, uno de los problemas que lograron identificar es la poca iniciativa que presentan los trabajadores, pues el gran número solo esperan recibir órdenes para hacer efectivo sus funciones, donde solo algunos realizan más actividades de las que figuran en su manual de funciones y sugieren o proponen nuevas alternativas de gestión para mejorar los procesos que se desarrollan de manera interna. Por otra parte, el liderazgo que se registra en la organización, no es esperado por algunos que tienen menos de seis meses laborando, pues las habilidades del gerente no influyen de forma positiva en la actuación del grupo de trabajo mostrándose determinación y sobre todo entusiasmo para cumplir con sus propósitos, esto hace referencia que es un indicador muy importante y que no orientado de tal forma que permita promover, motivar y dirigir de forma equitativa a los trabajadores. Por otra parte, la actitud laboral que perciben los colaboradores se ve reflejada básicamente por la poca implicación en los puestos de trabajo y el bajo apoyo de la parte organizacional.

Esto hace inferencia que la empresa no brinda la atención necesaria donde el trabajo se sienta a gusto y de tal forma se comprometa con sus responsabilidades. Con respecto a los resultados, la empresa según las políticas que se maneja de forma interna no brinda el reconocimiento por el arduo desempeño que presentan el equipo de trabajo, esto hace que cada trabajador no muestre la misma motivación en cada jornada laboral.

Asimismo, Negrin (2017) se refiere sugiere que, la comunicación interna hoy en día obtiene un valor estratégico para las organizaciones, esto permite

orientar los canales por donde fluye la comunicación de forma correcta, los mismos que implican su traslado por flujos consentidos, aceptados y asumidos por los colaboradores. Bajo la misma línea Bermúdez (2016) indica que, la comunicación interna trae muchos beneficios a las organizaciones, los mismos que son el sentimiento de pertenencia a la organización, mayor transparencia sobre las situaciones que ocurren en la organización, mayor motivación de los colaboradores, asociación entre las distintas áreas y departamentos de la organización, ejemplo de buenas prácticas y, finalmente, coherencia con la imagen que proyecta la organización.

En cuanto Aguirre & Vergara (2017) se refiere que, la comunicación interna se encuentra en tres formas, las mismas que vendrían a ser sus dimensiones, y cada una está dada por una razón en especial, dentro de ellas mencionan a la comunicación descendente que es aquella que comunica el orden en el que se van a realizar las diferentes funciones o tareas, es aquella comunicación que da órdenes. Por otro lado, menciona a la comunicación ascendente, la misma que regula el clima de la organización y a su vez permite a los colaboradores participar activamente en las decisiones de la organización. En este contexto, la comunicación permite estar informados de todo lo que está sucediendo o lo va a suceder más adelante y por tomar decisiones de ser necesarias.

Cuando nos ubicamos en las empresas, la comunicación es vital, principalmente para el área de mayor responsabilidad, pues, ellos son quienes encaminan las actividades que se realizan día a día, ya que lo contrario se pudiera evidenciar una baja coordinación limitando la ejecución de las labores. Además, es conveniente la realización de reuniones donde se pueda confraternizar y se establezca un mayor vínculo entre el área de trabajo y otras áreas distintas a esta, pues de esta forma los resultados que se logren obtener al finalizar cada jornada serán totalmente satisfactorios al punto de vista de ser más frecuentes en esta estrategia. Sin embargo, algunas organizaciones priorizan otros métodos que tienen el mismo resultado, pero a largo plazo inciden negativa o positivamente, esto quiere

decir, que la primera estratégica determina mayor efectividad y menos margen de error.

En ese mismo contexto Reátegui (2020) se refiere que, la comunicación interna en base a los resultados que llego a obtener a través de la aplicación de estadística inferencial presenta una relación directa en cuanto al desempeño laboral desarrollado en una municipalidad de la provincia de san Martín. En relación a los resultados descriptivos al nivel de comunicación interna es bajo del 50%, un nivel medio del 32% y un nivel alto del 18%. Es por ello que el desempeño laboral es de nivel bajo del 56% y un nivel del 18%. Por otro lado, el nivel de desempeño laboral muestra un comportamiento con el nivel bajo del 56%, medio 26% y 19%. En sucesiva, esto hace entender que la actitud de los trabajadores en relación al trabajo en equipo es poco aceptable, esto hace entender que las actividades que se ejecutan internamente suelen realizar en su gran mayoría sin solicitar la ayuda de sus compañeros a pesar de que ello se requiere en su momento.

En cuanto al desempeño, se evidenció que los objetivos que traza la entidad pública no logran cumplirse en su totalidad haciendo que su permanencia en la institución se vea interrumpida. Donde sugiere que apliquen nuevas estrategias de gestión, donde el personal puede tener o establecer una mayor comunicación con sus colegas de trabajo y puedan trabajar en equipo con la intención de que las metas laborales no sean una dificultad al finalizar cada mes de trabajo. De igual manera, la comunicación dentro de las empresas se ha convertido en uno de los principales desafíos, pues con este aspecto se llega fácilmente al monitoreo de todo lo que se realiza a nivel de gestión; sin embargo, el nivel de participación e interacción no es del todo bueno en la actual coyuntura, pues el personal de trabajo normalmente no se compromete y muestra una deficiente cultura organización.

Por otra parte, el rendimiento laboral no es objetiva cuando se refiere al trabajo en equipo, productividad y habilidad organizacional, pues las empresas carecen de estos indicadores para la fijación de metas y establecer nuevos vínculos que permitirán de tal formar llevar un monitoreo total en lo que se refiere a resultados. Donde recomiendan que el gerente de

la empresa determine una mayor intervención con la intención brindar un soporte a esos trabajadores, principalmente aquellos que no son tan sociales con sus demás compañeros de trabajo, pues con esta estrategia podrán estar mayor seguros de sí mismo y puedan desempeñarse de forma correcta sin limitarse a nada. De igual manera, contratar especialistas en motivación para que el equipo de trabajo muestre las mismas actitudes y se pueda perseguir los mismos objetivos.

Asimismo, Gonzales (2018) hace mención que, el reglamento de trabajo que se maneja de forma interna presentó una incidencia con el desempeño laboral en una entidad pública en el Distrito de San Martín, Tarapoto. Dando lugar a priori, que no se cumplen a 100% las normas y políticas que se establecen en la organización, esto hace que los desarrollos de las funciones no se ejecuten de manera eficiente. Además, los trabajadores al no cumplir fielmente con estos aspectos hacen toma en cuenta la no renovación de contrato, pues, esto afirma que el desempeño se encuentre de la misma manera, pues la competencia específica del cargo no se desarrolla en su totalidad, es decir, los trabajadores al finalizar cada mes siempre tienen información incompleta en cuanto a sus responsabilidades.

Se aplicó pruebas estadísticas como la de Rho Spearman, que admitieron las siguientes terminaciones: a pesar de tener con un Reglamento Interno de Trabajo, la existencia no hace lo posible que se desarrolle de manera plena y efectiva, lo que genera que muchos colaboradores empiecen al cuestionamiento la manera en la que se ejecutan los trabajos. Para finalizar, se recomendó que debido que de acuerdo a lo que se tiene y se obtiene frente al desempeño de los colaboradores; se debe efectuar un sistema de creencia en las relaciones interpersonales ya que los colaboradores no desarrollan actividades pues prevalece poca decisión por parte del en cuanto a la capacidad de juicio se pide indagar oportunidad nueva frente al conducta inapropiado que exhibe, ya que dentro de la mayoría los trabajadores que llegan a plantear soluciones frente a problemas.

De igual manera, un manual de funciones es una herramienta visible que puede hacer que una empresa pueda direccionar sus funciones de forma

eficiente; sin embargo, existe entidades públicas a pesar de poseer estos recursos suelen ignorarlo hasta un punto de solo conocer los puntos básicos excluyendo aspecto de mayor relevante que a corto plazo puede afectar su permanencia en su centro de labores, incidiendo en la vida personal y profesional a la larga.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la variable comunicación interna y desempeño laboral de colaboradores que conforman la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022, esto a raíz del análisis inferencial no paramétrico de Rho de Spearman fue de 0,976 (correlación positiva muy alta) y un sig. bilateral igual a 0,000 (sig. B.  $\leq 0.01$ ); asimismo, solo el 95.26 % de la comunicación interna influye en el desempeño laboral. En este contexto, se puede indicar que la diferencia porcentual se ve influenciado por otros factores, indicando que, a mejor comunicación interna desarrollada en la institución, mayor será el nivel de desempeño evidenciado en el cumplimiento de metas.
- 6.2.** Existe relación significativa entre la variable comunicación interna y desempeño laboral, en base a su dimensión rasgos, de colaboradores que conforman la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022, esto gracias a la aplicación del estadístico de Rho de Spearman fue de 0,970 (correlación positiva muy alta) y un sig. bilateral igual a 0,000 (sig. B.  $\leq 0.01$ ). Esto indica que, a mejor comunicación interna dentro de la institución, mayor será el desarrollo de la dimensión de rasgos, lo que ayudará a que se tenga un buen desempeño.
- 6.3.** Existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral, en base a su dimensión conducta, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,945 (correlación positiva muy alta) y un sig. bilateral igual a 0,000 (sig. B.  $\leq 0.01$ ). Esto indica que, a mejor comunicación interna dentro de la institución, mayor será la conducta de los colaboradores.
- 6.4.** Existe relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022, ya que el análisis estadístico realizado de Rho de Spearman fue de 0,965 (correlación positiva muy alta) y un sig. bilateral igual a 0,000 (sig. B.  $\leq 0.01$ ). Esto

indica que, a mejor comunicación interna dentro de la institución, mejores serán los resultados obtenidos en la institución.



## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde, brindar a cada colaborador los recursos fundamentales para que éste puede ejecutar sus actividades en su área de trabajo de manera adecuada complementándolo a través de sus habilidades duras y blandas; asimismo, pueda cumplir sus metas a cabalidad siendo merecedor de un incentivo por la alta gestión municipal en premura a su participación activa.
- 7.2. Al jefe correspondiente al área de trabajo, establecer permanentemente capacitaciones al personal que labora en la institución, esto con la intención de que cada uno pueda tener las competencias y conocimiento suficiente en relación a sus funciones y ayude a mejorar la gestión edil actual. Además, por medio de esta estrategia se podrá proponer una mayor iniciativa por parte de los colaboradores en el logro de sus objetivos que se trazan al inicio de cada gestión.
- 7.3. Al jefe de personal, brindar a cada colaborador el manual de organización y funciones (MOF), esto con la única intención de poder delimitar las responsabilidades que deben tener de manera interna. De esta forma, el personal de trabajo podrá respetar de tal forma todos los procesos internos que conforma la organización y poder minimizar riesgos en el contexto laboral.
- 7.4. Al jefe de personal, establecer una mejora en el canal de comunicación que se desarrolla de manera interna en la organización, esto como tal permitirá alcanzar de forma eficiente los objetivos de la municipalidad y poder poseer trabajadores con un nivel de motivación alta para que puedan desempeñarse de manera correcta.

## REFERENCIAS

Aced & Miquel. (2021) The internal communication of spanish companies in a strategic key. Revista Mediterranea De Comunicacion, 12(2), 245-261. doi:10.14198/MEDCOM.18692

Aguirre & Vergara (2017) Comunicación interna sin fronteras: tendencias y casos de América Latina. Ril editores. <https://www.digitaliapublishing.com/a/65282>

Almenara et al (2005) Comunicación interna en la empresa. Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.digitaliapublishing.com/a/9>

Alles (2005) Desempeño por Competencias evaluación 360°.

Alles (2015) Dirección estratégica de Recursos Humanos - Gestión por competencias.

Andina (2021) Cinco desafíos a los que se enfrenta la comunicación interna en tiempos de pandemia. 2021. <https://andina.pe/agencia/noticia-cinco-desafios-a-los-se-enfrenta-comunicacion-interna-tiempos-pandemia-853662.aspx>

Antón & García (2019) Internal communication in water management agrarian organizations, Perú. Revista Venezolana De Gerencia, 24(2), 557-572. doi:10.37960/REVISTA.V24I2.31510

Aragadvay (2022) Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba. 124.

Arias (2012) El proyecto de investigación - Introducción a la metodología científica, 6ta edición.

Bardolini et al (2009) Comunicación Interna.

Bateman & Snell (2009) Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo.

Belategui et al (2019) Internal communication in cooperatives: The perception of working people about listening and information. *REVESCO Revista De Estudios Cooperativos*, 130, 9-32. Retrieved from [www.scopus.com](http://www.scopus.com)

Bermúdez (2016) la comunicación Interna en las organizaciones. *ICADE Business School*, I, 34. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4>

Bernal (2010) *Metodología de la investigación - Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, Tercera Edición.

Burbidge (2016) SUPERANDO LAS ANTINOMIAS DE LA TOTALIDAD INFINITA. Capítulo 5. <https://doi.org/10.3726/978-3-0351-0708-1/9>

Campbell & Wiernik (2015) The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. <https://doi.org/10.1146/annurevorgpsych-032414-111427>

Carrillo (2020) Teletrabajo: importancia de la comunicación interna se triplicó desde que trabajamos en casa. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/teletrabajo-trabajo-remoto-teletrabajo-importancia-de-la-comunicacion-interna-se-triplico-desde-que-trabajamos-en-casa-teletrabajo-en-peru-comunicacion-interna-noticia/?ref=gesr>

Castro & Delgado (2020) Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)

Cervantes (2017) Comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017. Universidad César Vallejo.

Chiavenato (2000) Administración de Recursos Humanos - Quinta Edición.

Cruz (2019) Comunicación interna y desempeño laboral de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019. Tesis, 125.

Cuenca & Verazzi (2020) Comunicación interna total: Estrategia, prácticas y casos. Universitat Oberta de Catalunya. <https://www.digitaliapublishing.com/a/6997>

Damián et al (2021) Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. MediSur, 19(4), 9. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es&nrm=iso&tlng=en)

Dueñas & García (2013) The study of internal communication in the context of the degree of advertising and PR at the university of cádiz. Ilu, 18, 97-108. doi:10.5209/rev\_HICS.2013.v18.43951

Ferreyro & Longhi (2014) Metodología de la investigación. Encuentro Grupo Editor

Fitz & Valskov (2015) Internal communications: a manual for practitioners. Seattle, WA: Amazon Digital Services

Gamelear (2019) 5 ejemplos de comunicación interna exitosa. <https://www.game-learn.com/5-ejemplos-de-comunicacion-interna-exitosa/>

Garcés (2000) Investigación científica. [https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya\\_yala](https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala)

García (2003) Metodología de la Investigación. 54–63.

Gimenez (2020) Los mejores casos de comunicación interna.  
<https://www.hiberus.com/crecemos-contigo/los-mejores-casos-de-comunicacion-interna/>

Gonzales (2018) Reglamento interno de trabajo y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de EMAPA San Martín S.A. - Sede Central Tarapoto. 1, 76.  
[https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2565/TM AD-Gp 4181 G1 - Gonzales Pinedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2565/TM_AD-Gp_4181_G1_-_Gonzales_Pinedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hargie (2016) The importance of communication for organizational effectiveness. In F. Lobo (Ed.), *Psicologia do Trabalho e das Organizações*. Braga: Axioma.

Hernandez (2014) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. 6ta.  
[http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf?fbclid=IwAR2rTHxb7LKmK1tGBzy83cOKWqSR5rK47KMZXPwED-\\_1kFXR4tQtcwce664](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf?fbclid=IwAR2rTHxb7LKmK1tGBzy83cOKWqSR5rK47KMZXPwED-_1kFXR4tQtcwce664)

Hernandez (2003) VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. [www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/validezyyconfiabilidaddelosinstrumentosderecolecciondedatos.htm#targetText=de acuerdo con Hernandez%2C fernandez,un dato%22](http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/validezyyconfiabilidaddelosinstrumentosderecolecciondedatos.htm#targetText=de%20acuerdo%20con%20Hernandez%20fernandez,un%20dato%22) (224)

Jakubiec (2019) “The Importance Of Internal Communication For Management Of An Organisation”. University of Bielsko-Biala, Poland.

Lachuma & Delgado (2020) Desempeño laboral en la gestión educativa básica especial, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1071-1091. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.139](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.139)

León (2022) Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1090-1108. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2276](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2276)

Malaga et al (2008) Tipos, Métodos y Estrategias De Investigación Científica. 145–154.

Malhotra (2008) INVESTIGACION DE MERCADO. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Marín & Delgado (2020) Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.145](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145)

Marrufo & Pacherez (2020) El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1574-1593. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.182](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182)

Murphy (2008) Explaining the weak relationship between job performance and ratings of job performance. *Industrial and Organizational Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2008.00030.x>

Negrin et al (2017) Comunicación interna un enfoque para su gestión. 21. <http://sigloxxi.espm.edu.ec/Ponencias/VII/ponencias/74.pdf>

Niño (2019) Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546>

Oyarvide et al (2017) La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296–309.

Pacherez & Marrufo (2020) Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la

Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1594-1622. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.184](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184)

Pastor (2018) Clima y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Universidad San Ignacio de Loyola, 114. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>

Pazmay (2019) Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. Podium, 36(36), 12. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>

Pernía & Carrera (2014) Correlación entre las competencias y el desempeño laboral (Editorial Académica Española (ed.)).

Quirke (2008) Making the Connections: Using Internal Communication to Turn Strategy Into Action: Vol. 2nd ed. Routledge.

Rankmi (2017) Como mejoran el desempeño laboral las mejores empresas para trabajar. <https://www.rankmi.com/blog/como-fomentan-el-desempeno-laboral-las-mejores-empresas-para-trabajar>

Reátegui (2019) Desempeño laboral y gestión por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019. 62. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/40766>

Reátegui (2020) Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. Tesis, 66.

Reguera (2015) Metodología de la investigación lingüística : prácticas de escritura. Editorial Brujas. <https://www.digitaliapublishing.com/a/41843>Ríos R. (2017) Metodología para la investigación y redacción - Primera edición.

Reyes et al (2017) Comunicación organizacional.

Rivera (2019) Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos. Tesis, 106.

Robbins et al (2009) COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.

Robson (2020) Las razones que explican por qué hay tantas personas incompetentes en su trabajo. <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-53321598>

Saldaña et al (2021) Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores, dirección de operaciones agrarias de Tarapoto - región San Martín. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(4), 5835-5863. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.727](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.727)

Salgado et al (2015) Validity of the five-factor model and their facets: The impact of performance measure and facet residualization on the bandwidthfidelity dilemma. European Journal of Work and Organizational Psychology, 24, 325-349. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2014.903241>

Toala, et all (2017) Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en Servidores Públicos.

Yesenia & Escamilla (2021) Psicología I.

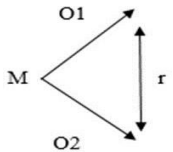


# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Comunicación interna	Hopkins et al (2009), quienes sugieren que “la comunicación interna se puede entender como una técnica ya que es una herramienta de gestión. Esta puede ser un medio para lograr conseguir algo, cuya primacía es encontrar la eficiencia en la acogida y comprensión del mensaje. Así mismo se entiende que la comunicación interna se entiende como la acción de una organización que coordina las actividades en interpretaciones de múltiples personas en una forma organizada y reconocible y sostiene o altera para la acción colectiva posterior”.(p.25)	La variable comunicación interna será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Comunicación formal	Descendente	Ordinal
				Ascendente	
				Oblicuo/ Transversal	
			Comunicación informata	Curiosidad	
				Atracción interpersonal	
				Interacción social	
Desempeño laboral	Baterman y Snell (2009), menciona que el desempeño laboral provoca la satisfacción laboral del empleado (alta o baja), es decir, si los empleados alcanzan un alto desempeño, recibirán grandes recompensas, y esto a su vez dará como resultado una alta satisfacción laboral, mientras que, si estos tienen un desempeño laboral pobre, las recompensas serán bajas, al igual que su satisfacción laboral (p. 501)	La variable desempeño laboral será evaluada a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Rasgos	Actitud Iniciativa Liderazgo	Ordinal
			Conducta	Gestos Acción Lenguaje	
			Resultados	Horas de trabajo Producción Salario	

## Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnicas Instrumentales								
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación hay en la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué relación hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión rasgos, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas?</li> <li>- ¿Qué relación hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión conducta, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas?</li> <li>- ¿Qué relación hay en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión rasgos, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.</li> <li>- Establecer la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión conducta, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.</li> <li>- Establecer la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- H1 = Hay relación significativa en la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.</li> <li>- H0 = No hay relación significativa en la comunicación interna y el desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.</li> </ul> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- H2 = Hay relación significativa en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión rasgos, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.</li> <li>- H3 = Hay relación significativa en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión conducta, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.</li> <li>- H4 = Hay relación significativa en la comunicación interna y el desempeño laboral, en base a su dimensión resultados, de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.</li> </ul>		<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>								
<p><b>Diseño de Investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>										
<p>M: Muestra O1: Comunicación interna O2: Desempeño laboral r: relación</p> 	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por 53 colaboradores de la Municipalidad distrital de Cahuapanas.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra es de 53 colaboradores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1173 991 1532 1021">Variables</th> <th data-bbox="1532 991 1758 1021">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1173 1021 1532 1193" rowspan="2">Comunicación Interna</td> <td data-bbox="1532 1021 1758 1110">Comunicación Formal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1532 1110 1758 1193">Comunicación Informal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1173 1193 1532 1337" rowspan="3">Desempeño Laboral</td> <td data-bbox="1532 1193 1758 1230">Rasgos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1532 1230 1758 1267">Conducta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1532 1267 1758 1337">Resultados</td> </tr> </tbody> </table>	Variables		Dimensiones	Comunicación Interna	Comunicación Formal	Comunicación Informal	Desempeño Laboral	Rasgos	Conducta	Resultados
Variables	Dimensiones											
Comunicación Interna	Comunicación Formal											
	Comunicación Informal											
Desempeño Laboral	Rasgos											
	Conducta											
	Resultados											

### Instrumento de recolección de datos

DIMENSIONES	ÍTEMS	N	CN	A	CS	S
<b>FORMAL</b>	<b>INDICADOR: DESCENDENTE</b>					
	Suele recibir indicaciones por parte de su superior.					
	Recibe reconocimiento o felicitaciones por el trabajo que realiza.					
	La institución le informa sobre su misión o visión.					
	<b>INDICADOR: ASCENDENTE</b>					
	Considera que su opinión es tomada en cuenta para decisiones actuales o futuras.					
	Mantiene comunicación fluida con su jefe inmediato en su área de trabajo.					
	Participa en las reuniones de confraternidad que organiza su jefe inmediato.					
	<b>INDICADOR: OBLICUA/TRANSVERSAL</b>					
	Los jefes y colaboradores no son egoístas con sus conocimientos y lo comparten con el fin de alcanzar las metas.					
	Jefes y colaboradores cooperan para realizar algunas actividades.					

<b>INFORMAL</b>	<b>INDICADOR: CURIOSIDAD</b>				
	Cuando tiene alguna duda sobre una tarea que está realizando se acerca a algún compañero para que le pueda apoyar.				
	Participa activamente de las capacitaciones que brinda la institución.				
	<b>INDICADOR: ATRACCIÓN INTERPERSONAL</b>				
	Se reúne con sus compañeros fuera del horario laboral.				
	Se lleva bien con sus compañeros de trabajo y mantiene una comunicación fluida con ellos fuera del horario laboral.				
	Tú y tus compañeros comparten y se apoyan al momento de realizar actividades dentro de la institución.				
	<b>INDICADOR: INTERACCIÓN SOCIAL</b>				
	Tiene una comunicación fluida con sus compañeros a la hora de desarrollar sus actividades.				
	Comparte sus asuntos personales con sus compañeros y superiores.				

Fuente: *Elaboración propia*

DIMENSIONES	ÍTEMS	N	CN	A	CS	S
<b>RASGOS</b>	<b>INDICADOR: ACTITUD</b>					
	Considera que dentro de la institución existe un buen ambiente laboral.					
	Te mantienes con una actitud positiva frente a los nuevos retos que presenta la institución.					
	<b>INDICADOR: INICIATIVA</b>					
	Eres el primero en motivar a tus compañeros de trabajo para que tengan un buen desempeño al momento de realizar sus actividades.					
	Cuando realizas tus actividades esperas a que te den órdenes o lo haces sólo.					
	<b>INDICADOR: LIDERAZGO</b>					
	Motivas a tus compañeros para alcanzar las metas institucionales.					
Guías a tus compañeros de trabajo cuando no saben cómo realizar algunas de sus funciones.						
<b>CONDUCTA</b>	<b>INDICADOR: GESTOS</b>					
	Consideras que tus compañeros tienen buen trato con los usuarios de la institución y demás colaboradores.					

	Existe empatía y compañerismo entre los colaboradores.					
	<b>INDICADOR: ACCIÓN</b>					
	Sueles ayudar a tus compañeros para el cumplimiento de las metas institucionales.					
	Muestra dedicación al momento de realizar sus actividades dentro de la institución.					
	<b>INDICADOR: LENGUAJE</b>					
	Existe un lenguaje respetuoso y formal entre colaboradores.					
	Consideras que tu opinión es bien recibida por parte de los colaboradores.					
<b>RESULTADOS</b>	<b>INDICADOR: HORAS DE TRABAJO</b>					
	Considera oportuno las horas extras dentro de la institución.					
	Considera que se cumple el horario laboral (salida a tiempo).					
	Le alcanza las horas laborales para terminar con sus actividades.					
	<b>INDICADOR: PRODUCCIÓN</b>					
	Cumple con el plazo establecido de entrega cuando le encargan algo.					

	Demuestra dedicación al momento de realizar sus actividades asignadas.					
	<b>INDICADOR: SALARIO</b>					
	Considera adecuado el salario que percibe comparado al trabajo que realiza.					
	Percibe una remuneración económica por realizar horas extras.					
	Recibe todos los beneficios que brinda la institución.					

*Fuente: Elaboración propia*



# Validación de los instrumentos de investigación

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. JOSÉ RODVIN REÁTEGUI PEZO  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Comunicación Interna  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella Sthefany Florindez Delerna

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Comunicación Interna, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación Interna.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Comunicación Interna, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Comunicación Interna.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Comunicación Interna.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO VIABLE PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

  
 Lic. José Rodvin Reátegui Pezo  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Tarapoto 28 de mayo del 2022

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. JOSÉ RODVIN REÁTEGUI PEZO  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella Sthefany Florindez Delema

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Desempeño Laboral, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Desempeño Laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

INSTRUMENTO VIABLE PARA SU APLICACIÓN

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tarapoto 28 de mayo del 2022

  
 Lic. José Rodvin Reátegui Pezo  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. ÁNGELA ROSA DELGADO VELA  
 Institución donde labora : MS KREA S.A.C.  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Comunicación Interna  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella Sthefany Florindez Delerna

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Comunicación Interna, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación Interna.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Comunicación Interna, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Comunicación Interna.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Comunicación Interna.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tarapoto 28 de mayo del 2022

  
 C.P.C. Angela Rosa Delgado Vela  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. ÁNGELA ROSA DELGADO VELA  
 Institución donde labora : MS KREA S.A.C.  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella Sthefany Florindez Delerna

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Desempeño Laboral, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Desempeño Laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

48

Tarapoto 28 de mayo del 2022

  
 C.P.E. Angela Rosa Delgado Vela  
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. BURGOS BARDALES, Roger  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Comunicación Interna  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella Sthefany Florindez Delema

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable comunicación interna, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación Interna.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Comunicación Interna.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Comunicación Interna.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Permite la aplicación del cuestionario.*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto 14 de junio del 2022

  
 .....  
**Dr. Roger Burgos Bardales**  
**CLAD: 9264**

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. BURGOS BARDALES, Roger  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Daniella Sthefany Florindez Delerna

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable desempeño laboral, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4.8	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.** *Procede la aplicación del cuestionario.*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto 14 de junio del 2022

.....  
**Dr. Roger Burgos Bardales**  
**CLAD: 0264**

Sello personal y firma

## Índice de confiabilidad

### Confiabilidad de Variables

#### Análisis de confiabilidad: Comunicación Interna

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	15	96,8	
	Excluido	0	0	
	Total	15	100,0	

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,776	,762	15

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,784	,769	20

#### Análisis de confiabilidad: Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	30	96,8	
	Excluido	0	0	
	Total	31	100,0	

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Tarapoto, 05 de octubre de 2021

**CARTA N° 001-2021/DSFD.**

Señor.:

**Oswaldo Peralta Rojas**

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas

Presente

**ASUNTO: Solicito permiso para realizar Tesis en la Municipalidad Distrital de Cahuapanas.**



Yo, **Daniella Sthefany Florindez Delerna**, identificada con DNI N° **71095941**, con Código de Estudiante N° **7002515276**, antes usted, respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando la **Maestría en Gestión Pública** en la **Universidad César Vallejo**, solicito a usted, permiso para realizar mi Tesis en la distinguida institución que dirige.

Agradeciéndole, la atención que se sirva brindarle a la presente me suscribo de usted.

Atentamente,

**Daniella Sthefany Florindez Delerna**

**Cód. Estudiante: 7002515276**







**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAHUAPANAS**  
PROVINCIA DEL DATEN DE MARAÑÓN – REGION LORETO  
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Santa María de Cahuapanas, 12 de octubre de 2021

**CARTA N° 043-2021-MDC/GAF/WTR**

Señorita:

**Daniella Sthefany Florindez Delerna**

Estudiante de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto  
Ciudad -

Asunto: **COMUNICA ACEPTACIÓN PARA REALIZAR TESIS**

Referencia: **Carta N° 001-2021/DSFD**

Por el presente me dirijo a usted, y a la vez le saludo cordialmente, en atención al documento de la referencia, se le informa que nuestra institución (Municipalidad Distrital de Cahuapanas), acepta la realización de su **TESIS DE MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA**, con código de estudiante 7002515276 Universidad César Vallejo, a partir de la fecha solicitada.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAHUAPANAS

Tec. **WILDER TUESTA ROJAS**  
ADMINISTRADOR

C.c archivo



<b>28</b>	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	<b>39</b>
<b>29</b>	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	<b>56</b>
<b>30</b>	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	<b>65</b>
<b>31</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>63</b>
<b>32</b>	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	<b>41</b>
<b>33</b>	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	<b>37</b>
<b>34</b>	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	<b>51</b>
<b>35</b>	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	<b>26</b>
<b>36</b>	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	<b>38</b>
<b>37</b>	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	<b>51</b>
<b>38</b>	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	<b>18</b>
<b>39</b>	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	<b>24</b>
<b>40</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	<b>51</b>
<b>41</b>	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	<b>38</b>
<b>42</b>	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	<b>51</b>
<b>43</b>	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	<b>18</b>
<b>44</b>	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	<b>24</b>
<b>45</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	<b>51</b>
<b>46</b>	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	<b>26</b>
<b>47</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>59</b>
<b>48</b>	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	<b>39</b>
<b>49</b>	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	<b>56</b>
<b>50</b>	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	<b>65</b>
<b>51</b>	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	<b>18</b>
<b>52</b>	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	<b>24</b>
<b>53</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	<b>51</b>

## V2: Desempeño laboral

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	TOTAL	
1	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	66
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	24
4	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	29
5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	67
6	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	31
7	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	75
8	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	53
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	78
10	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	93
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	84
12	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	55
13	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
14	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	69
15	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	36
16	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
17	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	62
18	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	33

<b>19</b>	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	<b>34</b>
<b>20</b>	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	<b>67</b>
<b>21</b>	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>51</b>
<b>22</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	<b>66</b>
<b>23</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	<b>24</b>
<b>24</b>	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	<b>29</b>
<b>25</b>	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	<b>67</b>
<b>26</b>	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	<b>31</b>
<b>27</b>	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	<b>75</b>
<b>28</b>	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	<b>53</b>
<b>29</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	<b>78</b>
<b>30</b>	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	<b>93</b>
<b>31</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	<b>84</b>
<b>32</b>	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	<b>55</b>
<b>33</b>	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>45</b>
<b>34</b>	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	<b>69</b>
<b>35</b>	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	<b>36</b>
<b>36</b>	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	<b>44</b>
<b>37</b>	3	3	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	<b>62</b>
<b>38</b>	1	1	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	<b>33</b>
<b>39</b>	1	2	2	2	1	4	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	

<b>40</b>	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	<b>67</b>
<b>41</b>	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>51</b>
<b>42</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	<b>66</b>
<b>43</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	<b>24</b>
<b>44</b>	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	<b>29</b>
<b>45</b>	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	<b>67</b>
<b>46</b>	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	<b>31</b>
<b>47</b>	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	<b>75</b>
<b>48</b>	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	<b>53</b>
<b>49</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	<b>78</b>
<b>50</b>	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	<b>93</b>
<b>51</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	<b>24</b>
<b>52</b>	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	<b>29</b>
<b>53</b>	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	<b>67</b>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022", cuyo autor es FLORINDEZ DELERNA DANIELLA STHEFANY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 12 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER <b>DNI:</b> 42445436 <b>ORCID</b> 0000-0001-5055-9222	Firmado digitalmente por: RHORNAR el 14-08-2022 15:28:13

Código documento Trilce: TRI - 0339385