



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

**La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los
Trabajadores de una Municipalidad**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

AUTOR:

Santiago Coronado, Agustin (orcid.org/0000-0002-3761-3973)

ASESOR:

Mgtr. Celis Castillo, Edward Jose (orcid.org/0000-0002-4697-3532)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia por estar en cada momento importante de mi vida. Gracias a mi madre, mi esposa, mis hijas Jenifer y Fiorella; y, a mi hijo Bryan. A Alexander y Josué. A los pequeños Gael y Adriano.

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo, porque con ella vi cristalizado este nuevo proyecto, a nuestro asesor Edward José Celis Castillo. También a los docentes y asesores Práxedes Queneche, Teo Zavala, Jhon Marlon García, Noé Rojas y Juan Manuel Reyes, por sus valiosos aportes en esta investigación.

índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de gráficos y figuras | v |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II MARCO TEÓRICO | 7 |
| III METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 19 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 21 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 22 |
| 3.5 Procedimientos | 24 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 25 |
| 3.7 Aspectos éticos | 25 |
| IV RESULTADOS | 26 |
| V DISCUSIÓN | 35 |
| VI CONCLUSIONES | 39 |
| VII RECOMENDACIONES | 42 |
| REFERENCIAS | 44 |
| ANEXOS | 50 |

índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Tabla 3.1 Matriz de operacionalización de la Variable 1: Comunicación interna... | 20 |
| Tabla 3.2 Matriz de operacionalización de la Variable 2: Desempeño laboral..... | 21 |
| Tabla 3.3 Validez del instrumento de comunicación interna | 23 |
| Tabla 3.4 Validez del instrumento de desempeño laboral | 23 |
| Tabla 3.5 Fiabilidad del instrumento comunicación interna | 24 |
| Tabla 3.6 Fiabilidad del instrumento desempeño laboral | 24 |
| Tabla 4.1 Distribución de frecuencias de la variable Comunicación interna | 26 |
| Tabla 4.2 Distribución de frecuencias de la variable Desempeño Laboral | 27 |
| Tabla 4.3 Correlación entre Comunicación interna y el Desempeño laboral | 28 |
| Tabla 4.4 Niveles de percepción de la dimensión 1: Comunicación intrapersonal. | 29 |
| Tabla 4.5 Correlación entre comunicación intrapersonal y desempeño laboral ... | 30 |
| Tabla 4.6 Niveles de percepción de la dimensión 2: Comunicación interpersonal. | 31 |
| Tabla 4.7 Correlación entre comunicación interpersonal y desempeño laboral ... | 31 |
| Tabla 4.8 Niveles de percepción de la dimensión 3: Comunicación institucional .. | 33 |
| Tabla 4.9 Correlación entre comunicación institucional y desempeño laboral | 33 |

| | |
|---|----|
| Figura 2.1 Diálogos internos | 16 |
| Figura 3.1 Esquema del diseño de estudio de correlación | 18 |
| Figura 3.2 Tamaño de muestra para una población finita..... | 22 |

Resumen

La presente investigación titulada La comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad, 2022, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Castilla, Piura. El tipo de investigación fue básica; de enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo correlacional; de diseño no experimental de corte transversal. La población fueron 200 trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Castilla, de la cual, mediante una fórmula se sacó la muestra a 132 empleados nombrados y CAS, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario fue debidamente validado por tres expertos y la confiabilidad se dio a través del estadístico de fiabilidad, usando el coeficiente Alfa de Cronbach. Asimismo, se llegó a las siguientes conclusiones: primero, se obtuvo como resultado de la variable uno, comunicación interna un nivel de $\alpha=0,898$; y, segundo, se obtuvo como resultado de la variable dos, desempeño laboral $\alpha=0,908$, de fiabilidad de los instrumentos. Finalmente, aplicando el coeficiente Rho de Spearman, se aprobó la hipótesis de una relación significativa entre las variables Comunicación interna y Desempeño laboral ($r=0.653$). Asimismo, se comprobó que existe relación significativa entre la comunicación Intrapersonal y el Desempeño laboral ($r=.397$); además, se obtuvo una relación significativa entre la Comunicación interpersonal y Desempeño laboral ($r=0.489$); y, también, se determinó que existe relación significativa entre la Comunicación institucional y el Desempeño laboral ($r=0.566$).

Palabras clave: Comunicación interna, comunicación institucional, comunicación interpersonal, comunicación intrapersonal, desempeño laboral.

Abstract

The present investigation entitled Internal communication and the work performance of the workers of a municipality, 2022, had as a general objective to determine the relationship that exists between internal communication and the work performance of the workers of the Human Resources Submanagement of the District Municipality. of Castile, Piura. The type of research was basic; quantitative approach; correlational descriptive level; cross-sectional non-experimental design. The population was 200 workers of the Human Resources Sub-management of the District Municipality of Castilla, from which, through a formula, the sample was taken from 132 named employees and CAS, to whom the survey technique and the instrument were applied. It was the quiz. The questionnaire was duly validated by three experts and reliability was determined through the reliability statistic, using Cronbanch's Alpha coefficient. Likewise, the following conclusions were reached: first, a level of $\alpha=0.898$ was obtained as a result of variable one, internal communication; and, second, it was obtained as a result of variable two, work performance $\alpha=0.908$, of reliability of the instruments. Finally, applying Spearman's Rho coefficient, the hypothesis of a significant relationship between the variables Internal Communication and Work Performance ($r=0.653$) was approved. Likewise, it was found that there is a significant relationship between intrapersonal communication and job performance ($r=.397$); In addition, a significant relationship was obtained between interpersonal communication and job performance ($r=0.489$); and, also, it was determined that there is a significant relationship between institutional communication and job performance ($r=0.566$).

Keywords: Internal communication, institutional communication, interpersonal communication, intrapersonal communication, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la realidad problemática, en toda organización pública o privada siempre se tiene en cuenta el desempeño laboral de sus integrantes para poder obtener los objetivos de la misma y la comunicación interna se constituye en una importante herramienta, debido a que establece vínculos informativos de naturaleza diversa entre sus integrantes, ya sea de los directivos hacia los trabajadores y viceversa, o entre los colaboradores. Por lo cual, la siguiente investigación tiene como problema principal responder a la pregunta: De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad. Se busca investigar si existe relación entre las dimensiones comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional con el desempeño laboral; asimismo, se tomará en cuenta las dimensiones del desempeño laboral: habilidades personales, profesionales y técnicas de los trabajadores en las instituciones públicas.

A nivel mundial, las instituciones públicas dan poca importancia al estudio del **desempeño laboral** de sus trabajadores; existe un escaso análisis de las habilidades personales, profesionales y técnicas - también conocidas como habilidades blandas y duras – en las organizaciones (Cruzado & Villanueva, 2019); son pocos los países, como Estados Unidos y España, que se interesan en la investigación sobre el desempeño laboral (Erazo & Riaño, 2021).

En los últimos años, el desempeño laboral se torna como un elemento importante para la organización, con el fin de cumplir con sus objetivos (Riera, Vera & Mariscal, 2020). Según algunos autores, el desempeño laboral consiste en el esfuerzo de una persona que ve modificada sus destrezas y el modo en que advierte su papel (Rodríguez, Retamal, Lizama & Cornejo, 2011). De otra parte, otros autores señalan que el porcentaje de personas que trabajan a tiempo completo y que están comprometidas con su trabajo es solamente el 13% (Cuenca y Verazzi, 2020). Por otro lado, Piero (2019) señala que hoy existe la incertidumbre en cuanto a algunos temas que tiene que ver con el desempeño laboral. Para Mora y Mariscal (2019) las dimensiones de desempeño laboral y satisfacción laboral que poseen una

mayor interacción son: las disposiciones de bienestar, las condiciones de trabajo, el salario, la superación laboral y el liderazgo. Chiavenato (2017) considera como dimensiones del desempeño laboral las habilidades personales, profesionales y técnicas.

Por otra parte, **en el Perú**, son escasas las instituciones que se han empeñado en que sus empleados cuenten con conocimientos, habilidades, actitudes y valores para un buen desempeño laboral. En ese sentido, Cruzado (2019) indica que las habilidades personales, profesionales y técnicas se pueden adquirir o pasar de un empleado a otro, siendo esto necesario para el desempeño laboral en las instituciones; recomienda potenciar las habilidades de los trabajadores, es decir, enseñarles a desarrollar sus habilidades, destrezas y conocimientos.

De otro lado, **a nivel mundial** el avance de **la comunicación interna** en las organizaciones ha crecido enormemente, sobre todo, la estrategia comunicacional interna permite el desarrollo de los organismos, gestionando e integrando el equipo humano de la institución pública o privada. Las organizaciones en los últimos años le han dado más valor a la comunicación interna; a pesar de ello, advierten que aún se tiene un gran tramo por recorrer (Viñarás, Gonzálvez & Rincón, 2020). Es así que Cuenca y Verazzi (2020), en el libro *Comunicación Interna Total*, resaltan el avance disciplinario de la comunicación interna en la actualidad, indicando la importancia que tiene en las organizaciones; asimismo, destacan el concepto del propósito de la comunicación interna de servir y ayudar, no solo en cumplir sus objetivos, sino en lograr que todos los colaboradores y empleados conozcan, comprendan y participen de la razón de ser de la institución. Marañón, Bauzá y Bello (2006) señalan que en el perfeccionamiento continuo de las instituciones está presente la comunicación, factor determinante para el desarrollo institucional y el logro de objetivos comunes; asimismo, indican que los procesos de comunicación desarrollados dentro de la estructura de una organización constituyen la comunicación interna. La comunicación interna se realiza con comunicación formal e informal, por un lado; horizontal, vertical (descendente/ascendente) y transversal, por otro lado.

Manuel Tessi (2019) considera que, en los últimos años la comunicación interna se ha desarrollado a pasos agigantados como un dilema, más que como constructo o

ciencia, por ello, solo algunos directivos empiezan a considerarla como una herramienta fundamental para lograr los objetivos. Para este autor, una forma de organizar la comunicación interna es que todos los trabajadores deben hablar de temas estratégicos para el crecimiento de la institución, así no compartan esta idea. Por otro lado, Cuenca y Verazzi (2020) señalan que uno de los objetivos de la comunicación interna es que sus colaboradores se conviertan en portavoces de la institución y trabajen para hacerla realidad; para ello se coloca al empleado en el centro de toda actividad, para que se convierta en el protagonista de acciones y campañas; en definitiva, proponen humanizar la comunicación. Tessi (2019) considera como dimensiones de la comunicación interna: la comunicación institucional, intrapersonal e interpersonal.

En el Perú, son pocas las instituciones públicas y privadas que han empezado a preocuparse por implementar la comunicación interna entre sus empleados. La comunicación interna se implementa en las instituciones para informar; y, en otras ocasiones, para motivar y persuadir, explicar o recordar el fin de la institución aumentando así la productividad de los colaboradores.

Relacionando la comunicación interna y el desempeño laboral, esta investigación presenta el problema de estudio: ¿De qué manera el desempeño laboral tiene relación con la comunicación interna de los trabajadores de una municipalidad, 2022?, una interrogante que debemos responder con nuestro trabajo; asimismo, esta investigación trata de resolver cómo podemos medir las variables, el desempeño de la labor que ejecutan los empleados y el hecho a estar informados (Cuenca y Verazzi, 2020).

En la región Piura, el desempeño laboral y la comunicación interna en los empleados de los gobiernos locales, gobiernos regionales y entidades del Estado, según la percepción de los ciudadanos es baja. La deficiente comunicación interna es el origen de problemas en las organizaciones; y, como consecuencia, genera un deficiente desempeño de los integrantes en las instituciones públicas (Bermúdez 2016). Con este estudio, también se quiere comprobar si la deficiente comunicación interna se relaciona con la problemática que se observa en la organización; asimismo, se quiere analizar si la mala comunicación repercute en el desempeño de los trabajadores de la institución y viceversa.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general

El problema central de la investigación se formula: ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad?

Problemas específicos

Dentro de los problemas específicos, tenemos como problema específico 1: ¿De qué forma la comunicación intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad?; asimismo, como problema específico 2, tenemos la pregunta: ¿De qué manera el desempeño laboral se relaciona con la comunicación interpersonal de los trabajadores de una municipalidad?; finalmente, como problema específico 3 se considera: ¿De qué manera el desempeño laboral se correlaciona con la comunicación institucional de los trabajadores de una municipalidad?

Dentro de la justificación la presente investigación consideró como objetivo principal conocer la relación entre el desempeño laboral y la comunicación interna de los trabajadores de una Municipalidad, 2022.

En cuanto a la **justificación teórica**, mediante la aplicación de las teorías, definiciones y conceptos de las variables de estudio, se busca definir la relación existente entre el desempeño laboral y la comunicación interna en las organizaciones. Con el análisis de contenidos se pretende enriquecer la literatura científica. Persigue nuevos campos de investigación y teorías; así como, recopilar información real para crecimiento del conocimiento científico. Acrecienta los conocimientos teóricos que se basa en principios y leyes.

Con la **justificación práctica**, esta investigación ayudará a los profesionales y alumnos de Ciencias de la Comunicación a prevenir y resolver problemas similares de estudio; asimismo, contribuirá que los futuros profesionales que tengan a cargo los departamentos de Comunicación Interna en las instituciones públicas analicen y mejoren el desempeño laboral y la comunicación interna de los empleados y

colaboradores, asimismo lograr los objetivos de la organización. Proponiendo estrategias, se analizó si la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional se correlacionan con el desempeño laboral de los empleados en los organismos estatales locales; asimismo, de qué manera se mejora el ambiente laboral en los beneficiarios directos: los trabajadores, y los beneficiarios indirectos: los administrados de la municipalidad.

En cuanto a la **metodología**, la técnica que aplicó para lograr los objetivos fue la encuesta; asimismo, en el instrumento empleado para la recolección de datos se necesitó del cuestionario. Mediante el presente trabajo de investigación, con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, se busca resolver las interrogantes: ¿cómo la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores en las instituciones? Cabe precisar que con el análisis de correlación se midió el nivel o grado de relación que existe entre las variables de estudio.

El **objetivo general** de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad.

Asimismo, como objetivos específicos tenemos:

Objetivo 1, conocer la relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad; como **objetivo 2**, determinar la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad; finalmente, como **objetivo 3**, tenemos, identificar la correlación entre el desempeño laboral y la comunicación institucional de los trabajadores de una municipalidad.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad.

Como hipótesis específica 1 se considera, la comunicación intrapersonal se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad.

Como hipótesis específica 2 se considera, la comunicación interpersonal se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad.

Como hipótesis específica 3 se considera, la comunicación institucional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad.

II. MARCO TEÓRICO

Maza (2019), en el trabajo de investigación “Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima 2018”, consideró el **objetivo general** conocer la relación que existe entre el desempeño laboral y la comunicación interna de los trabajadores de la oficina de Recursos Humanos de la UGEL N° 4 Comas”. **El método** aplicado fue hipotético deductivo, con un tipo de investigación pura, empleo un diseño no experimental – transversal, de nivel descriptivo correlacional, y de enfoque cuantitativo; asimismo, la técnica que empleó fue la encuesta y los instrumentos los cuestionarios, estos últimos fueron validados por expertos y determinaron su fiabilidad con el Alfa de Cronbach, KR.20. Entre las **conclusiones**, se obtuvo que hay una correlación moderada entre el desempeño laboral y la comunicación interna, se resalta que el clima organizacional predomina cuando existe una buena relación en la organización.

Palacios (2018), en el trabajo desarrollado “Relación de la Comunicación Interna con el Clima Laboral de una escuela estatal de Chosica, año 2018”, consideró como **objetivo** determinar la relación que existe entre el clima laboral y la Comunicación Interna. Estudio de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional; además se aplicó el cuestionario de preguntas con escala dicotómica. **Los resultados** concluyeron que existe relación entre el clima laboral y la comunicación interna en una institución estatal, asimismo, se identificó a los públicos internos y externos (stakeholders) que participan para contar con un buen clima organizacional.

Ibarra (2019), en su tesis “La Comunicación Interna y el fortalecimiento de la identidad corporativa de la Municipalidad de Ate 2019”, señala que tiene como **objetivo**: conocer la relación entre el fortalecimiento en la identidad corporativa y la comunicación interna de la Municipalidad de Ate, 2019. Investigación de enfoque cuantitativo; asimismo, la población que se consideró en el estudio fueron 500 colaboradores de la organización edil, seleccionándose una muestra de 218 trabajadores, esta muestra se estableció a través del muestreo aleatorio, asimismo,

la técnica empleada fue la encuesta, utilizó como instrumento el cuestionario; en la medición se utilizó la Escala de Likert. En **los resultados**, a través de la prueba de Pearson se encontró que la variable identidad corporativa tiene una relación moderada con la variable comunicación interna, donde $r=0,655$, siendo el valor de significancia igual a 0,000 ($p=0,005$). Concluye que el grado de correlación de Rho de Spearman es 0,655, es decir, positivo moderado. Cabe señalar que dicha investigación logro identificar una relación entre la comunicación interna y el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad de Ate, además que dicho fortalecimiento se da con el tipo de medios que pueden lograr una mejor comunicación interna.

Trujillo (2017) en el trabajo “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas, 2017”, tuvo como **objetivo general** conocer de qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los trabajadores en las organizaciones del Estado del sector Energía y Minas en la provincia de Lima. **La metodología** empleada en este estudio fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo con aspectos correlacionales. Asimismo, se obtuvo en **los resultados** un nivel de fiabilidad de 0.977, hallándose en comunicación intrapersonal una alta percepción, de 69.3%, en comunicación interpersonal una moderada percepción de 52.9%, y finalmente, una baja percepción de comunicación institucional. En esta investigación **se concluyó** que el clima organizacional es influenciado de manera positiva por la comunicación interna, asimismo, se recomendó una comunicación integrada y considerar a los integrantes emisores de comunicación.

Yarlequé (2018) con su trabajo “Percepción de la comunicación interna según los colaboradores de la empresa Inversiones Mamay, E.I.R.L., Lurín, 2018”, el **objetivo general** fue conocer el nivel de percepción de la comunicación interna según los trabajadores de la organización Inversiones Mamay. **La metodología** empleada fue un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica; con un diseño no experimental, transversal, y con un nivel descriptivo. Obtuvo como **resultados** que existe una regular percepción de 94% de la comunicación interna; en comunicación intrapersonal obtuvo una percepción regular, con un 76%; en comunicación

interpersonal una percepción de 87%, regular; y, una percepción regular, con 94% en comunicación institucional.

Pereda (2016), con la tesis de doctorado “Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba, España”, resalta como **objetivo principal** reconocer las habilidades de los directores con más valor para los trabajadores públicos de Córdoba, como son las habilidades personales, interpersonales o directas. **La metodología** se orienta a un enfoque cuantitativo, el cual obtiene inferencias lógicas que señalan características y cualidades del objeto de estudio; se tomó la encuesta como herramienta, permitiendo conocer la opinión de los empleados públicos. Como **conclusión** determinó qué habilidades blandas forman a los colaboradores del sector público y cuáles tienen una importancia mayor; también, dio conocer en qué nivel de desarrollo se encuentran. Además, reconoció y valoró qué habilidades eran prioritarias para un eficiente desempeño en el trabajo, también estableció una estrategia de actuación e identificó a las habilidades como parte primordial en el sentido de crecimiento de las instituciones públicas más desarrolladas.

Jiménez, Sánchez y Rodríguez (2021), en su trabajo de: Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana, tuvo como **objetivo** general identificar la incidencia entre las dos variables de estudio. Para realizarlo utilizó **la metodología** mixta (cuali-cuantitativa), hipotética - deductiva con alcance descriptivo correlacional, que integra las técnicas de análisis del discurso, con entrevistas semi estructuradas y la aplicación de encuestas, con estudios cuantitativos y cualitativos. Como **resultado** obtuvo que la filosofía y cultura organizacional son parte de la identificación del docente, motivado por la comunicación. El 50% de encuestados indicó que la comunicación los motiva con la filosofía de la universidad.

Viñarás, González y Rincón (2019), en su trabajo “La comunicación interpersonal y la comunicación interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la universidad”, subraya como **objetivo** estudiar el estado en que se encuentra la comunicación interna en las organizaciones y la relevancia que se le otorga a la comunicación interpersonal. En **la metodología**, en el análisis ha utilizado dos técnicas de investigación cualitativa: la realización de entrevista semiestructuradas

y un análisis que recopila información adicional. Se realizó la entrevista semiestructurada de dos preguntas cerradas y 28 abiertas. **Los resultados** de este trabajo son ambivalentes: por un lado, la importancia que debe tener la comunicación interpersonal dentro de la comunicación interna; y, por otro se encuentra el desarrollo de la comunicación interna en el ámbito profesional.

TEORÍAS

Chiavenato (2017) define el **Desempeño Laboral** como el conjunto de actos desarrollados en los colaboradores en una organización en función al objetivo, a través de la optimización de los recursos con los que cuenta. El desempeño laboral tiene como fin: alcanzar de manera eficaz y eficiente el objetivo de la organización. Para algunos autores, el desempeño depende de varios factores trascendentes. Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020) mencionan el modelo teórico de Campbell y afirman que el desempeño laboral son las acciones y conductas de un trabajador que logran el crecimiento de la organización, a través de los metas. Riera, Vera y Mariscal (2020) señalan que el desempeño laboral busca identificar el buen servicio del trabajador de acuerdo a los parámetros que se dan para tal fin, de esta forma, busca controlar su evolución o desarrollo. Por consiguiente, se observa que, de acuerdo a los autores citados, el desempeño laboral es considerado como el rendimiento que tiene cada trabajador en su puesto laboral, de acuerdo a las funciones que cumple, y las metas que se trazan en la organización (Mora & Mariscal, 2019). En este sentido Chiavenato (2017) clasifica las dimensiones de desempeño laboral con las habilidades personales, profesionales y técnicas, que son parte del presente trabajo.

Para continuar con el desarrollo de esta investigación se debe mencionar la literatura sobre la **Teoría de la Organización**, la cual es diversa y amplia.

En todo el **siglo XX** se han aportado numerosos estudios a este campo del conocimiento, permitiendo comprobar que existe una gran complejidad en el desarrollo y la evolución del pensamiento organizacional (Pereda, 2016). En este sentido, algunos autores definen a las organizaciones considerando que son unidades sociales con unos particulares objetivos. Asimismo, Pereda (2016) señala

que las organizaciones son delimitadas: primero, personas asociadas en grupo; segundo, un fin común se debe obtener; tercero, estableciendo relaciones formalizadas para este fin; cuarto, con continuidad en el tiempo; quinto, aceptadas externamente por el sistema social; y, sexto, con la ventaja de sustituir a sus miembros sin que peligre la existencia de la organización.

De otra parte, los autores de la **Teoría Clásica** formularon una Teoría de la Organización considerando como una ciencia a la administración. La priorización en la estructura resalta a que la institución se entienda como disposición de las partes que la conforman y, la interrelación entre dichas partes (Chiavenato, 2017).

La **Teoría Moderna o Contemporánea** de la organización considera los siguientes paradigmas en la Teoría de la Organización: primero, el longitudinal análisis; segundo, el análisis inter organizativo; tercero, la economía organizativa; cuarto, la enseñanza organizativa y la cultura; quinto, ambigüedad y decisiones (Pereda, 2016). Ampliando los paradigmas, este autor obtiene: sexto, los conflictos y el poder; y, séptimo, organización cambiante.

En el mundo, el estudio sobre la **gestión de recursos humanos** ha tenido un gran crecimiento en el sector privado, sin embargo, en el sector estatal no ocurre lo mismo (Pereda, 2016). Fernández et al. (2008) sostiene ante los cambios de eficiencia y racionalidad que se observa en la sociedad las instituciones públicas no deben estar ajenas y deben capacitar a su personal. Asimismo, para asegurar un desempeño con valores en la organización es importante un comportamiento relacionado a la mejora y eficiencia de servicio público (Pereda, 2016). Las competencias que deben tener los empleados que los hacen idóneos para el desempeño de un puesto de trabajo, son: el saber o conocimientos en conjunto, el saber hacer o las destrezas, la capacidad de aprender o las aptitudes, el perfil psicológico o actitudes, y finalmente, los instrumentos o habilidades. Estas últimas son las dimensiones que servirán al trabajo de estudio, es decir las habilidades personales, profesionales y técnicas.

Para continuar con el desarrollo de la presente investigación se debe tener en claro que es **habilidad**. Según la Real Academia de la Lengua Española, el concepto de

habilidad proviene del término *habilitas* y hace referencia a la disposición y capacidad de realizar algo; asimismo, detalla que la habilidad se puede definir como cada una de aquellas cosas que la persona ejecuta con destreza, gracia e ingenio. Según Rondón y Antúnez (2017) la habilidad es la forma de interactuar entre el sujeto y el objeto, es el conjunto de acciones que la persona ejecuta, relacionadas por operaciones que tienen un fin y que se adapta en el proceso. La habilidad es la destreza con que cuenta una persona para desarrollar una cosa con facilidad y correctamente (Loyola, 2018). Asimismo, Chiavenato (2017) clasifica las habilidades en personales, profesionales y técnicas.

Las **habilidades personales** son aquellas capacidades psicológicas, sociales y técnicas con las cuales se desarrolla con éxito una actividad o trabajo, en un determinado tiempo. Asimismo, Pereda (2016) señala que las habilidades personales tienen como indicadores: aprender con capacidad, la inteligencia emotiva, manejo del estrés, gestor del tiempo, crecimiento personal, lograr la visión, decidir correctamente y resolver los conflictos. De otro lado Chiavenato (2017) considera que para cumplir a cabalidad con el trabajo en una institución pública o privada se debe tener en cuenta las dimensiones de responsabilidad y creatividad.

En cuanto a las **habilidades profesionales**, algunos autores consideran que son aquellos conocimientos que se han aprendido específicamente para desempeñarse con éxito en el trabajo. Pereda (2016) señala que los indicadores de las habilidades profesionales serían: ser capaz de comunicarse, cooperar con los demás y trabajar en conjunto, participar en reuniones, ser asertivo y saber negociar. Arias (2011) considera que el individuo debe tener los aspectos teóricos y prácticos para alcanzar a ejecutar un trabajo; parte fundamental de ese conocimiento se basa en la misión, los planes, estrategias y objetivos de las organizaciones. Chiavenato (2017) considera como indicadores de las habilidades profesionales, la toma de decisiones, el crecimiento profesional y asertividad.

Finalmente, las **habilidades técnicas** son aquellas destrezas adquiridas a través del aprendizaje. Las habilidades requieren de destreza, es decir, la persona debe poseer un aprendizaje autodidacta (Corentt, 2014). Los conocimientos técnicos nos facilitan realizar tareas específicas; son prácticos y, a menudo se relacionan con tareas científicas, mecánicas, matemáticas e informáticas. Algunos ejemplos

incluyen el conocimiento de lenguaje de programación, herramientas o equipos mecánicos. Para algunos autores, la habilidad técnica hace referencia a la capacidad de utilizar ciertos objetos o instrumentos en una rama especializada, mediante métodos y procedimientos se desarrollan las actividades con destreza. Implica, también, el uso diestro de técnicas específicas e instrumentos. Chiavenato (2017) considera a la tecnología, la capacitación y la conducción de conflictos como parte de las habilidades que ayudan al desempeño en la institución.

De acuerdo a los indicadores de estudio debemos definir algunos conceptos:

Para Pereda (2016) **la creatividad** consiste en el conocimiento que se tiene para desarrollar métodos propios que permitan solucionar los problemas en la organización, permitiendo ejecutar el trabajo de forma eficiente. Asimismo, Novo, Asbún y Sevilla (2016), consideran que **la responsabilidad** es un elemento importante para actuar con valores dentro de la organización, el empleado se desarrolla con personalidad y profesionalismo; en ese sentido, un profesional responsable conoce los beneficios y peligros que tiene al tomar decisiones y actuar.

De otro lado, Pereda (2016) define la **toma de decisiones** como el poder que posee un colaborador para solucionar problemas o conflictos cuando realiza un trabajo, considerando los objetivos de la organización.

Para Chiavenato (2017) **la capacitación** es la forma de aprender estratégicamente, desarrollándose sistemática y organizadamente adquiriendo un conocimiento cognitivo, relacionado con el trabajo que ejecuta.

Pereda (2016) considera la **resolución de conflictos** como la destreza o habilidad para tomar una decisión y solucionar los problemas, actuando imparcialmente, buscando también evitar conflictos en el futuro.

Para continuar con el presente trabajo de investigación se debe tener en cuenta que, según la Real Academia de la Lengua Española la palabra **Comunicación** viene del latín *communicatio-onis*, la cual quiere decir: primero, que es la acción y también el efecto de comunicar o comunicarse con otros individuos; segundo, pacto

o correspondencia entre dos personas o más; y tercero, transmitir señales a través de un código entre un emisor y un receptor.

La comunicación es importante en el funcionamiento de una organización (Jiménez y Sánchez, 2021). La comunicación se utiliza como un medio en el cual se transmite información en un grupo de personas (Schoeneborn, Morsing & Crane, 2019). Para Robbins y Judge (2017) comunicar no es solo enviar los mensajes, ya que es importante que el mensaje lo entienda el receptor.

Martín Serrano (2019) considera que **la Teoría de la Comunicación** se desarrolló en el siglo pasado y actualmente posee un lugar entre la literatura científica.

La comunicación es un proceso interactivo donde los seres humanos intercambian la información, es decir, es la correspondencia entre dos o más individuos, mediante un código común transmiten señales entre emisores y receptores, con una retroalimentación. Bermúdez (2016) señala que la comunicación en las instituciones se transforma en un proceso transversal donde actúan y se entrelazan sus miembros.

Bajo esta premisa podemos decir que la **comunicación organizacional** se divide en tres formas para su comprensión: primero, como un **proceso social fundamental**, entendida como un intercambio de mensajes entre las personas integrantes de una organización, así como también, en su público exterior; segundo, como una **disciplina**, entiéndase como un campo del conocimiento, el cual se encarga de dar forma al proceso de comunicación dentro y fuera de una organización; y, tercero, entendido como el **conjunto de actividades y técnicas** que permiten desarrollar una metodología, cuyo objetivo es agilizar y facilitar los mensajes (Bermúdez, 2016). De esta forma encontramos a la comunicación interna y externa.

La comunicación interna permite lograr los objetivos en las organizaciones, creando y manteniendo las buenas relaciones entre sus miembros (Antón y García, 2019). Actualmente, para potenciar la comunicación interna en las organizaciones se debe usar las redes sociales, páginas web institucionales, las apps y el intranet (Bermúdez, 2016).

En la década de los 90, Manuel Tessi planteó la **Metodología 1A**, el cual explicaba la trilogía de los modelos 1A, 2S y 3E, que integró de manera sistemática las dimensiones de la comunicación interna: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional.

Tessi, reforzó años después la metodología 1A, en su libro *Comunicación Interna Integral* (2013), explicando que, el modelo 1A se refiere a los directivos y líderes, cómo emiten la información estratégicamente en la institución, los mensajes se codifican asertivamente para que los empleados los entiendan. La comunicación se da a través de la palabra pensada de los líderes. El propósito de la metodología 1A es buscar la empatía de los líderes o del que emite el mensaje. En esta metodología se resalta los diálogos internos de las personas, propiciando estrategias intrapersonales. Finalmente, señala que esta metodología es importante porque ayuda a los líderes a desarrollar la comunicación en tres etapas: escuchándose, entendiéndose y enseñándose.

El modelo 2S, resalta la comunicación a través de la palabra oral, refiriéndose a la comunicación interpersonal, donde relaciona dos contraprestaciones en el trabajo como el salario y el sentido, que influyen en la comunicación dentro de la organización. Resalta la remuneración como un beneficio material y el sentido sería una compensación no material, donde lógicamente los trabajadores con mayor sentido obtienen un mejor desempeño laboral.

El modelo 3E se refiere a la comunicación institucional. Su práctica genera calidad y efectividad en las comunicaciones escritas. El autor con este modelo planteó los pasos para llegar a una comunicación institucionalizada: el líder y el subordinado deben escuchar, ser empáticos y, finalmente tener en claro el mensaje que comunican, la emisión. La comunicación efectiva tiene como pilar el escuchar; asimismo, la empatía se refiere a la emocional, comprensión de la personalidad del destinatario; y, finalmente, la emisión efectiviza la calidad de la comunicación a través de la palabra escrita.

Considerando la metodología de Manuel Tessi se definieron en este trabajo de investigación las dimensiones de la comunicación interna a los modelos de comunicación: interpersonal, intrapersonal e institucional.

La comunicación intrapersonal, es aquella en que el individuo selecciona y articula signos propios del lenguaje para internamente comunicarse, reflexionando. Dentro del cerebro ocurren diálogos internos, muchas veces pueden ser preguntas o respuestas de hechos cotidianos, del sentido de la vida o el uso íntimo de la comunicación (Santos, 2012). En este tipo de comunicación el que emite y recibe el mensaje es la misma persona, ya que se comunica consigo mismo. La comunicación intrapersonal es directa y unilateral. Para Zayas (2012) este tipo de comunicación corresponde con el procesamiento individual de la información.

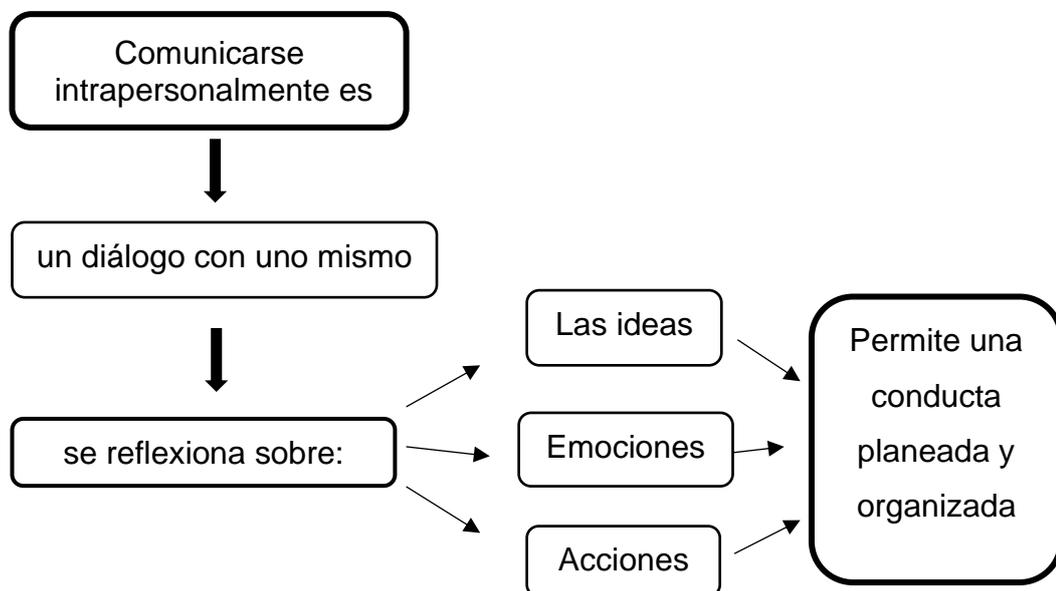


Figura 2.1 Diálogos internos

La comunicación interpersonal, también conocida como comunicación “cara a cara”, es un tipo de comunicación directa, de carácter bilateral y recíproco. Al permitir relacionarse a un individuo con otras personas se necesita usar un código para expresarse. Tessi (2019) señala que la comunicación interpersonal se realiza de forma oral, es decir que predomina la palabra oral. Zayas (2011) manifiesta que un medio para enviar mensajes, facilita los procesos de la organización, asimismo, señala que los integrantes de la organización reconocen un sistema común de comunicación, que puede ser verbal o no verbal; y, fundamentalmente, puede ser

de dos tipos: formal e informal. La comunicación formal se caracteriza porque se presenta de forma planificada para cumplir los objetivos de la organización; asimismo, considera que puede ser vertical, horizontal o transversal. La comunicación informal se da entre los integrantes de la organización de manera afectiva, con simpatía e identidad, facilitando el intercambio de conocimientos y experiencias, permitiendo la participación y colaboración de todos miembros, indistintamente del cargo que ocupen.

La comunicación institucional se refiere a una comunicación de modo organizado, efectuada por los representantes de una institución, dirigida a grupos de personas donde se desarrollan sus actividades. Tiene como objetivo establecer una relación de calidad entre la institución y el público; de esta manera proyecta una imagen a la sociedad (Domínguez, 2015).

Cuenca y Verazzi (2020) resaltan que la escucha activa es importante para la organización; asimismo, señalan que, dentro de la organización, la capacitación a los empleados es importante para el crecimiento de la comunicación interna, además, la tecnología es prioritaria para cumplir con los objetivos de la institución.

Parra (2012) indica que, para lograr tener una eficaz comunicación interna dentro de la entidad, la comunicación interpersonal y las relaciones interpersonales se convierten en las interacciones recíprocas entre los miembros de un grupo o equipo de trabajo, donde la escucha activa, asertividad, la empatía, la personalidad y la actitud son los factores fundamentales de la comunicación interna dentro de las instituciones. (p. 112).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El siguiente trabajo investigativo es de tipo básico. Sánchez y Reyes (2015) además llaman a esta clase de investigación fundamental o pura, comentan que nos transporta a la búsqueda de nuevos campos de exploración y conocimientos; de igual modo, apuntan como finalidad catalogar información de la verdad para enriquecer el saber científico. La exploración pura busca el avance científico, incrementa los entendimientos teóricos y se apoya en principios y leyes (pág. 44).

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se utilizó la estadística para medición, porque se analizó las variables. Los autores Hernández. Fernández y Batista (2014) señalan que la exploración cuantitativa se sostiene en la recolección de datos, para evaluar la conjetura se apoya en la numeración y el examen estadístico, a fin de evaluar teorías y detallar patrones de hábitos.

Este trabajo es de corte transversal y tiene un diseño no experimental, gracias a que no se manipularon las variantes que se estudian. Sobre esto Hernández, et al. (2014) comentan que en las indagaciones no experimentales no se manipulan las variables; de igual modo apuntan que es transversal, porque se recolectan datos en un exclusivo instante (pág. 15). Por último, debemos nombrar que el nivel de la exploración es descriptivo, correlacional. Este tipo de trabajo se orienta a la determinación del nivel de relación que existe entre dos o más variantes, dos eventos o fenómenos observados; esta clase de trabajo investigativo nos facilita asegurar en qué medida la información de una variable están asociadas con la información de la otra (Sánchez & Reyes, p. 119).

Correlación de variables

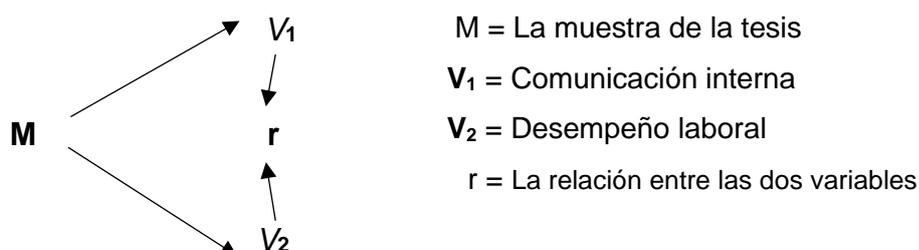


Figura 3.1 Esquema del diseño de estudio de correlación

3.2. Las variables y su operacionalización

Las variables consideradas objeto del trabajo fueron comunicación interna, como variable 1; y, desempeño laboral, como variable 2.

Dentro del concepto de la variable 1 tenemos la posibilidad de destacar que Tessi (2019) considera a la comunicación interna como una utilidad que asiste a los miembros de una entidad; señala que hay una interacción entre todos los integrantes que cuando se consolidan se desarrollan con eficacia (pág. 6). En el mismo sentido, Cuenca y Verazzy (2020) señalan que la comunicación interna tiene el propósito de servir y ayudar para que la organización cumpla sus objetivos.

En esa línea, se resalta que en la definición operacional de esta correlación se tuvo en cuenta el método de Manuel Tessi, el cual, clasifica los modelos de comunicación interna en A1, 3E y 2S; en este sentido, se midieron las dimensiones comunicación institucional, intrapersonal e interpersonal. Zayas (2012) resalta en la comunicación organizacional a la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional, también considera en la comunicación interna algunos términos como cognitivo y afectivo; asertividad, fluidez y retroalimentación; y, la escucha, empatía y mensaje.

Para explicar estas dimensiones, Zayas (2012) indica que lo cognitivo es la parte informativa de la comunicación; asimismo, considera que lo afectivo es la cualidad de expresar sentimientos, emociones y vivencias de forma verbal y no verbal. También, considera el asertividad como un requisito de la comunicación interpersonal; asimismo, menciona la fluidez y la retroalimentación como conceptos fundamentales en la comunicación interpersonal. En el mismo sentido, Tessi (2011) señala que el escuchar a los demás, la empatía y la forma como se emiten los mensajes es parte de la comunicación institucional.

Gráfico de Operacionalización de las variables

Tabla 3.1

Matriz de operacionalización de la variable 1: Comunicación interna

| Dimensión | Indicador | Ítems | Escalas | Valores |
|----------------------------|-------------------|-------|--------------|---------|
| Comunicación Intrapersonal | Cognitivo | 1 | Nunca | =1 |
| | Afectivo | 2 | Casi nunca | =2 |
| Comunicación Interpersonal | Fluida | 3 | A veces | =3 |
| | Asertivo | 4 | Casi siempre | =4 |
| | Retroalimentación | 5 | | |
| Comunicación Institucional | Escuchar | 6 | | |
| | Empatía | 7 | Siempre | =5 |
| | Mensajes | 8 | | |

Chiavenato (2017) **define conceptualmente** el desempeño laboral, variable 2 de este estudio, como el comportamiento personal o profesional al interior de la organización, el cual, por medio de un plan se encamina a lograr los objetivos, mediante la eficiencia y eficacia.

Dentro de la **definición operacional** del desempeño laboral, en esta investigación se tomaron como dimensiones las habilidades personales, profesionales y técnicas. Asimismo, debemos precisar que, en la dimensión habilidades personales se consideraron los indicadores de creatividad y responsabilidad; además, en la dimensión habilidad profesional se consideraron indicadores: toma de decisiones, crecimiento profesional y asertividad; finalmente, para la dimensión conocimiento técnicos se consideraron indicadores: la tecnología, capacitación y manejo de conflictos.

Tabla 3.2*Matriz de operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral*

| Dimensión | Indicador | Ítems | Escalas | Valores |
|---------------------------|-------------------------|-------|--------------|---------|
| Habilidades Personales | Creatividad | 1 | Nunca | =1 |
| | Responsabilidad | 2 | Casi nunca | =2 |
| Habilidades Profesionales | Toma de decisiones | 3 | A veces | =3 |
| | Crecimiento profesional | 4 | Casi siempre | =4 |
| | Asertividad | 5 | Siempre | =5 |
| Habilidades Técnicas | Tecnología | 6 | | |
| | Capacitación | 7 | | |
| | Manejo de conflictos | 8 | | |

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. Para Hernández et al. (2018) la población es un grupo de todos los elementos los cuales tienen características comunes y específicas. En ese sentido, la presente investigación se llevó a cabo en la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna de Castilla, la cual está localizada en la calle Ayacucho 414, en el distrito castellano, en la provincia y departamento de Piura. De acuerdo a la información proporcionada por la oficina de Recursos Humanos, conforme al Cuadro de Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad Distrital de Castilla, la Subgerencia de Recursos Humanos cuenta con 200 integrantes, la cual es la población del trabajo de estudio. A esta población de 200 trabajadores, mediante una fórmula de muestreo, se sacó la muestra de 132 colaboradores para aplicar el cuestionario. De acuerdo a la definición de Hernández et al. (2018) aplicando la fórmula a la población, se logra como resultado la muestra para aplicar el cuestionario. Los **criterios de inclusión** que se consideraron fueron los servidores municipales de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna de Castilla, tanto masculinos como femeninos; ya sean nombrados o estables y los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicio (CAS). Como **criterios de exclusión** se consideran aquellos trabajadores que no pertenecen a la

Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna de Castilla; asimismo, los trabajadores CAS que prestan servicios temporales con menos de tres meses de servicios y los locadores; además, se excluyeron aquellos trabajadores que se encontraban de vacaciones o con licencia por salud.

Muestra

Hernández y Mendoza (2019) señalan que en la ruta cuantitativa de la investigación la muestra es un subgrupo de población que interesa al trabajo. En el trabajo de investigación la muestra se consiguió por medio de la formula siguiente:

Muestra para una población finita

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) \times Z^2 \times p \times q}$$

- n = el tamaño de la muestra que se busca
- N = el número de la población
- Z = el parámetro de la estadística dependiente del nivel de confianza
- e = el error de estimación máximo que es aceptado
- p = la probabilidad de que ocurra el evento estudiado, éxito.
- q = representa (1 – p) la probabilidad de que no ocurra el evento.

Figura 3.2 Tamaño de muestra para una población finita

De acuerdo a la aplicación de una fórmula, arriba señalada, para calcular el número de la muestra en una finita población, se consiguió una muestra de 132 encuestados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sánchez y Reyes (2015) consideran que **las técnicas** son los medios por los cuales se recoge la información que se necesita de un hecho o fenómeno en función de los objetivos del trabajo. En ese sentido, en la tesis se empleó la encuesta como técnica, con 16 ítems o preguntas que se elaboraron con cada indicador de las dimensiones desarrolladas. Para un análisis más adecuado de lo obtenido en el trabajo de correlación se empleó el programa SPSS.

Sánchez y Reyes (2015) consideran que **los instrumentos** son las herramientas particulares que se usan en el desarrollo de recolección de información. Los instrumentos se seleccionaron a partir de las técnicas de recogida de datos. En esta situación, para la encuesta se empleó el instrumento: el cuestionario.

3.4.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Todo instrumento posee dos requisitos básicos: contar con confiabilidad y validez (Sánchez & Reyes, 2015).

3.4.1.1 Validez

En esta investigación, el instrumento fue validado por tres expertos, comunicadores y especialistas en docencia universitaria (en Anexos se encuentran los instrumentos validados). Los expertos validaron el instrumento en concordancia con los objetivos y la coherencia de los ítems de la tesis. Después, las validaciones de los expertos pasaron por la prueba de Aiken, obteniéndose una validez fuerte, de 1.00 de los ítems de comunicación interna y 1.00 de los ítems de desempeño laboral.

Tabla 3.3

Validez del instrumento de comunicación interna

| Validador | Resultado |
|----------------------------------|------------------|
| Dr. Noe Rojas Cardoza | Aplicable |
| Mgtr. Teodocia Zavala Palacios | Aplicable |
| Mgtr. Juan Manuel Reyes Castillo | Aplicable |

Tabla 3.4

Validez del instrumento de desempeño laboral

| Validador | Resultado |
|----------------------------------|------------------|
| Dr. Noe Rojas Cardoza | Aplicable |
| Mgtr. Teodocia Zavala Palacios | Aplicable |
| Mgtr. Juan Manuel Reyes Castillo | Aplicable |

3.4.1.2 Confiabilidad

Hernández et al. (2018) afirma que la confiabilidad es el nivel en que un instrumento obtiene resultados coherentes y consistentes. Para la confiabilidad de los instrumentos se ejecutó una prueba previa a 20 trabajadores de la comuna de Castilla, Piura; luego, se procedió a determinar la consistencia interna o fiabilidad de los instrumentos con el uso del coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 3.5

Instrumento con fiabilidad comunicación interna

| Fiabilidad estadística | |
|-------------------------------|------------------|
| Alfa de Cronbach | Número Elementos |
| 0.898 | 8 |

Tabla 3.6

Instrumento con fiabilidad desempeño laboral

| Fiabilidad estadística | |
|-------------------------------|------------------|
| Alfa de Cronbach | Número Elementos |
| 0.908 | 8 |

3.5. Procedimientos

El procedimiento para desarrollar y aplicar los instrumentos se resume y visualiza mediante etapas (Hernández y Mendoza, 2019). Es ese sentido, el trabajo de investigación se validó el cuestionario de preguntas con tres expertos y el asesor de tesis; también, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos, encuestando a 20 trabajadores de la Municipalidad de Castilla. Después de obtener la fiabilidad y validez del cuestionario, de escala de medición ordinal, con un número de cinco respuestas de acuerdo a la escala Likert, se

procedió a realizar las encuestas a los 132 empleados de la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Castilla, previa coordinación con el responsable; y finalmente, con el apoyo de un especialista estadístico se obtuvieron los resultados. En los resultados, primero se mostraron de manera descriptiva, exponiéndose aquellos rangos, niveles y distribución de frecuencia de las variables en análisis. Luego, utilizando el coeficiente Rho de Spearman se obtuvo la relación existente entre las variables cuantitativas.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio de la investigación se llevó a cabo considerando los niveles de medición de la variable y mediante la estadística (Hernández y Mendoza, 2019). En el análisis de los datos la tesis se empleó el programa de cómputo la estadística SPSS, en el cual, se procesaron los datos con el apoyo de un especialista estadístico se logró obtener los resultados descriptivos, de niveles, rangos y distribución, de las variantes: desempeño laboral y comunicación interna, así como, de acuerdo a los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la tesis se tomaron los lineamientos de la Universidad César Vallejo, considerando los valores de la ética y la moral, asimismo, las normas académicas. La investigación se ha desarrollado con ética, responsabilidad y respeto, para alcanzar y cumplir los objetivos trazados; se cumplió con los requisitos académicos que rechazan la copia y el plagio. Se debe resaltar que los datos, conocimientos y teorías de esta investigación son veraces, objetivos y confiables, validados por expertos.

IV. RESULTADOS

En la presentación de los resultados, en concordancia al orden de los objetivos del estudio correlacional, se muestran las puntuaciones resultantes de las variables: desempeño laboral y comunicación interna. Primeramente, se detallan los resultados con una redacción descriptiva, presentando los rangos, niveles y distribución de frecuencias de las variables, así como, los resultados de las dimensiones de la variable 1. Después, utilizando el coeficiente Rho Spearman, se llevó a cabo la prueba o contrastación de la hipótesis principal y las hipótesis específicas.

En la presentación del **primer resultado** mencionaremos que, como objetivo principal se consideró conocer la correlación del desempeño laboral y la comunicación interna de los colaboradores de un gobierno local. Asimismo, de acuerdo a lo que resultó en la distribución de frecuencias de la variante 1: comunicación interna se puede visualizar que, de 132 empleados de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna castellana, 78.79% considera excelente (alta) a la comunicación interna, mientras que 19.70% considera que es regular (media), y el 1.52% considera que no es buena (baja). Esto se puede interpretar que, a pesar que la mayoría considera que la comunicación interna es alta, existe un grupo de colaboradores que manifiesta que es deficiente, por lo cual, se debe incidir en comunicar mejor los objetivos de la organización, y motivar que los trabajadores participen en la mejora interna de la comunicación.

Tabla 4.1:

Distribución de frecuencias de la variable Com. Interna:

| Comunicación Interna | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| Alta | 104 | 78.8 |
| Media | 26 | 19.7 |
| Baja | 2 | 1.5 |
| Total | 132 | 100.0 |

En cuanto a los resultados de la distribución de las frecuencias de la variable 2: desempeño laboral, se obtuvo como resultado que, de los 132 trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna de Castilla el 72.73% considera que el desempeño laboral es excelente (alta), mientras que el 25% indica que es regular (media), y el 2.27% manifiesta que es malo (baja). Se puede asegurar que existe un porcentaje de colaboradores que no está trabajando de acuerdo a las capacidades de los demás. Con el desarrollo de las habilidades profesionales, personales y técnicas el desempeño laboral mejoraría en la institución. Las habilidades, destrezas y conocimientos son importantes para el desarrollo de las organizaciones, ya que, con trabajadores comprometidos la institución logra ser eficiente y eficaz.

Tabla 4.2:

Distribución de las frecuencias Desemp. Laboral

| Desempeño laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Alta | 96 | 72.7 |
| Media | 33 | 25.0 |
| Baja | 3 | 2.3 |
| Total | 132 | 100.0 |

Contrastación de las hipótesis

Para encontrar la relación que existe entre las variables, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman.

Contrastación de la hipótesis central: Desempeño laboral y Comunicación.

1. Se planteó como hipótesis principal:

Ho: No se tiene relación entre desempeño laboral y la comunicación interna de los colaboradores de un municipio.

H1: Si se tiene relación significativa entre el desempeño laboral y la comunicación interna de los trabajadores de un gobierno local.

2. Significación de acuerdo a los niveles: El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0.05$ que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.
3. Regla de decisión. El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”, rechazar H_0 . El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”, no rechazar H_0 Prueba de estadística.

Tabla 4.3

Correlación Desempeño laboral (D.L.) y Comunicación interna (C.I.)

| | | | Desempeño laboral | Comunicación interna |
|------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------------|
| R Spearman | Desempeño laboral | Coefic. correlación | 1,000 | 0,653 |
| | | Sig (bilateral) | | 0,000 |
| | | N | 132 | 132 |
| | Comunicación interna | Coefic. Correalcional | 0,653 | 1,000 |
| | | Sig (bilateral) | 0,000 | |
| | | N | 132 | 132 |

De acuerdo a la estadística obtenida se decide que se rechaza la hipótesis nula H_0 , debido a que p es menor a 0,05, aceptándose la hipótesis alternativa H_1 . Como conclusión se visualiza en la tabla 4.3 una correlación entre las variables desempeño laboral y comunicación interna de $r=0.653$, concluyendo que en a prueba de hipótesis existe evidencia para determinar que la variable 1 tiene correlación significativa moderada con la variable 2.

En cuanto al **segundo resultado**, tenemos como objetivo específico 1: determinar si existe correlación entre el desempeño laboral y la comunicación intrapersonal de los empleados de un gobierno local. En la prueba de percepción que se obtuvo de la dimensión 1, comunicación intrapersonal, se evidencia que, de los 132 trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna castellana, el

93.18% señala que la comunicación intrapersonal resulta excelente (alta), por otro lado, el 6.06% indica que es regular (media) y un 0.76% de los trabajadores manifiestan que es mala (baja). Con esto se evidencia que los trabajadores no sólo consideran que la municipalidad debe superar el aspecto comunicativo, sino que identifican que son parte del cambio estructural. También se puede observar que un 7% considera que se debe mejorar la comunicación intrapersonal, es decir, los colaboradores deben mentalizarse a mejorar su comunicación intrapersonal, de manera cognitiva, pensando y reflexionando cuando se comunican con sus compañeros de trabajo; de manera afectiva deben actuar de forma armoniosa, tratando de manera cordial y con respeto a sus compañeros.

Tabla 4.4

Niveles de percepción de la dimensión 1: Comunicación intrapersonal

| COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Alta | 123 | 93.2 |
| Media | 8 | 6.1 |
| Baja | 1 | 0.8 |
| Total | 132 | 100 |

Contrastación de la primera hipótesis específica: Comunicación intrapersonal y desempeño laboral.

En la contrastación de las hipótesis de relación del desempeño laboral y la comunicación intrapersonal se tomaron en cuenta el mismo planteamiento, significación de acuerdo a los niveles, significancia teórica, confiabilidad del 95% de correlación, que se describió para la correlación de desempeño laboral y comunicación interna, donde se concluye si se acepta la hipótesis o se rechaza.

Tabla 4.5*Correlación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral*

| | | | Desempeño laboral | Comunicación intrapersonal |
|-----------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------------------|
| R Spearman | Desempeño laboral | Coefic. correlacional | 1,000 | 0,397 |
| | | Sig (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 132 | 132 | |
| | Comunicación intrapersonal | Coefic. correlacional | 0,397 | 1,000 |
| Sig (bilateral) | | 0,000 | | |
| | | | 132 | 132 |

De acuerdo a los resultados se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Se concluyó que en la tabla 4.5 se visualizó que la correlación de la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación intrapersonal es numéricamente de 0.397, es decir el 39.7%, por lo que se concluyó que existe una baja correlación, sin embargo, debido al nivel de significancia con el que se trabajó este resultado es confiable, existe entonces una relación significativa.

En el **tercer resultado** se tiene como segundo objetivo específico, buscar la relación entre desempeño laboral y la comunicación interpersonal de los empleados públicos de un gobierno local. En los resultados de los niveles de percepción de la dimensión 2: **comunicación interpersonal**, se muestra que, de los 132 trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna castellana, el 77.27% manifiesta que la comunicación cara a cara es excelente (alta), por otro lado, el 21.21% piensa que es regular (media), y el 1.52% de los trabajadores indican que es pésima, mala (baja). De acuerdo a lo anterior, la entidad debe desarrollar políticas que fortalezcan la comunicación entre dos o más personas, es decir, la comunicación entre los trabajadores con sus jefes y sus compañeros de trabajo, la comunicación debe ser fluida; asimismo, el trabajador debe relacionarse de manera asertiva, comunicando de forma sincera y directa lo que siente y piensa, siempre respetando los derechos de sus compañeros. Finalmente, la comunicación

interpersonal debe tener una retroalimentación, es decir, un feedback, solicitando opiniones a sus jefes o compañeros para mejorar su comunicación y su desempeño en el trabajo.

Tabla 4.6

Niveles de percepción de la dimensión 2: Comunicación interpersonal

| Comunicación interpersonal | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Alta | 102 | 77.3 |
| Media | 28 | 21.2 |
| Baja | 2 | 1.5 |
| Total | 132 | 100 |

Contrastación de la segunda hipótesis específica: comunicación interpersonal y desempeño laboral

En la contrastación de las hipótesis de correlación del desempeño laboral y la comunicación interpersonal se tomó en cuenta el mismo planteamiento, principios, normas y reglas de la estadística para encontrar la relación, como significación de acuerdo a los niveles, significancia teórica, confiabilidad del 95%, que se describieron para la correlación de desempeño laboral y comunicación interna, donde se concluye si se acepta o rechaza la hipótesis.

Tabla 4.7

Correlación entre la Comunicación interpersonal y el Desempeño laboral

| | | | Desempeño laboral | Comunicación interpersonal |
|------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------------------|
| R Spearman | Desempeño laboral | Coefic. correlacional | 1,000 | 0,489 |
| | | Sig (bilateral) | | 0,000 |
| | | N | 132 | 132 |
| | Comunicación interpersonal | Coefic. correlacional | 0,489 | 1,000 |
| | | Sig (bilateral) | 0,000 | |
| | | N | 132 | 132 |

De acuerdo a los resultados, se tomó la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Concluyéndose que en la tabla 4.7 se visualiza que la correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación interpersonal es igual a 0.489, es decir el 48.9%, por lo que se concluye que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de cero, evidenciando que es altamente confiable. Con estos resultados se afirmó que existe relación significativa entre el desempeño laboral y la comunicación interpersonal de los empleados de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna castellana.

En el **resultado 4** se debe indicar el tercer objetivo específico: conocer la relación entre el desempeño laboral y la comunicación institucional de los colaboradores de una comuna. En los resultados de los niveles de percepción de la tercera dimensión de la variable 1: **comunicación institucional**, se muestra que, del total de los 132 trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna castellana, el 67.42% señaló que la comunicación institucional es excelente (alta), de otro lado el 31.82% piensa que es regular (media), y el 0.76% de los trabajadores manifiestan que es deficiente (baja). Es importante que la municipalidad manifieste lo fundamental que es difundir la información institucionalmente; sobre todo, escuchar y dialogar con los empleados sobre las cosas positivas obtenidas, los cambios y otros que son importantes para alcanzar los objetivos. Con estos resultados, se entiende que se debe aprender a escuchar a los jefes y a los compañeros de trabajo, cuando se quiere comunicar algo, ya sea positivo o negativo, o que no comparta la misma idea. Por otro lado, se debe desarrollar la empatía entre los trabajadores, identificándose con sus compañeros o jefes cuando ellos tienen dificultades en la realización de sus labores. Por último, los mensajes en la comunicación institucional deben emitirse de manera clara y concisa, logrando una comunicación efectiva.

Tabla 4.8*Niveles de percepción de la dimensión 3: Comunicación institucional*

| Comunicación institucional | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Alta | 89 | 67.4 |
| Media | 42 | 31.8 |
| Baja | 1 | 0.8 |
| Total | 132 | 100 |

Contrastación de la hipótesis específica 3: Comunicación institucional y Desempeño laboral

En la contrastación de las hipótesis de relación del desempeño laboral y la comunicación institucional se tomó en cuenta el mismo planteamiento, principios, normas y leyes de la estadística para encontrar la correlación, como significación de acuerdo a los niveles, significancia teórica, confiabilidad del 95%, que se describieron para la correlación de desempeño laboral y comunicación institucional, donde se concluye si se acepta o rechaza la hipótesis.

Tabla 4.9*Correlación entre el desempeño laboral y la comunicación institucional*

| | | | Desempeño laboral | Comunicación institucional |
|------------|-------------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------------|
| R Spearman | Desempeño laboral | Coefic. correlación | 1,000 | 0,566 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | | N | 132 | 132 |
| | Comunicación institucional | Coefic. correlación | De 0,566 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | | N | 132 | 132 |

De acuerdo a los resultados se tomó la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, debido al nivel de significancia de cero, el

cual fue altamente confiable. Se concluyó que en la tabla 4.9 se visualiza que, la correlación de la variable desempeño laboral y la dimensión comunicación institucional es numéricamente 0.566, descubriéndose que existe una correlación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

Para la discusión se tomó en cuenta primero el objetivo principal y los objetivos específicos; seguidamente, se respaldaron los conceptos con la teoría sobre el tema; después, se desarrolló la comparación de los resultados (el nivel de percepción y correlación de hipótesis) con lo encontrado en los antecedentes; y, finalmente se realizó un análisis de lo obtenido.

En el objetivo central del estudio se consideró *conocer la relación entre el desempeño laboral y la comunicación interna de los trabajadores de una comuna*. Al respecto Manuel Tessi (2019), define la comunicación interna en aquella comunicación que es gestionada dentro de la institución, creando y manteniendo las buenas relaciones, y permite lograr los objetivos en las organizaciones. Por otro lado, Chiavenato (2017) define el desempeño laboral en la manera en que la gente cumplen sus funcionalidades, ocupaciones y obligaciones admitiendo lograr los objetivos. En la comparación de la hipótesis principal se evidencia una relación significativa entre el desempeño laboral y la comunicación interna, debido al resultado del coeficiente de Rho Spearman fue igual a 0.653. Asimismo, el medida de percepción de la comunicación interna, de los 132 trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna castellana, el 78.79% percibe que la comunicación interna es excelente (alta), en tanto que el 19.70% manifiesta que es regular (media) y el 1.52% indica que es mala (baja); de acuerdo a la distribución de las frecuencias de la variable Desempeño laboral se evidencia que de los 132 el 72.73% señala el desempeño laboral como excelente (alta), mientras que el 25% considera que es regular (media), y el 2.27% apunta a que es malo (baja). Estos resultados son semejantes con el trabajo de Maza (2019), que obtuvo una significativa correlación entre el desempeño laboral y la comunicación interna, es decir, $r = 0.788$. Los resultados, también son similares a los niveles de percepción obtenidos por Palacios (2018), que encontró que de 100 encuestados el 72% asegura que es positiva (alta). Ibarra (2019) obtuvo un nivel de correlación Rho de Spearman de 0.655, que indica una correlación positiva moderada entre el fortalecimiento de la identidad corporativa y la comunicación interna en la comuna de Ate. Trujillo (2017) encontró, por medio del estadístico de Pearson, que existe

una correlación muy buena entre las variables clima organizacional y comunicación interna de los empleados del campo Energía y Minas, esto indica que la comunicación interna no solo se correlaciona con el desempeño laboral, sino también con el clima laboral, como lo demuestra Trujillo.

Con estos resultados debemos indicar que el desempeño laboral se relaciona con la comunicación interna; no obstante, los funcionarios de la comuna castellana tienen que tomar en cuenta a los trabajadores que opinan que no tienen una buena comunicación interna, ni un marcado desempeño laboral. Con políticas y estrategias deben lograr que todos los integrantes se involucren en los dos tipos de comunicación interna y externa. Asimismo, debemos resaltar que las habilidades se pueden transmitir o aprender de un trabajador a otro, se recomienda potenciar las habilidades personales, profesionales y técnicas de los empleados para alcanzar los objetivos.

En el **primer objetivo específico** se consideró encontrar la relación entre el desempeño laboral y la comunicación intrapersonal de los empleados de una comuna, basado en ello, se tomó en cuenta el estudio de Manuel Tessi (2019) que señaló que en la comunicación intrapersonal el individuo selecciona y articula los signos del lenguaje internamente. Asimismo, Sayas (2012) manifiesta que este tipo de comunicación corresponde al proceso individual de información. **Los resultados** hallados en el estudio, se observó que el 93% de los empleados de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna castellana opina que la comunicación intrapersonal es excelente (alta), mientras que el 6.06% señala que es regular (media) y una 0.76% manifiesta que es mala (baja). Asimismo, a través del coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación entre el desempeño laboral y la comunicación intrapersonal de $r= 0.397$, es decir, se obtuvo una correlación positiva. Los resultados hallados en este constructo son similares a los resultados obtenidos por Maza (2019), que afirma que existe una correlación significativa entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral. Trujillo (2017), también indica que el 69.3% de encuestados manifestó que la comunicación intrapersonal siempre se da, coincidiendo con lo hallado en este estudio; asimismo, obtiene en la comparación de hipótesis que la comunicación intrapersonal se

correlaciona significativamente con el liderazgo en las instituciones públicas, coincidiendo en el sentido que la comunicación intrapersonal influye no solo con el liderazgo, sino también con el desempeño laboral.

Como **segundo objetivo específico** se consideró encontrar la relación entre el desempeño laboral y la comunicación interpersonal de los empleados de una comuna, en base a ello, se tomó la teoría de Tessi (2019), quien señala que la comunicación interpersonal se da a través de la palabra oral; Sayas (2012) señala que la comunicación interpersonal es aquella donde los empleados y funcionarios de la empresa reconocen una forma de comunicación habitual que puede ser verbal y no verbal. De otro lado, en los resultados encontrados en este trabajo, se expone que, de los 132 trabajadores de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna castellana, un 77.27% apunta que la comunicación interpersonal es excelente (alta); esto coincide con Viñarás, González y Rincón (2019) quienes después de haber analizado la comunicación interpersonal, consideran importante y fundamental la comunicación interpersonal en toda empresa o institución.

De igual modo, esta investigación determinó que hay una correlación moderada y positiva entre la variable desempeño laboral y la dimensión 2 de la variable uno, es decir de 0.489. Esto coincide con el trabajo de Maza (2019), Trujillo (2017) y Yarlequé (2018) que señalan que la comunicación interpersonal se correlaciona positivamente, considerable y significativamente con el desempeño laboral y el clima organizacional. Viñarás, González y Rincón (2019), consideran a la comunicación interpersonal como una herramienta importante para en el desarrollo laboral y el crecimiento de las organizaciones.

Como **tercer objetivo específico** se consideró *identificar la relación entre el desempeño laboral y la comunicación institucional de los empleados de una comuna*. Al respecto Tessi (2019) compara la comunicación institucional con el modelo 3E que plantea, donde para lograr la efectividad de la comunicación institucional se debe desarrollar: la escucha, la empatía y la emisión. Esta comunicación de calidad y efectividad se generaliza en la escritura. Asimismo, Los resultados obtenidos en este trabajo muestra que, de los 132 trabajadores de la subgerencia de Recursos Humanos, el 67.42% considera que la comunicación institucional es excelente (alta), mientras que el 31.82% considera que es

regular(media), y el 0.76% considera que es mala (baja). En la comprobación de la hipótesis se obtuvo que el desempeño laboral se correlaciona positivamente con la comunicación institucional de los empleados de una comuna. En los resultados se asemejan a los obtenidos por Maza (2019), Trujillo (2017) y Yarleque (2018), quienes señalaron que la comunicación llamada institucional se relaciona moderadamente con el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. Pereda (2016), considera que el desempeño laboral (variable 2) es importante en las organizaciones; indica que las habilidades son de suma importancia para lograr los objetivos en una institución pública, asimismo, considera que la capacidad de comunicación es indispensable en un entorno empresarial ágil y eficiente. Sin embargo, es necesario que los funcionarios de la Municipalidad de Castilla manifiesten la consideración de dar a conocer información institucional; fundamentalmente en escuchar, dialogar, y mejorar los mensajes, ya que existe un pequeño grupo de colaboradores que piensa que no se les escucha, ni toma en cuenta.

En la investigación se puede evidenciar que lo hallado en los antecedentes de este trabajo son de una positiva correlación, vale decir, si la comunicación interna crece, el desempeño laboral también lo hace.

VI. CONCLUSIONES

Como conclusiones tenemos:

Primero. En esta tesis se determinó el grado de relación que hay entre el desempeño laboral y la comunicación interna de los empleados de la Subgerencia de Recursos Humanos de la comuna distrital de Castilla, Piura. A través de coeficiente de Rho de Spearman, se comprobó la correlación de las variables en estudio y se llegó a la conclusión que los valores obtenidos en la prueba de la hipótesis planteada dieron evidencias suficientes para afirmar que la variable 1 tiene correlación significativa moderada con la variable 2. Con estos resultados se puede afirmar que los trabajadores consideran positiva la comunicación interna expresada tanto de forma vertical (ascendente/ descendente), como horizontal y transversal. La mayoría de los trabajadores considera que el desempeño laboral es bueno, además, considera que la creatividad, la responsabilidad, la buena toma de decisiones, el crecimiento profesional, la asertividad y la capacitación en el manejo de la tecnología, ayudan a alcanzar los objetivos de la organización pública. Hay que resaltar que, en esta investigación de nivel correlacional, si una empresa u organización cuenta con una excelente comunicación interna, poseerá trabajadores con un destacado desempeño laboral.

Segundo. En esta investigación se encontró que el desempeño laboral se relaciona positiva o significativamente con la comunicación intrapersonal de los empleados y directivos de la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Castilla, Piura, ya que, en la primera hipótesis planteada específicamente arrojó a través del estadístico de Rho de Spearman que hay una significativa correlación. Con este resultado se concluye que, los empleados consideran que la comunicación intrapersonal mejoraría en la organización estatal si cada uno de sus integrantes piensa y reflexiona antes de comunicarse con sus compañeros de trabajo, porque a través de la palabra pensada, cada individuo se relaciona positivamente con los demás; asimismo, consideran que existe un trato cordial y respeto mutuo de los colaboradores en su comunicación con sus compañeros de trabajo. La comunicación intrapersonal tiene como objetivo lograr una mayor empatía por parte del emisor con sus colegas. Si una organización cuenta con una

excelente comunicación intrapersonal, tendrá empleados con un destacado desempeño laboral.

Tercero. En esta tesis se determinó el grado de correlación entre el desempeño laboral y la comunicación interpersonal de los empleados de la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Castilla, Piura, ya que, de acuerdo a la segunda hipótesis específica planteada y tras la aplicación del coeficiente de Rho Spearman, se evidenció el resultado del grado de correlación moderada y positiva que permitió establecer que existe una significativa relación entre el desempeño laboral y la comunicación interpersonal. Con estos resultados se puede afirmar que la comunicación interpersonal en la organización se realiza de manera positiva, porque la comunicación entre los directivos y empleados se desarrolla de manera fluida; asimismo, esta comunicación se practica de forma asertiva, es decir, se comunica de manera sincera y directa lo que se piensa y siente, respetando el derecho y necesidades de sus compañeros de trabajo. Además, la retroalimentación o la respuesta del receptor al emisor se practica en la institución, porque cada trabajador solicita a sus compañeros o jefes de trabajo sus opiniones, para conocer qué opinión tienen sobre su desempeño laboral. En conclusión, con los resultados hallados se considera que, si la comunicación interpersonal es excelente, el desempeño laboral también lo es.

Cuarto. En este nuevo constructo se determinó que existe correlación entre el desempeño laboral y la comunicación institucional de los empleados de la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Castilla, Piura, gracias a que, en la tercera conjetura específica planteada, el resultado de correlación de Rho Spearman llegó a la conclusión que existe una correlación moderada y positiva. Con estos resultados obtenidos se concluye que existe una correlación significativa entre el desempeño laboral y la comunicación institucional producto que la comunicación escrita se genera de forma efectiva y de calidad, ya que se da en tres pasos: a través de la escucha, la empatía y una buena emisión de los mensajes. La mayoría de los trabajadores afirman que, a su jefe le interesa y escucha lo que cada uno de ellos siente y piensa respecto a su trabajo. Y como consecuencia de poner en práctica la empatía, la mayoría de los trabajadores se identifica con sus compañeros cuando ellos tienen dificultades para la realización

de sus labores. Hay que agregar que, en la organización, la mayoría de mensajes se transmiten de forma efectiva, a través de la palabra escrita; además, cerca de los dos tercios de encuestados opina que los mensajes que se transmiten en la institución son claros y concisos, con lo que se logra una comunicación institucional efectiva.

VII. RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones podemos precisar:

Primero: Mejorar la comunicación interna de todos los integrantes de la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Castilla – Piura, y con ello, consecuentemente, se obtendrá un mejor desarrollo laboral de los empleados con el fin de alcanzar los objetivos que se propusieron. Conforme al estudio, existe una correlación positiva en las variables de trabajo, es decir, si la comunicación al interior mejora, el desempeño laboral también mejorará y viceversa. Los colaboradores deben manejar un solo lenguaje, planteándose una comunicación interna integrada, donde los directivos, mandos medios y los colaboradores, bajo una misma misión, logran crecer como personas y profesionales. El desempeño laboral y la comunicación interna se debe abordar de manera estructurada y planificada en las organizaciones.

Segundo: Con estrategias orientadas a los jefes y líderes de la organización para mejorar la comunicación intrapersonal en beneficio del desempeño laboral, desarrollando el aspecto cognitivo (conocimientos) para mejorar aquellos diálogos internos de cada sujeto, que frecuentemente se dan con respuestas o preguntas de hechos cotidianos. También hay que tener en cuenta el nivel afectivo de cada persona para lograr una buena comunicación y desempeño laboral. Esta estrategia debe orientarse a que cada trabajador aprende a escucharse a sí mismo, a entenderse y a emitir los mensajes de forma eficaz.

Tercero: Resaltar lo fundamental de la comunicación interpersonal para conseguir que la conversación oral sea clara, precisa y fluida a favor de conseguir un mejor desempeño laboral. Y conseguir que los mensajes se emitan con responsabilidad y asertividad para lograr una buena retroalimentación. Y, además, lograr que los jefes y líderes consideren que la comunicación “cara a cara” debe mejorar con asertividad, fluidez y eficacia. Los directivos de las organizaciones deben

considerar a la comunicación de forma interpersonal como una herramienta esencial para el mejoramiento del desempeño laboral. A través de dimensiones comunicativas como veracidad, fluidez, asertividad, retroalimentación y con un clima laboral adecuado, se puede lograr los objetivos de la empresa. Los conocimientos, destrezas, habilidades son importantes para el desarrollo de la comunicación interpersonal en la institución.

Cuarto: Motivar a los trabajadores a través de la información para conseguir su compromiso con la organización. En ese sentido, se debe priorizar a las personas y la comunicación. Se debe contar con el compromiso de los directivos, involucrarse en el proceso de la comunicación institucional. Es importante que los directivos consideren las sugerencias de los trabajadores, para que estos últimos se sientan parte de los objetivos de la organización. La comunicación institucional posee un fuerte impacto en la manera de comportarse y las actitudes de los trabajadores. Se debe fomentar la cultura del aprendizaje y la capacitación en el personal. Se debe crear una figura responsable de la comunicación para motivar el desempeño laboral. Finalmente, la escucha activa desarrolla la comunicación en la organización y mejora el desarrollo profesional de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Arias, W., & Arias, G. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*. Ciencia & Trabajo, v.
- Bermúdez Rus, Coral (2016). *La comunicación interna en las organizaciones*. Icade Business School.
- Cabrejos Vásquez, Anaclaudia, y Sarango Ramírez, Flor Isabel (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la caja Piura*. Perú (Tesis).
- Capriotti, Paul (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Edita: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas (Málaga, España).
- Capriotti, Paul (2009). *Branding corporativo Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*. Santiago de Chile: Ariel Comunicaciones.
- Capriotti, Paul (1998). *La comunicación interna. Reporte C&D. Capacitación y Desarrollo* (Argentina), 13, 5-7. Recuperado de http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf
- Castro-Martínez, Andrea; Díaz-Morilla, Pablo (2019). "Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas, 2014-2018" (Artículo). El profesional de la información, v. 28, n. 5, e280518. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18>.
- Charry, C. H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el Clima organizacional* (Tesis). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Chiavenato, Idalberto (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fé de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2004). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. Australia: Thomson.

- Chiavenato, Idalberto (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Interamericana: 7ma Edición. McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw- Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, Idalberto (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (segunda ed.). México: Mexicana.
- Chiavenato, Idalberto (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hil.
- Chiavenato, Idalberto (2017). *Administración de recursos humanos*. 10ª edición. McGraw-Hil.
- Cruzado, C., & Villanueva, B. L. (2019). *Motivación y desempeño laboral: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años* (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/23390>
- Cuenca, Joan y Verazzi, Laura (2018). *Guía fundamental de la Comunicación Interna*. Barcelona: Editorial UOC.
- Cuenca, Joan y Verazzi, Laura (2020). *Comunicación Interna Total. Estrategia, práctica y casos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Domínguez-Palacios, C. M. (15 de noviembre de 2015). IEBS. Obtenido de <http://comunidad.iebschool.com/communicationorganizations/2015/11/15/que-es-la-comunicacion-institucional/>
- Erazo Muñoz, P. A., & Riaño-Casallas, M. I. (2021). *Felicidad en el trabajo en docentes oficiales de básica y media* (Artículo). Revista Boletín Redipe, 10(1), 349–371. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i1.1187>
- García Jiménez, Jesús (1998). *La comunicación interna*. España. Ediciones Díaz de Santos, 1998 - 384 páginas.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAWHILL/Interamericana Editores S.A. De C.

- Ibarra Galindo, Jesús Alonso (2019). *La comunicación interna y el fortalecimiento de la identidad corporativa de la Municipalidad de Ate. Lima – Perú* (Tesis).
- Longo, F. e Ysa, T. (2008). *Los escenarios de la gestión pública del siglo XXI. Escuela de Administración Pública. Generalitat de Catalunya. Barcelona.* (sacado de Pereda)
- Loyola Chafra, Nanci del Rocío (2019). *Estrategias para el desarrollo de las habilidades sociales con base en la autoestima en los estudiantes de básica superior de la unidad educativa Condorazo. Ambato – Ecuador.*
- Lucas Marín, A. (2002). *Sociología de las organizaciones, Influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.* Madrid, España: Fragua.
- Marañón Rodríguez, E., Bauzá Vázquez, E., & Bello Rodríguez, A. A. (2006). *La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria* (Artículo). Revista Iberoamericana de Educación.
- Martín Serrano, M. (2019). *Cuándo y cómo se hizo científica la Teoría de la Comunicación.* Comunicación y Sociedad, e7477. DOI: <https://doi.org/10.32870/cys.v2019i0.7477>
- Maza Cahuascanco, Valeria (2019), Tesis: *Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N ° 04 Comas, Lima 2018* (Tesis). Cultura y comportamiento organizacional. LIMA - PERÚ.
- Mora Romero, J. L., Mariscal Rosado, Z. M., (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral* (Artículo). Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Año: VII; Número: Edición Especial; Artículo no.:100; Período: Diciembre, 2019.
- Novo, G., Asbún, J., & Sevilla, M. (2016). *Responsabilidad profesional aplicada a la farmacovigilancia.* Acta Bioethica, 269-280.

- Palacios Saldaña, Yelena Lucel (2018). Tesis: *Relación de la comunicación interna con el clima laboral de una escuela estatal de Chosica, año 2018*. Lima – Perú.
- Parra, Yaritza Y. (2012). *Comunicación interna en el mejoramiento de las relaciones interpersonales del personal administrativo de los institutos universitarios de tecnología de Maracaibo*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.
- Pereda Pérez, Francisco Javier (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba, España*. Edita: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Córdoba. Campus de Rabanales Ctra. Nacional IV, Km. 396 A 14071 Córdoba. www.uco.es/publicaciones_publicaciones@uco.es
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. *Negotium*, 3 (9), 33-51.
- Real Academia Española (RAE) (2014). *Diccionario de la Real Academia Española*, 23a edición. Madrid
- Riera Recalde, A. A., Vera Díaz, F. V., & Mariscal Rosado, Z. M., (2020). *Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo* (Artículo). *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año: VII; Número: Edición Especial; Artículo no.:62; Período: Febrero, 2020.
- Rivas Tovar, Luis Arturo. *Evolución de la teoría de la organización Universidad & Empresa*, vol. 11, núm. 17, julio-diciembre, 2009, pp. 11-32 Universidad del Rosario Bogotá, Colombia.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* Decimosegunda edición. México: PEARSON.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON Educación de México, S.A. de CV.

- Robbins Stephen P. & Judge, Timothy A. (2017). *Comportamiento organizacional* - 17ª edición, en Iberlibro.com - ISBN 10: 6073239858 - ISBN 13: 9786073239851 - Grupo Anaya Publicaciones.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., y Cornejo, F. A. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. *Salud & Sociedad*, 2 (2), 219-234.
- Rondón Valdés, J. y Antúnez Sánchez, A. (2017). *La formación de habilidades en estudiantes de derecho, una tarea de formar no de informar* (Artículo). *ROCA. Revista científico - educacional de la provincia Granma*. Vol.13 No.1, enero-marzo 2017. ISSN: 2074-0735. RNPS: 2090. roca@udg.co.cu
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B. y Cañedo Andralía, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. *ACIMED*, 20(4), pp. 67-75 (Sacado de Pereda).
- Sánchez Carlessi Hugo y Reyes Mesa Carlos (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Business Support Aneth. Lima, Perú.
- Schoeneborn, D., Morsing, M. y Crane, A. (2019). *Perspectivas formativas sobre la relación entre la comunicación de la RSE y las prácticas de la RSE*. Artículo de revista.
- Serrano, M., Piñuel, J., Gracia, J. y Arias, M. (1982). *Teoría de la comunicación. Epistemología y análisis de la referencia*. Madrid, España: A, Corazón.
- Tessi, Manuel. (2012). *Comunicación Interna Integrada* (primera ed.). Santiago, Chile.
- Tessi, Manuel. (2012). *Comunicación Interna en la Práctica*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Tessi, Manuel. (2017). *Tres secretos para medir la comunicación interna*. Artículo en el anuario de la comunicación: Siete tendencias para dirigir la comunicación, de DIRCOM.
- Tessi, Manuel (2019). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Editorial: Granica. México.

- Trujillo, C. (2016). *Comunicación interna, participación y desarrollo humano en dos instituciones educativas de Manizales* (Tesis de maestría). Universidad de Manizales, Colombia.
- Trujillo, L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector Energía y Minas* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Perú.
- Viñarás, González y Rincón 2019. *La Comunicación Interpersonal y la Comunicación Interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad* (Artículo). Universidad CEU San Pablo, Madrid, España.
- Yarlequé Rupay, Mercedes Milagros (2018), Tesis: *Percepción de la comunicación interna según los colaboradores de la empresa Inversiones Mamay E.I.R.L, Lurín* (Tesis). Repositorio Universidad César Vallejo.
- Zayas Agüero, Pedro Manuel. (2011). *La comunicación interpersonal*. España: EAE Editorial Académica Española.
- Zayas Agüero, Pedro Manuel. (2016). *La comunicación interpersonal*. España: EAE Editorial Académica Española.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD”

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|--|--|----------------------|---|---|
| Problema Principal: | Objetivo General: | Hipótesis General: | Variable 1: | | Investigación de: |
| ¿De qué manera la Comunicación Interna se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad? | Determinar la relación de la Comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad. | Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad. | Comunicación Interna | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación intrapersonal • Comunicación interpersonal • Comunicación institucional Tessi (2019) | <u>Tipo de investigación:</u> Básica. <u>Enfoque:</u> cuantitativo. |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicas | Variable 2: | | |
| ¿De qué manera la Comunicación Intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad? | Determinar la relación de la Comunicación Intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad. | La Comunicación Intrapersonal se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad. | Desempeño Laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades personales • Habilidades profesionales • Habilidades técnicas Chiavenato (2017) | <u>Nivel</u> descriptivo, correlacional <u>Diseño</u> no experimental, de corte transversal. |
| ¿De qué manera la Comunicación interpersonal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad? | Conocer la relación de la Comunicación Interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad. | La Comunicación Interpersonal se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad. | | | |
| ¿De qué manera la Comunicación Institucional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad? | Identificar la relación entre la Comunicación Institucional y el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad. | La Comunicación Institucional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad. | | | |

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TÍTULO: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|----------------------|---|--|--|--|---|--|
| COMUNICACIÓN INTERNA | Tessi indica que la comunicación interna gestiona los mensajes que se desarrollan en una organización. Mensajes que tiene que ver con lo que se escribe, se dice y se calla, en la organización. En su metodología integra las dimensiones de comunicación interna: institucional o 3E, interpersonal o 2S, e intrapersonal o 1A. | En la definición operacional se consideró la metodología de Manuel Tessi, donde se midieron las dimensiones comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional. | Comunicación intrapersonal Comunicación interpersonal Comunicación institucional | <ul style="list-style-type: none"> • Cognitivo • Afectivo • Fluidez • Asertivo • Retroalimentación • Escuchar • Empatía • Mensajes | 1 2 3 4 5 6 7 8 | Ordinal tipo Likert Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre |
| DESEMPEÑO LABORAL | Chiavenato define el desempeño laboral como la forma que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones; donde las acciones individuales afectan a la organización; asimismo, considera que un desempeño eficaz y efectivo permite alcanzar los objetivos de la organización. | Dentro de la definición operacional se consideró la metodología de Idalberto Chiavenato se midieron las dimensiones de habilidades personales, profesionales y técnicas. | Habilidades personales Habilidades profesionales Habilidades técnicas | <ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Responsabilidad • Toma de decisiones • Crecimiento profesional • Asertividad • Tecnología • Capacitación • Manejo de conflictos | 9 10 11 12 13 14 15 16 | |

ANEXO 03:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Comunicación Interna y Desempeño Laboral.

TÍTULO DE LA TESIS: *La comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los trabajadores de una Municipalidad.*

| VARIABLE 1: Comunicación Interna | | | | | | | |
|--|---|---|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------|
| INDICADORES | ÍTEMS | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO | | | | | OBSERVACIONES |
| | | REPRESENTATIVIDAD | PERTINENCIA | COHERENCIA | CONSISTENCIA | CLARIDAD | |
| DIMENSIÓN 1: Comunicación Intrapersonal | | | | | | | |
| Cognitiva | ¿Piensa y reflexiona antes de comunicarse con sus compañeros de trabajo? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Afectivo | ¿Considera que trata de manera cordial y con respeto a sus compañeros de trabajo cuando se comunica con ellos? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 2: Comunicación Interpersonal | | | | | | | |
| Fluidez | ¿La comunicación entre usted y su jefe y/o compañeros se da de manera fluida? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Asertivo | ¿Comunica de forma sincera y directa lo que piensa y siente respetando el derecho y necesidades de sus compañeros de trabajo? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|--|
| Retroalimentación | ¿Solicita a sus compañeros y/o jefes sus opiniones para conocer que percepción tienen sobre su desempeño laboral? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 3: Comunicación Institucional | | | | | | | |
| Escuchar | ¿Cree que a su jefe le interesa y escucha lo que usted piensa y siente respecto a su trabajo? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Empatía | ¿Se identifica con sus compañeros cuando ellos tienen dificultades para la realización de sus labores? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Mensajes | ¿Según usted los mensajes que se emiten dentro de su institución son claros y concisos, que logran una comunicación efectiva? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| VARIABLE 2: Desempeño Laboral | | | | | | | |
|---|--|---|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------|----------------------|
| INDICADORES | ÍTEMS | CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO | | | | | OBSERVACIONES |
| | | REPRESENTATIVIDAD | PERTINENCIA | COHERENCIA | CONSISTENCIA | CLARIDAD | |
| DIMENSIÓN 1: Habilidades Personales | | | | | | | |
| Creatividad | ¿Tiene usted capacidad de generar pensamientos creativos para ayudar a los objetivos de la organización? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Responsabilidad | ¿Usted tiene claro cuáles son sus funciones y la responsabilidad que le exige su puesto en la organización? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| DIMENSIÓN 2: Habilidades Profesionales | | | | | | | |
| Toma de decisiones | ¿Las decisiones que se toman dentro de la organización las asumen únicamente los directivos de la institución? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Crecimiento profesional | ¿Su labor en la organización le ha permitido, en los últimos años, un crecimiento profesional de acuerdo a sus expectativas? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Asertividad | ¿Mantiene la calma y se comunica con respeto y empatía cuando los demás se equivocan y no cumplen con sus expectativas? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Habilidades Técnicas | | | | | | | |
| Tecnología | ¿Proporciona la organización los medios tecnológicos para lograr una mejor comunicación entre sus trabajadores? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Capacitación | ¿Promueve la organización la constante capacitación tecnológica de sus trabajadores para conseguir un mejor desempeño laboral? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| Manejo de conflictos | ¿Cómo responde personalmente ante los conflictos que se generan dentro de su organización? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

ANEXO 04

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

| Representatividad | Consistencia | Pertinencia | Coherencia | Claridad |
|---------------------------|---|---|---|-------------------------------|
| Es lo más representativo. | Está fundamentado en bases teóricas consistentes. | Convenientes por su importancia y viabilidad. | Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia. | Redactado con lenguaje claro. |

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems se utilizó la siguiente escala:

| 0 | 1 | 2 | 3 |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | Parcialmente en desacuerdo | Parcialmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo |

DATOS DEL EXPERTO 1

| | | | |
|---------------------------------|---|--------------------|-------------------|
| Nombres y Apellidos | Dr. Noe Rojas Cardoza | DNI N° | 02607581 |
| Nombre del Instrumento | Cuestionario para Comunicación interna y Desempeño laboral. | | |
| Dirección domiciliaria | E - 13 - C. U. San Martín – Veintiséis de Octubre -Piura | Teléfono domicilio | 971581150 |
| Título Profesional/Especialidad | Lic. en Ciencias de la Información. | Teléfono Celular | 971581150 |
| Grado Académico | DOCTOR | | |
| Mención | COMUNICACIÓN SOCIAL | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | PIURA, JULIO 2022 |

DATOS DEL EXPERTO 2

| | | | |
|---------------------------------|---|--------------------|----------------------------|
| Nombres y Apellidos | Mg. Teodocia Zavala Palacios | DNI N° | 02637646 |
| Nombre del Instrumento | Cuestionario para Comunicación Interna y Desempeño Laboral - | | |
| Dirección domiciliaria | Ayacucho 751 - Piura | Teléfono domicilio | 969412392 |
| Título Profesional/Especialidad | Ciencias de la Comunicación/ Periodista/ Docente universitaria. | Teléfono Celular | 969412392 |
| Grado Académico | MAGÍSTER | | |
| Mención | Maestro en Docencia Universitaria | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | Piura, 15 de julio de 2022 |

DATOS DEL EXPERTO 3

| | | | |
|---------------------------------|---|--------------------|-----------------------|
| Nombres y Apellidos | Mg. Juan Manuel Reyes Castillo | DNI N° | 44467045 |
| Nombre del Instrumento | Cuestionario para Comunicación Interna y Desempeño Laboral | | |
| Dirección domiciliaria | CALLE MARÍA AUXILIADORA 1286 – SULLANA - PIURA | Teléfono domicilio | 936933785 |
| Título Profesional/Especialidad | COMUNICACIÓN SOCIAL | Teléfono Celular | 936933785 |
| Grado Académico | MAGÍSTER | | |
| Mención | COMUNICACIÓN SOCIAL | | |
| FIRMA |  | Lugar y Fecha: | PIURA, JULIO DEL 2022 |

ANEXO 07

TABLAS Y FIGURAS DE LOS RESULTADOS

En la descripción de resultados se muestran los puntajes obtenidos de las variables: comunicación interna y desempeño laboral; primero se muestran los resultados de forma descriptiva, presentando los niveles, rangos y distribución de frecuencias de las variables en estudio.

Tabla 01:

Distribución de frecuencias de la variable Comunicación interna

| Comunicación Interna | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|--------------|
| Baja | 2 | 1.5 |
| Media | 26 | 19.7 |
| Alta | 104 | 78.8 |
| Total | 132 | 100.0 |

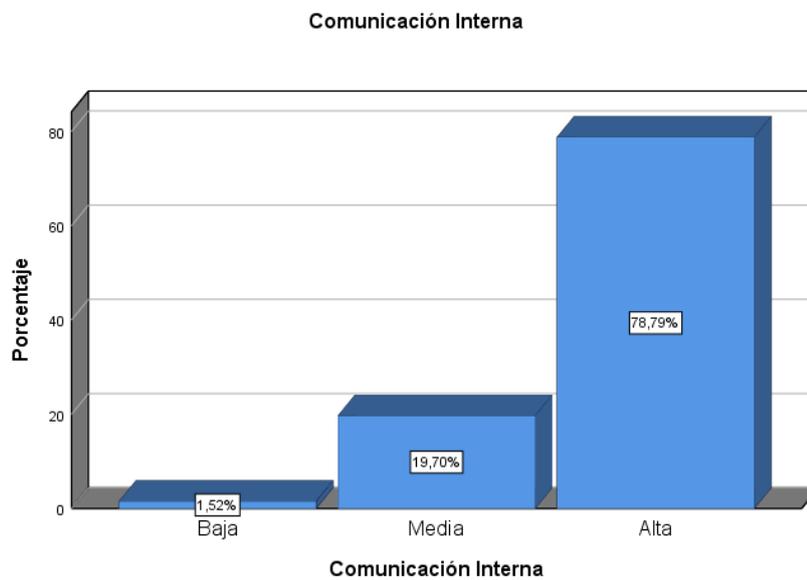


Tabla 02

Niveles de percepción de la dimensión 1: Comunicación intrapersonal

| COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Baja | 1 | 0.8 |
| Media | 8 | 6.1 |
| Alta | 123 | 93.2 |
| Total | 132 | 100 |



Tabla 03

Niveles de percepción de la dimensión 2: Comunicación interpersonal

| Comunicación interpersonal | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Baja | 2 | 1.5 |
| Media | 28 | 21.2 |
| Alta | 102 | 77.3 |
| Total | 132 | 100 |

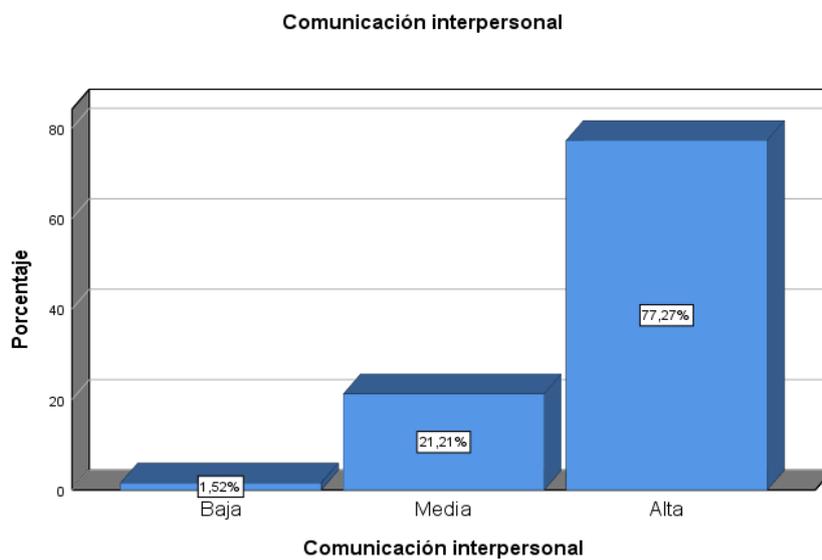


Tabla 04

Niveles de percepción de la dimensión 3: Comunicación institucional

| Comunicación institucional | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Baja | 1 | 0.8 |
| Media | 42 | 31.8 |
| Alta | 89 | 67.4 |
| Total | 132 | 100 |

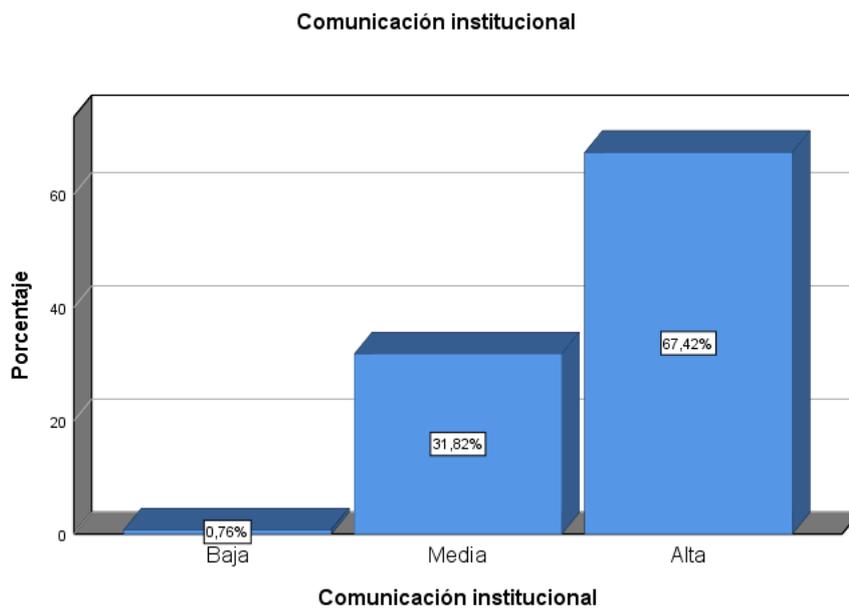


Tabla 05:

Distribución de frecuencias de la variable Desempeño Laboral

| Desempeño laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Baja | 3 | 2.3 |
| Media | 33 | 25.0 |
| Alta | 96 | 72.7 |
| Total | 132 | 100.0 |

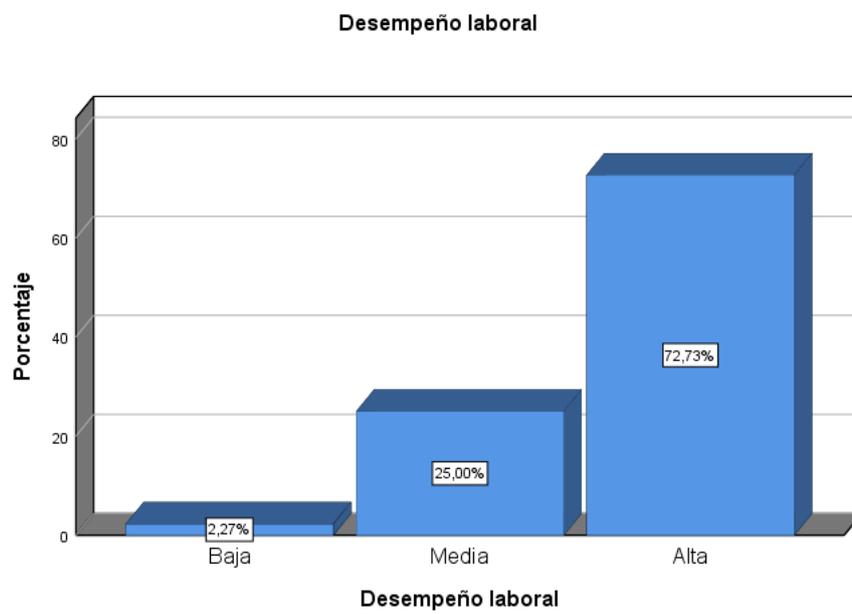


Tabla 06:

Niveles de percepción de la dimensión 1: Habilidades personales

| Habilidades personales | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Baja | 1 | 0.8 |
| Media | 11 | 8.3 |
| Alta | 120 | 90.9 |
| Total | 132 | 100 |

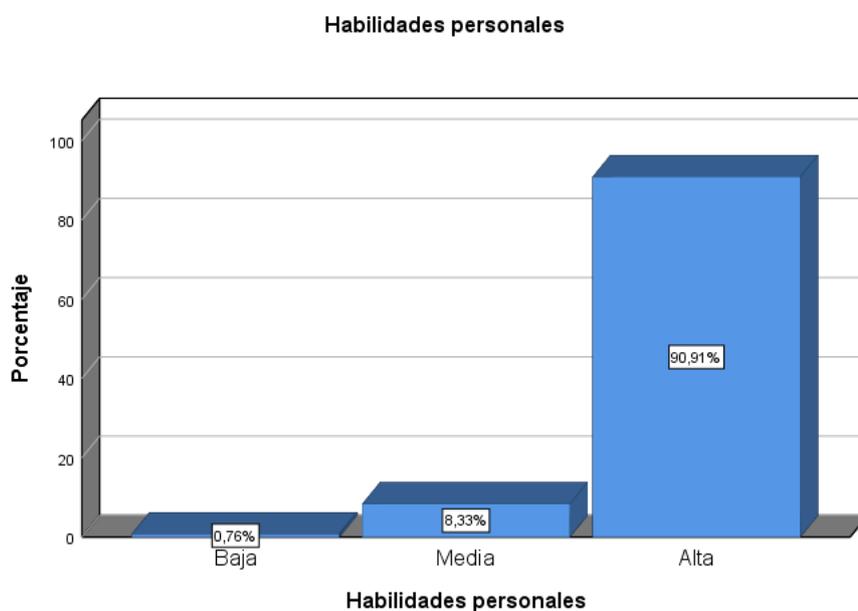


Tabla 07:

Niveles de percepción de la dimensión 2: Habilidades profesionales

| Habilidades profesionales | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| Baja | 2 | 1.5 |
| Media | 22 | 16.7 |
| Alta | 108 | 81.8 |
| Total | 132 | 100 |

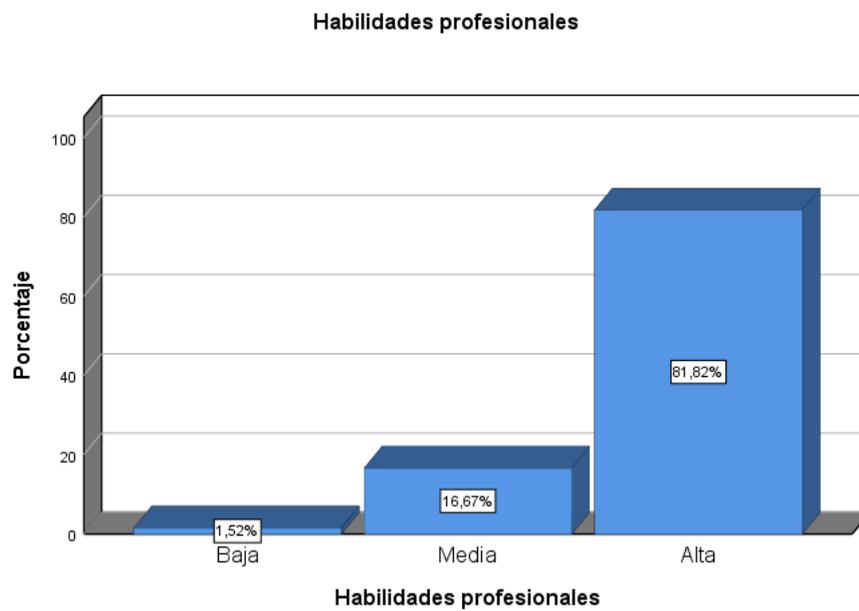
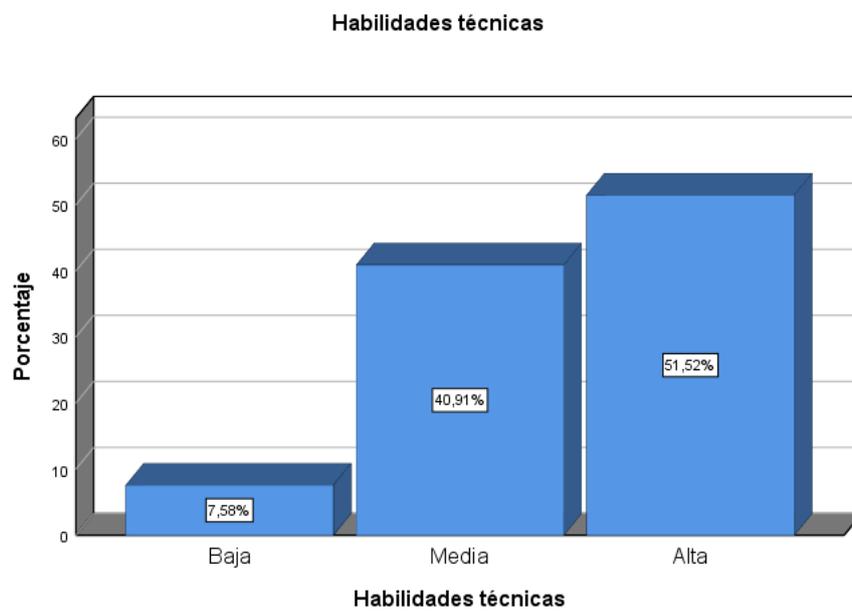


Tabla 08:

Niveles de percepción de la dimensión 3: Habilidades técnicas

| Habilidades técnicas | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| Baja | 10 | 7.6 |
| Media | 54 | 40.9 |
| Alta | 68 | 51.5 |
| Total | 132 | 100 |





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CELIS CASTILLO EDWARD JOSÉ, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD", cuyo autor es SANTIAGO CORONADO AGUSTIN, 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.

LIMA, 03 de Setiembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| CELIS CASTILLO EDWARD JOSÉ DNI: 43825466 ORCID 0000-0002-4697-3532 | Firmado digitalmente por: EDCELISCA el 03-09- 2022 18:55:25 |

Código documento Trilce: TRI - 0426383