



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La comunicación organizacional y el desempeño laboral en los
colaboradores de la municipalidad distrital de Comandante Noel -
Casma 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Chacon Sernaque, Erikson Giancarlos (orcid.org/0000-0001-8783-1197)

Vasquez Caballero, Percy Brayan (orcid.org/0000-0002-2744-0837)

ASESOR:

Dr. Linares Cazola, José Germán (orcid.org/0000-0002-7394-362X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación es dedicado a Dios por ser motivo de inspiración en todo este proceso de búsqueda de información. Va dirigido a nuestras familias que nos apoyaron mucho en el desarrollo de nuestros estudios ya que son la motivación y nos dieron fuerza para seguir adelante, para cumplir nuestras metas y objetivos propuestos. Al profesor Linares agradecerle por sus conocimientos que nos brindó para realizar este trabajo de investigación.

Agradecimiento

Queremos agradecer a Dios por habernos dado salud y fortaleza, a personas importantes que nos brindaron su apoyo emocional como lo son nuestros padres, por último, a nuestro docente Linares por brindarnos las pautas necesarias para llevar a cabo este trabajo de investigación, por su dedicación y consejos.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización:.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos:.....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	59

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Tabla de contingencia de comunicación y desempeño.</i>	28
Tabla 2. <i>Chi-Cuadrado de la Comunicación y Desempeño.</i>	28
Tabla 3. <i>Medida simétrica Gamma entre comunicación organizacional y desempeño laboral.</i>	29
Tabla 4. <i>Medida direccional d de Somers entre comunicación organizacional y desempeño laboral.</i>	30
Tabla 5. <i>Nivel de comunicación organizacional.</i>	31
Tabla 6. <i>Nivel de la Comunicación Formal.</i>	32
Tabla 7. <i>Nivel de la dimensión Comunicación Organizacional Informal.</i>	33
Tabla 8. <i>Nivel del desempeño laboral.</i>	34
Tabla 9. <i>Nivel de la dimensión compromiso.</i>	36
Tabla 10. <i>Datos de la calidad de trabajo.</i>	37
Tabla 11. <i>Nivel de la dimensión trabajo en equipo.</i>	38
Tabla 12. <i>Nivel de la dimensión productividad.</i>	39
Tabla 13. <i>Tabla de contingencia de la dimensión comunicación formal y desempeño.</i>	40
Tabla 14. <i>Chi-Cuadrado de la dimensión comunicación formal y la variable desempeño.</i>	41
Tabla 15. <i>Medida simétrica Gamma entre dimensión comunicación formal y la variable desempeño.</i>	41
Tabla 16. <i>Medida direccional d de Somers entre la dimensión comunicación formal y la variable desempeño.</i>	42
Tabla 17. <i>Tabla de contingencia de la dimensión comunicación informal y desempeño.</i>	43
Tabla 18. <i>Chi-Cuadrado de la dimensión Comunicación informal y Desempeño.</i> 44	
Tabla 19. <i>Medida simétrica Gamma entre dimensión comunicación organizacional informal y desempeño laboral.</i>	44
Tabla 20. <i>Medida direccional d de Somers entre la dimensión comunicación informal y desempeño.</i>	45

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Figura de los datos de la comunicación organizacional.</i>	31
Figura 2. <i>Resultados de la dimensión comunicación organizacional formal.</i>	32
Figura 3. <i>Resultados de la dimensión comunicación organizacional Informal.</i>	33
Figura 4. <i>Datos hallados del desempeño laboral.</i>	34
Figura 5. <i>Resultados de la dimensión Compromiso.</i>	35
Figura 6. <i>Datos hallados para la dimensión calidad de trabajo.</i>	36
Figura 7. <i>Resultados de la dimensión trabajo en equipo.</i>	37
Figura 8. <i>Datos para la dimensión productividad.</i>	38

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022. En base a la metodología, fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño de estudio no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional descriptivo. Asimismo, la muestra fue censal y contó con 30 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario el cual estuvo conformado por 31 preguntas y fue medida con la escala de Likert. En cuanto a la confiabilidad, para el cuestionario de la variable comunicación organizacional se obtuvo un coeficiente Alfa de cronbach de 0,90 y para el desempeño laboral fue de 0,82, los cuales son ideales para la investigación. Finalmente, en base a los resultados, se aplicó la prueba de chi cuadrado para poder hallar la influencia entre las variables de estudio, donde se obtuvo un chi cuadrado de (36.796) el cual fue superior al valor crítico hallado de (9.488), por lo que se obtuvo como conclusión si se aumenta la comunicación organizacional también aumentará el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Comandante Noel.

Palabras clave: Comunicación, organización, desempeño.

Abstract

The present thesis had as general objective to determine the influence of organizational communication on the work performance of the collaborators of the District Municipality of Comandante Noel - Casma 2022. Based on the methodology, it was a quantitative approach, applied type, study design non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational level. Likewise, the sample was census and had 30 collaborators. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire which consisted of 31 questions and was measured with the Likert scale. Regarding reliability, for the questionnaire of the organizational communication variable, a Cronbach's Alpha coefficient of 0.90 was obtained and for job performance it was 0.82, which are ideal for research. Finally, based on the results, the chi square test was applied to find the influence between the study variables, where a chi square of (36.796) was obtained, which was higher than the critical value found of (9.488), Therefore, it was obtained as a conclusion if organizational communication is increased, the work performance of the collaborators of the Municipality of Comandante Noel will also increase.

Keywords: Communication, organization, performance.

I. INTRODUCCIÓN

Desde años anteriores las organizaciones ya venían dando una mayor importancia al capital humano ya que de ellos depende el desarrollo de dichas empresas, por tal motivo, si los colaboradores no se esfuerzan por cumplir sus obligaciones de una manera adecuada, esto traería consecuencias para la organización, desde disminuir la rentabilidad y en el peor de los casos hasta el cierre de la empresa. Para que los colaboradores logren desarrollar sus funciones de manera eficiente, es fundamental que exista una interacción fluida entre ellos, a fin de poder evitar los sesgos de información y ralentización de los procesos de la organización. Por lo que, la Editorial Etecé (2021) menciona que el intercambio de información entre los colaboradores es primordial en las organizaciones sin importar el rubro, lo cual se logra con una comunicación adecuada, ya que esto genera confianza tanto de colaboradores a directivos y directivos a colaboradores, y a la vez esto los hace sentir más valorados como persona, lo cual influye de manera positiva en el rendimiento a la hora de realizar sus funciones.

En base a lo mencionado, se da a conocer la problemática a nivel internacional, en Chile según la Comisión Nacional de Productividad (2021), el 78% de las empresas no le están dando importancia a la opinión de sus colaboradores lo cual generó incomodidad, falta de compromiso y desinterés en la realización de sus tareas diarias, lo que se ha reflejado en el bajo rendimiento en sus funciones. Por tal motivo, las empresas tuvieron como principal objetivo de Recursos Humanos mejorar el desempeño en relación al año anterior, ya que el bajo nivel de esto afectó de manera directa a la caída en la productividad de 1% a 3,5%. Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2019), afirma que en las instituciones públicas de Brasil el servicio es pésimo, lo cual está causando el descontento de los ciudadanos. Esto se da ya que de las más de 5000 Municipalidades existentes en dicho país en el 80% de las mismas, el desempeño de sus colaboradores está por debajo de lo esperado. Asimismo, la CEPAL hace énfasis, mencionando que desde años anteriores, se han venido detectado un sin fin de problemas que pueden manifestarse a la hora de poder mejorar el rendimiento de dicho personal, las cuales son la falta de actualización en las habilidades del personal, los problemas de interacción y traslado de información,

los cuales lamentablemente, pese a saber de la importancia de estos inconvenientes no se centraron en otorgarles un respectivo procedimiento, por lo tanto, se mantienen latentes en la mayoría de casos conocidos.

Mientras que, a nivel nacional la Revista Economía (2021), nos da a conocer que en el Perú el 75% de colaboradores de empresas de distintas ciudades del país, comentó que, para realizar mejor sus actividades laborales, es necesario que exista una relación más cercana y una comunicación más clara, directa y asertiva con sus jefes. De igual manera, en el departamento de Tumbes el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017) hace conocer que los indicadores de gestión municipales muestran que el 70% de las entidades públicas en los últimos dos años han venido disminuyendo paulatinamente el índice de desempeño en sus colaboradores, lo cual ha hecho que no se cumplan con los objetivos de las instituciones, ante esto, la Municipalidad Provincial de Tumbes (2021) en su página oficial indicó que el obstáculo principal que se ha tenido en dicha región es la mala implementación de la comunicación interna, ya que se ha visto un desinterés por aplicar o ejecutar un programa que ayude a mejorar este aspecto entre pares y áreas de trabajo; y finalmente no se llevó a cabo la implementación de estrategias apoyándose en la tecnología, desarrollando nuevos métodos interactivos para poder lograr una comunicación fluida.

En el ámbito regional, según Albinagorta (2022), menciona que las Municipalidades de nuestra región lideran el ranking de quejas a nivel nacional, los cuales se refieren al pésimo trato, demora en atención, actos irregulares, fallas en los programas sociales, lo que indican que todo esto recae en la poca efectividad que tienen dichos servidores públicos para dar solución a las problemáticas de los ciudadanos. Además, hicieron énfasis, en que dichos problemas se dieron a la desinformación y falta de capacitación que tienen los colaboradores en los procesos.

En el caso de la investigación, se tiene a la Municipalidad Distrital de Comandante Noel la cual es una entidad gubernamental ubicada en Jr. San Martín s/n - Puerto Casma de la Provincia de Casma, este tipo de instituciones busca mejorar el estilo de vida de la población y poder ayudar a optimizar en pro de las problemáticas que vienen sucediendo en el Distrito de Comandante Noel, garantizando el desarrollo

de los distintos componentes para que se pueda lograr un avance de gran importancia tanto en el ámbito financiero como en el aspecto de mejora en lo cultural para que se pueda obtener una mejor sociedad. En base a distintas opiniones de los compañeros que laboran en dichas áreas se puede detallar algunos casos que resaltan el poco desempeño de los colaboradores, evidencia de ello, viene a ser el simulacro multipeligro del 31 de mayo donde las áreas encargadas no se pusieron de acuerdo en el lugar de evacuación, mientras que defensa civil dirigía al personal a una zona segura, el encargado de imagen institucional estaba esperando junto a seguridad ciudadana en la plaza de armas pensando que esa era la zona segura. Lo que desató una ola de críticas por parte de la población participante de dicho evento. Otro hecho importante, sucedió el 04 de abril cuando se contrató de manera rápida al secretario general, por tal motivo, no se le dio una adecuada inducción, por lo cual no se desempeñó apropiadamente en su área. Además, se observó la inconformidad de una obrera con el área de Recursos Humanos debido a que dicha obrera reportó en agosto de 2022 que no había recibido sus vacaciones correspondientes al periodo 2019. Otro caso relevante, es del Área Técnica Municipal, el cual no venía cumpliendo sus funciones de una manera adecuada, ya que no informaba el estado en el que se encontraba el agua clorada de los distintos sectores del Distrito Comandante Noel, por lo tanto, dicha población se dirigía de manera regular al Municipio en busca del alcalde para quejarse.

La presente tesis en cuanto a su justificación tiene la relevancia social, la cual buscaba ayudar a impulsar a las organizaciones a enfocarse en fomentar una buena comunicación entre el personal, esto en pro de impulsar un mejor desenvolvimiento en sus funciones o actividades laborales. Lo cual benefició a la comunidad local brindándole un servicio de calidad. A su vez la implicancia práctica, con los nuevos conocimientos adquiridos, con el recojo de información y su respectiva evaluación, se buscó ayudar en la resolución del problema que surge en las organizaciones, como causa del desconocimiento de la comunicación organizacional, proponiendo los mejores métodos y herramientas viables. Asimismo, cuenta con un valor teórico, ya que las variables en estudio, se basaron en teorías respaldadas por autores reconocidos en sus respectivas ramas, los

cuales ayudaron para el entendimiento de la información proporcionada, aportando en esta forma, para hallar de qué manera influye una adecuada comunicación en las empresas en favor o en contra del trabajo de los colaboradores. Para la presente investigación de tesis se llevó a cabo la formulación del problema general: ¿De qué manera influye la comunicación organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022? Asimismo, dicho proyecto, se planteó como objetivo general, determinar la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022, y como objetivos específicos, determinar el nivel de la comunicación organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022, determinar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022, y determinar la relación de las dimensiones de la comunicación organizacional con la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022. Por otro lado, se planteó como H_1 : Sí existe influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Comandante Noel - Casma 2022. Y como H_0 : No existe influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Comandante Noel - Casma 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para realizar la presente tesis, se indagó en trabajos elaborados con anterioridad, los cuales sirvieron como antecedentes, en el ámbito internacional, en el país de Ecuador, Jiménez (2021) en su trabajo titulado “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato” tuvo la finalidad de poder hallar de qué manera el ambiente empresarial puede influenciar o afectar en el entorno laboral, dicho proyecto se manifestó su realización mediante un estudio cuantitativo, bajo el criterio de modalidad de campo, y se realizó con un nivel correlacional, se aplicó un cuestionario a la cantidad de 54 trabajadores de las distintas áreas de dicha institución, como resultado se pudo encontrar que el 93% del personal indica que el desempeño de sus trabajadores está en un nivel muy alto, asimismo el 7% señaló que se encuentra en un nivel regular, además, logró concluir que el ambiente laboral tiene influencia de manera directa con el entorno laboral del personal de dicha área (tesorería) en la Municipalidad del distrito en mención.

Asimismo, el país de Ecuador, Ganán (2022) en su tesis “Relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores en instituciones públicas” la cual tuvo como objetivo evaluar si el rendimiento del personal de dichas entidades se ven influenciados por su personalidad, dicha investigación se realizó con un nivel correlacional, bajo un diseño no experimental, de corte transversal, además, se elaboró un cuestionario para 283 colaboradores pertenecientes a instituciones públicas, obteniéndose un valor de 0.821 de Rho de Spearman por lo que se asume a considerar de que están relacionadas de manera fuerte, logrando obtener como resultado que el 40% de los colaboradores son regularmente responsables en sus actividades que realizan en su puesto de trabajo, y como conclusión indicó que los colaboradores del sector público otorgan una atención dependiendo de cómo se encuentran anímicamente, lo cual afecta directamente al desempeño de dicho colaborador.

De igual manera, en el país de Irán, Sohrabi et al. (2018) en su estudio titulado “Investigación de la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño organizacional (basado en el modelo Achieve) en el Banco Público de Keshavarzi de la Provincia de Juzestán” tuvo como objetivo analizar si el comunicarse de

manera efectiva puede mejorar el desempeño de su personal, dicho estudio se realizó con un nivel correlacional, bajo un diseño no experimental, de corte transversal, se elaboró dos cuestionarios para 340 colaboradores. Ante esto en sus resultados el 42% de los encuestados consideran que la interacción social entre colaboradores mejora de gran manera la productividad laboral por parte del personal, además, en base al valor estadístico de chi cuadrado obtenido, es por ello, que llegaron a concluir que una interacción elevada repercute en una productividad adecuada, ante esto, si los colaboradores son inducidos y capacitados de una manera asertiva, clara y concreta, esto influenciará en la mejora de su desempeño en relación a las funciones que realizan.

Asimismo, en Tailandia, Plikamin y Luengalongkot (2021) en su tesis titulada “La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los administradores municipales de sub - distritos en la región oriental, Tailandia” donde ellos buscaron estudiar de qué manera influye la satisfacción en el desempeño en los administradores de las municipalidades, dicho estudio se realizó con un nivel correlacional, bajo un diseño no experimental, de corte transversal, además, pudieron elaborar una encuesta para 400 personas, obteniéndose como resultado una correlación de Pearson (0.651) por tal motivo pudieron concluir de que sí los colaboradores se sienten satisfechos, esto influye de gran manera en la productividad del personal, ya que hay una fuerte relación entre las variables mencionadas. Esto quiere asumir que, si los Administradores de dichas Municipalidades se sienten satisfechos con la línea de carrera, seguridad y el clima, su desempeño se verá aumentado en gran manera.

De igual manera, en Ecuador, Cortez (2018) efectuó un trabajo de suma importancia para las organizaciones, la cual lleva el título de “Clima organizacional y desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado Municipal Provincia de Tungurahua”, la que buscaba analizar si el ambiente en la empresa se asocia con la productividad de su personal, dicho trabajo se realizó mediante el método no experimental, además describe los sucesos tal cual ocurrieron (descriptivo), así mismo, en el recojo de su información fue de corte transversal, se aplicó un cuestionario con 27 ítems a 63 colaboradores, alcanzando los distintos resultados, que el 60% de los colaboradores considera que el nivel de productividad es alto,

por otro lado, también se indica que el 30% considera que la productividad laboral es regular, además, el 60% de dicho personal cree que poseen una capacidad de trabajo en equipo alto, asimismo se tiene que el 26% señala que tienen un nivel regular de trabajo en equipo, del mismo modo, el 52% indica que mantienen un compromiso alto y como último resultado relevante para la investigación es de que el 36% considera tener un compromiso regular, llegando a concluir que el ambiente de la empresa tiene una alta relación con la productividad o desenvolvimiento en las funciones realizadas por su personal, por lo tanto, si se busca impulsar el rendimiento del personal se debe optimizar el clima organizacional.

Mientras que en China, Zhu y Wu (2017) efectuaron un estudio de suma importancia para las organizaciones, la cual lleva el título “Motivación del servicio público y desempeño organizacional en los gobiernos provinciales chinos” tuvieron como propósito determinar si la motivación del personal del servicio público influye en el desempeño de los mismos, dicho trabajo de investigación se realizó mediante el método no experimental, además describe los sucesos tal cual ocurrieron (descriptivo), así mismo en el recojo de su información fue de corte transversal, además, se elaboró un cuestionario para una muestra de 761 colaboradores del gobierno chino. En cuanto a sus resultados se encontró que del total solo el 45% señalaron que se tiene un desempeño regular, además, se pudo concluir que entre la motivación de los trabajadores y el desempeño se halló una asociación de alta significancia, del mismo modo, si los colaboradores del servicio público tienen una motivación elevada esto influenciará directamente con la mejora en el desempeño.

Por otro lado, se realizó una búsqueda exhaustiva de trabajos previos relacionados a las variables estudiadas, en el ámbito nacional se consideró a Serna (2020) el cual en su trabajo titulado “Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico – Puno 2019”, buscaba evaluar si es que con una comunicación adecuada puede ayudar a que el desempeño pueda ser mejorado en dicha institución, dicho trabajo de investigación se realizó mediante el método no experimental, además describe los sucesos tal cual ocurrieron (descriptivo), así mismo en el recojo de su información fue de corte transversal, del mismo modo, se encuestó a 24 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad, obteniendo como resultado un Rho de

Spearman con valor de 0.756 de esta manera concluyó que si hay una alta asociación positiva entre las variables de estudio, lo cual, quiere decir que si se mejora la forma de interactuar en el entorno, se incrementará el desempeño en dicha institución.

Pérez y Rojas (2021) en su tesis “La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Querocotillo - Cajamarca, 2020” la cual buscó indagar si es que un sistema de comunicación integral puede asociarse con la productividad de sus empleados, dicha investigación se realizó mediante el método no experimental, además describe los sucesos tal cual ocurrieron (descriptivo), así mismo en el recojo de su información fue de corte transversal, además, contó con una muestra de 100 a los que se les encuestó mediante 48 ítems, en los cuales se pudo obtener como resultado que, la comunicación formal fue de nivel regular para el 54% de los colaboradores y el 46% consideró que es de nivel alto, asimismo, se encontró que el 88% de los colaboradores percibieron de manera regular la comunicación informal y con un 5% indicaron que es de nivel alto, de igual manera, se halló que la dimensión compromiso contó con un nivel alto con un 71% y con un 29% es de nivel regular; también se encontró que la dimensión de calidad de trabajo contó con un nivel alto (91%) y con un nivel regular (6%); de igual manera se identificó que el trabajo en equipo como dimensión contó con un nivel elevado (90%) y con un nivel regular (10%). Además, se pudo llegar a concluir que efectivamente hay una asociación por parte de la comunicación hacia el desempeño lo que quiere decir que si hay mala comunicación esto generará un bajo rendimiento en las actividades del personal de la institución mencionada.

Quispe (2020) en su investigación titulada “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2019” buscó determinar si es que la interacción del entorno puede influenciar en el rendimiento del personal, dicha investigación se realizó mediante el método no experimental, además describe los sucesos tal cual ocurrieron (descriptivo), así mismo en el recojo de su información fue de corte transversal, se empleó una encuesta, la cual se dirigió a 22 colaboradores de la Municipalidad, obteniendo como resultado que el 40.9% de colaboradores mencionaron que la comunicación informal se encuentra en un nivel regular, asimismo, se concluyó que según la

prueba estadística chi cuadrado, que la interacción interna tiene relación alta con el rendimiento, por lo tanto, si se incentiva la comunicación entre el personal de todas las áreas, esto se verá reflejado en un mejor desempeño.

Carnero (2021) en su tesis titulada “La Comunicación Organizacional y el Desempeño Laboral en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de Tingo María 2021.” buscó analizar si es que ambas variables son dependientes, se realizó mediante el método no experimental, además describe los sucesos tal cual ocurrieron (descriptivo), así mismo en el recojo de su información fue de corte transversal, se empleó una encuesta, la cual se dirigió a 30 trabajadores de la Municipalidad, obteniendo como resultado un Rho de Spearman con un valor de 0.936, por tal motivo concluyó que efectivamente hay una relación significativa entre ambas variables, es decir, si se busca mejorar el desempeño se debe fortalecer la comunicación entre los colaboradores.

León y Ocrospoma (2018) efectuaron una investigación de suma importancia para las organizaciones, la cual lleva el título “Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2018” teniendo la finalidad de poder determinar la correlación de las variables de estudio, se realizó mediante el método no experimental, además describe los sucesos tal cual ocurrieron (descriptivo), así mismo en el recojo de su información fue de corte transversal, se realizó un cuestionario con 24 preguntas, realizado a un total de 86 colaboradores, pudiendo conseguir como resultado que el rendimiento del personal es regular (54.7%) y en un nivel bajo (38.4%) de igual manera se encontró que la variable de comunicación organizacional es regular (61.6%) y bajo (31.4%), asimismo se halló que la dimensión cooperación y trabajo en equipo se percibió de manera regular (58.1%) y bajo (36%), por último, como resultado relevante se encontró a la dimensión productividad ya que contó con (74%) lo que indica que esta de manera regular y bajo (6%). Además, llegó a concluir que la interacción empresarial está asociada de forma directa con el rendimiento, por lo cual, se deduce que si hay mala comunicación esto generará un bajo rendimiento en las actividades del personal de dicha institución.

De la misma manera, en el ámbito local tenemos a Loyola y Tueros (2018) que efectuaron un trabajo de suma importancia para las organizaciones, la cual tiene por título “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018”, tuvieron como fin poder evaluar si es que existe una asociación entre la satisfacción y el rendimiento, se realizó mediante el método no experimental, además describe los sucesos tal cual ocurrieron (descriptivo), así mismo en el recojo de su información fue de corte transversal, se utilizó una encuesta para recabar datos imprescindibles a favor del estudio, por lo que emplearon a 132 colaboradores de la Municipalidad, logrando obtener como resultado un alto nivel de desempeño (72%) y nivel regular (26.5%) pudieron llegar a concluir que efectivamente existe una asociación por parte de las variables evaluadas, del mismo modo, pudieron afirmar que el rendimiento del personal de dicha entidad o institución está ligado a la satisfacción laboral.

Mientras que Matute (2019) en su tesis titulada “Gestión organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma 2018” donde buscó comprobar la existencia de relación por parte de la gestión con el rendimiento del personal, se realizó mediante el método no experimental, además describe los sucesos tal cual ocurrieron (descriptivo), así mismo en el recojo de su información fue de corte transversal, se aplicó un cuestionario a una cantidad de 91 colaboradores de la Municipalidad, llegando a concluir que efectivamente se halló una asociación significativa por parte de las variables evaluadas, del mismo modo, se logró afirmar que la gestión organizacional se encuentra vinculado de forma influye de manera positiva en el rendimiento del personal de dicha entidad o institución.

De igual manera, Flores y Guillen (2019) en su investigación titulada “Influencia de la comunicación interna en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yaután, Casma 2019” teniendo como objetivo evaluar de qué manera influye la interacción del personal para con el rendimiento del personal, se realizó mediante el método no experimental, además describe los sucesos tal cual ocurrieron (descriptivo), así mismo en el recojo de su información fue de corte transversal, contó con una muestra de 70 colaboradores de la Municipalidad de Yaután, a los cuales se les aplicó un cuestionario, pudiendo encontrar que el

personal en un 27.1% indicó que el desempeño es medio, mientras que el 12.9% señaló que está en un nivel bajo. Asimismo, en la dimensión comunicación formal prevaleció el nivel regular con un 54.3%. Por lo cual, se pudo concluir que efectivamente se encontró una asociación significativa por parte de las variables analizadas de la Municipalidad de Yaután.

En base a los antecedentes mencionados, todos buscaban analizar las posibles asociaciones que existían por parte de sus variables de estudio, asimismo, se mencionan diferentes temas más recurrentes que se identificaron fueron el desempeño y la comunicación, asimismo, se encontró un hallazgo relevante que si las empresas generan un plan de gestión y estructuración de un sistema de comunicación adecuado esto ayudaría en la mejora del rendimiento del personal, lo cual ayudaría a agilizar las actividades y funciones establecidas en cada área de las organizaciones, cabe mencionar, que en su mayoría los principales resultados indicaron que se obtuvo que las variables de estudio guardan relación de manera directa, en otras palabras, para lograr un buen rendimiento en el personal se debe incentivar una comunicación asertiva.

De igual manera que se estudió los distintos antecedentes, es esencial llevar a cabo una evaluación detallada respecto a las distintas teorías que hacen referencia a las variables estudiadas con la finalidad de tener un argumento sólido, el cual facilite la comprensión de la problemática estudiada.

Para el sustento de este trabajo de investigación se basó en las teorías de distintos autores, en cuanto a la primera variable, se consideró a la comunicación organizacional como una práctica, la cual no necesariamente se puede realizar de manera presencial, pudiéndose llevar a cabo mediante distintos componentes de la comunicación como informes organizacionales, redes sociales, correos electrónicos y otros canales de comunicación que se utilice en la empresa, que proporcionen un cambio de información de manera amena entre los colaboradores de la organización (Scott y Lewis, 2017).

Mientras que, Salem y Timmerman (2017) ven a la comunicación organizacional de dos distintas formas, siendo la primera como un grupo de mensajes que se interactúa en la empresa, y como segunda forma como la disciplina que analiza la

interacción y las distintas estrategias fabricadas para hacer más fácil la comunicación en la empresa. Asimismo, la comunicación organizacional pertenece a la cultura de la organización, ya que está bajo las normas establecidas por la empresa, para poder lograr una eficiente interacción de información por parte de todo el personal y jerarquías de los colaboradores, con la finalidad de poder alcanzar los objetivos establecidos. Para lo cual, es necesario tener en cuenta los tipos de comunicación existentes, tales como la comunicación formal y la informal (Castro, 2014).

Por tal motivo se considera a la comunicación organizacional formal como la que establece la misma organización y a su vez fue diseñada para el fin de poder acercar a los colaboradores al cumplimiento del objetivo de la organización, por lo cual, fue considerada una de las dimensiones (Castro, 2014). Del mismo modo, establecieron los distintos indicadores uno de ellos viene a ser la comunicación descendente, el cual viene a ser la forma de comunicación de los altos directivos de la organización a los colaboradores de menor jerarquía. Mayormente se da mediante procedimientos, reglamentos y normas de la institución (Castro, 2014). Asimismo, el segundo indicador es la comunicación ascendente, siendo lo contrario del anterior indicador, en este caso se refiere a la comunicación del colaborador hacia los altos directivos de la organización, esto es necesario para que la gerencia pueda analizar de manera eficiente el clima y desempeño de los colaboradores (Castro, 2014). Y finalmente el tercer y último indicador viene a ser la comunicación horizontal, la cual se puede describir como la interacción de los colaboradores del mismo nivel jerárquico. Esto es crucial para que se pueda dar soluciones que se presenten en las distintas áreas de la organización (Castro, 2014). Como segunda dimensión se tiene a la comunicación organizacional informal, que no está fundamentada por la relación ni mucho menos la diferencia de puestos de trabajo, enfocándose solo en las amistades personales y el compañerismo que puede surgir en el día a día del trabajo. Esto no siempre se da con las personas que te rodean en el trabajo, se debe manejar con delicadeza ya que puede tener el poder de beneficiar o perjudicar a la organización (Castro, 2014). En cuanto al primer indicador, relaciones amicales la cual se da mediante la relación del día a día entre los colaboradores de una empresa, la cual es desarrollada de una manera amena (Castro, 2014). El segundo indicador viene a ser la interacción social, la que se

define como la comunicación que se da entre los distintos colaboradores, la cual es fundamental para el fortalecimiento de la vida social de dicho personal (Castro, 2014). Y como tercer indicador viene a ser los rumores y comentarios, lo que son definidos como una interacción corta y concreta que no es controlado por los altos directivos de la empresa, dichos comentarios son de mayor importancia para los colaboradores, sin importar que no sea de un canal de información confiable (Castro, 2014).

Se escucha a la mayoría de empresas hablar de comunicación organizacional, pero desconocen el por qué se debe implementar y que hacer para poder aplicarlo de una manera eficiente, de una manera concreta, para poder llevar a cabo un buen proceso de este factor, según Ramos et al. (2017) se debe “desarrollar e implantar estrategias de comunicación que respalden a la organización en el logro de sus objetivos” (p.14).

Implantar estrategias va a formar el camino para poder lograr los propósitos empresariales, es el manual que van a tener todos los colaboradores para poder comprometerse en dicho proceso, es por ello, que existen 2 estrategias que han tenido mayor éxito en la última década y que no se están tomando en cuenta por muchas empresas. Según Ramos et al. (2017) la primera de ellas es:

Implementar estrategias, planes y políticas de comunicación”, pero cuando se va a considerar cada estrategia se debe tener bien en claro que estas deben responder a objetivos concretos y estos se sacarán de las “necesidades de comunicación” identificadas en la empresa y los planes y políticas estarán ligadas a dichas estrategias. La segunda y última es que se debe hacer partícipe a todos los colaboradores en la planeación y producción de programas de comunicación, esto se puede lograr con distintas actividades como crear revistas tradicionales internas, elaborar material didáctico, escuchar las opiniones y recomendaciones de todas las áreas y puestos, entre otros. (p.15)

Aplicando ambas estrategias a la vez se va a lograr obtener un personal más comprometido y se podrá reforzar de gran manera la integración e interacción de

todo el personal en la organización, lo cual será de mucho apoyo a fin de poder impulsar el desempeño de los colaboradores.

Ante esto, Garrido et al. (2020) nos dice que “si como empresa quieres dedicar menos tiempo a gestionar un proyecto dedícale más tiempo a la planificación” (p. 112). Ante esto, se refiere que lo primero que se debe de hacer antes de implementar cualquier cambio es la “planificación” y que este proceso sea de manera permanente hasta que esto forme parte de su naturaleza de toda la empresa y que cada colaborador se sienta identificado y comprometido convirtiéndose dicho proceso en el quehacer cotidiano.

Por lo que Seitan (2017) menciona que se sabe que la comunicación dentro de la organización es un factor difícil de controlar para la mayoría de empresas, debido a que su finalidad es transferir y transmitir datos de suma importancia en el aspecto laboral y empresarial, pero si se logra aplicar un proceso exitoso y conseguir que todos se comprometan con dicho proceso, entonces el desempeño de los colaboradores se verá incrementado, ya que se contará con distintos beneficios tales como, un mejor clima laboral, aumento de la productividad, minimizar los rumores y disminuir la rotación del personal.

De igual manera, se estudiaron teorías referentes al desempeño laboral, según Pilipiec (2020) es el resultado que se acumula finalmente de todas las funciones que lleva a cabo el colaborador en la empresa. Lo que se utiliza para poder evaluar qué tan eficiente fue el desenvolvimiento del personal en sus actividades realizadas en un dicho periodo. Esto ayuda de gran manera a poder implementar una mejor gestión en cuanto al desempeño del personal de la empresa.

Asimismo, se da a conocer que el desempeño es la manera en la que se desenvuelve un colaborador en una determinada área, mostrando así al máximo su capacidad para realizar las distintas actividades asignadas, el procedimiento de evaluación refuerza el conocimiento de la valía que tiene cada colaborador, este análisis se le conoce como test para tener conocimiento de la eficiencia y eficacia del personal (Chiavenato, 2020).

Teniendo el propósito para poder evaluar el desempeño, se tomó en cuenta como primera dimensión el compromiso que viene a ser el desarrollo, la lealtad el cómo se identifica el colaborador con la organización para conseguir las metas propuestas, y a su vez lograr relaciones mejorando el clima laboral entre los jefes a colaboradores y viceversa de la organización. En la cual, se consideró como indicador a la lealtad, que es la habilidad del colaborador para poder comprometerse con los objetivos de la organización, y el otro indicador es la identidad, la cual, es la relación que tiene el colaborador con los aspectos esenciales de la organización (Chiavenato, 2020). Asimismo, la calidad de trabajo fue considerada como la segunda dimensión, ya que se refiere al nivel de trabajo que un colaborador o un equipo ofrece de forma coherente, por lo mismo, se consideró como indicador a la responsabilidad la cual es la capacidad de poder llevar a cabo todos sus deberes asignados en el tiempo establecido y el otro indicador es la apertura la que es la facilidad de poder adaptarse al ritmo de la organización (Chiavenato, 2020). Mientras que el trabajo en equipo fue considerado como la tercera dimensión debido a que los colaboradores deben laborar unidos para lograr conseguir de manera rápida el objetivo propuesto por la organización. El trabajo en equipo se realiza mediante la unión de los colaboradores y altos directivos para trabajar de forma ordenada, coordinada y unida. Esto para expandir los horizontes de la organización. De tal manera, se consideró como indicador a la solidaridad, la cual, se define como el apoyo y el compañerismo que existe entre los colaboradores de una organización y el otro indicador es la energía, la cual, se describe como el comportamiento eufórico y la manera activa en la que se desarrolla las distintas actividades (Chiavenato, 2020). La última dimensión viene a ser la productividad, la cual representa la importancia de alcanzar los objetivos para el progreso de la organización, lo cual, conlleva a conseguir resultados satisfactorios que beneficien a todos los clientes. Esto se ve relacionado con el buen trato que se tenga con los colaboradores, mientras mejor sea se obtendrá beneficios tanto para el personal como para la organización. Es por ello que se consideró como indicador a la efectividad la cual es la forma en la que resuelve sus actividades establecidas y problemas que se aparezcan en el transcurso de su desarrollo y el otro indicador es los resultados el que se define como la calidad en la que desarrolla todo lo asignado (Chiavenato, 2020).

En pleno siglo XXI muchas empresas aún no le vienen dando la importancia debida al desempeño a pesar que con esto les va a permitir evaluar de distintas formas el progreso que se está teniendo los trabajadores de una manera imparcial y organizada con la finalidad de poder identificar y analizar de que se vienen desarrollando sus actividades en las distintas áreas encomendadas de una manera adecuada (Johaninim y Khulida 2019).

Ahora se pueden preguntar, pero de qué manera puedo saber si el desempeño de mis colaboradores es el correcto o está por debajo del perfil del puesto. Ante esta disyuntiva y necesidad latente en las organizaciones Bautista et al. (2020) nos presenta:

El “modelo de Campbell” el cual va ayudar a poder evaluar el desempeño laboral, pero de una manera integral en otras palabras, de manera más completa, por ser un instrumento multidimensional trae consigo una variedad de ventajas, una de las principales es de que posee la forma de obtener los principales componentes para poder evaluar el desempeño y en base a eso poder planificar las estrategias que vayan en dirección de los objetivos de la empresa. (p. 117)

Cabe indicar que, por la manera en la que se detalla la estructura del desempeño se puede utilizar en cualquier sector empresarial. Ya que el desempeño es un sistema el cual está orientado a poder lograr la efectividad y apoyar en el éxito de las empresas, por tal motivo, Bautista et al. (2020) menciona que “esta herramienta es fundamental para poder lograr el desarrollo en cualquier organización” (p. 118). Por lo que, aparte de ayudar a generar las estrategias, mejorará la eficacia del personal y por ende se mantendrá una cultura de mejora continua, lo cual conlleva un impulso de ser más competitivo por parte de las organizaciones en sus distintos rubros establecidos. Por estas razones, todas las empresas se tienen que centrar en impulsar el rendimiento de cada uno de sus colaboradores. Por último, para poder aplicar cualquier tipo de procesos en una empresa es de suma importancia tener un sistema sólido de comunicación para que la información proporcionada por los directivos pueda llegar a todas las áreas de la manera original sin perder el contexto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

El estudio de tesis se llevó a cabo bajo el tipo aplicada, esto debido a la utilización de conocimientos científicos en base a la disciplina administrativa con la finalidad de poder solucionar un problema específico, esto mediante el conocimiento y opiniones brindadas en las distintas teorías de las variables estudiadas. Este tipo de investigaciones tiene la forma característica de un análisis a la realidad social y aplicando así sus revelaciones para el fortalecimiento de estrategias y actuaciones concretas para el desarrollo de acciones sociales (Hernández et al., 2017).

Enfoque:

Para Alok y Brushan (2017) la compilación de información se usa para afirmar un supuesto hipotético contra análisis estadístico y medidas numéricas, con el objetivo de llevar a cabo prototipos de conductas y probar teorías.

De tal manera, esta investigación fue de un enfoque cuantitativo ya que las variables fueron medidas en términos numéricos, además es un grupo de procesos que es secuencial y probatorio.

Nivel:

Descriptiva, porque se mostraron los datos descritos conforme pasaron en la realidad, después se encontró y se vio los sucesos dados. George (2021) nos dice que se trata de una investigación estadística en la cual se figuran información y particularidades en base a la población estudiada. Del mismo modo, busca responder las siguientes incógnitas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo.

Correlacional, porque en dicha investigación se determinó la vinculación por parte de ambas variables estudiadas. El propósito de este tipo de investigación es analizar si entre dos o más conceptos existe una relación. Esta correlación se expresa en términos de la hipótesis que se está probando (Ayala, 2021).

3.1.2. Diseño de investigación:

En este estudio, se consideró un diseño no experimental. Esto quiere decir que efectivamente se realizó una descripción en base a la problemática y de las distintas variables en su forma natural sin manipularlas o modificarlas.

Estos estudios se realizan sin manipular las variables de una forma deliberada y solo se ven los acontecimientos de manera natural con el fin de hacer un respectivo análisis, es decir, de manera concreta es la indagación que se hace sin modificar de manera voluntaria las variables (Eisenmann et al., 2021).

Debido a que el recojo de datos se midieron en base a un único periodo, se puede afirmar que dicho proyecto fue de corte transversal, como lo menciona Ayala (2021) se relataron las variables y se evaluó la relación existente de dichas variables en un momento específico. Para este informe se recogieron datos en un momento específico.

3.2. Variables y operacionalización:

Variables:

Variable 1: Comunicación organizacional (independiente).

Variable 2: Desempeño Laboral (dependiente).

Definición conceptual:

Variable Comunicación organizacional: Considera a la comunicación organizacional como un grupo de operaciones y procesos en la cual se puede dar la facilidad de que dichos colaboradores puedan adquirir la data necesaria en relación a los acontecimientos que pueden pasar en la empresa en la que laboran (Castro, 2014).

Definición operacional:

Variable Comunicación organizacional: En concreto es el procedimiento de interacción que se lleva a cabo en el entorno empresarial, para lograr los objetivos planteados de una manera más eficiente por dicha organización. Se evaluará en base a una encuesta considerando las dimensiones de comunicación organizacional formal e informal.

Indicadores: Para la Comunicación Organizacional se consideró los distintos indicadores: Comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, relaciones amicales, interacción social y rumores y comentarios.

Escala de medición: ordinal.

Definición conceptual:

Variable Desempeño Laboral:

El desempeño es la manera en la que se desenvuelve un colaborador en una determinada área, mostrando así al máximo su capacidad para realizar las distintas actividades asignadas (Chiavenato, 2020).

Definición operacional:

Variable Desempeño Laboral

Se lleva a cabo con una examinación dirigida a los trabajadores, con el objetivo de demostrar cómo es su desenvolvimiento en la organización. Se evaluará a través de una encuesta considerando las dimensiones de compromiso, calidad de trabajo, productividad y trabajo en equipo.

Indicadores: Del mismo modo, en el desempeño se consideró a distintos indicadores tales como: Lealtad, identidad, responsabilidad, apertura, solidaridad, energía, efectividad y resultados.

Escala de medición: ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Prasad (2019) considera que es un grupo finito o infinito de rasgos habituales para los cuales se harán extensibles en toda la indagación. Es por ello que va a quedar limitada por la problemática y los distintos objetivos propuestos en el presente trabajo de investigación

Asimismo, en el presente estudio la población son los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel 2022, por lo cual se consideró finita debido a que se conoce que el número total de colaboradores es de 30.

Criterios de inclusión: Colaborador activo de la Municipalidad, colaboradores sin licencia, colaboradores que lleven laborando más de 2 meses.

Criterios de exclusión: Colaboradores con vacaciones, colaboradores con licencia, colaboradores que lleven laborando menos de dos meses.

3.3.2. Muestra:

Se considera como la fracción que se extrae en la población de las cuales se debe tener características comunes, para luego poder generalizarse (Muñoz, 2016). De igual manera, el mismo autor da a conocer que una muestra censal se refiere a que la muestra es considerada como toda la población de la investigación.

Para la investigación de tesis se tuvo en cuenta una muestra censal debido a que dicha Municipalidad cuenta con un número reducido de colaboradores por tal motivo fue factible trabajar con el 100% de la población, lo cuales son 30 colaboradores del municipio.

3.3.3. Muestreo:

Debido a que se trabajó con una muestra censal, no se contó con un escenario en el cual aplicar un muestreo, por lo que la encuesta fue aplicada al 100% de la población de dicha Municipalidad.

Unidad de análisis:

El colaborador de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta.

Dillon (2021) menciona dicha técnica como una metodología que tiene la finalidad de poder recoger los datos necesarios, a fin de hallar información relevante para el trabajo investigativo. Este tipo de método posee muchos beneficios por lo que puede efectuar una variedad de maneras en base a las metodologías escogidas y los objetivos que se pretenden alcanzar.

Instrumento: Cuestionario.

Según Hernández et al. (2017) nos menciona que el cuestionario como instrumento se basa en hacer una unión de distintas preguntas con relación a las variables que se pretenden estudiar.

Se utilizó un cuestionario la que ayudó a dar la medición correspondiente de las variables estudiadas, por lo que, en la comunicación organizacional se plantearon 15 preguntas las cuales fueron divididas en nueve ítems para la dimensión comunicación formal la cual contó con tres indicadores que son: Comunicación ascendente, descendente y horizontal; de igual manera se contó con seis ítems para la dimensión comunicación informal la que estuvo conformada por tres indicadores que fueron; Relaciones amicales, interacción social y rumores y comentarios. Asimismo, para la variable desempeño laboral se elaboró 16 preguntas de las cuales se dividieron en cuatro ítems para la dimensión compromiso que contó con dos indicadores que son: Lealtad e identidad, cuatro ítems para la dimensión calidad de trabajo que estuvo conformada por dos indicadores que son: Responsabilidad y apertura, cuatro ítems para la dimensión trabajo en equipo en donde contó con dos indicadores que fueron: Solidaridad y energía y finalmente en cuatro ítems para la dimensión productividad en donde se basó en dos indicadores que fueron: Efectividad y resultados. Las cuales fueron evaluadas con la escala Likert (Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y

siempre). Entonces se aplicaron dos cuestionarios que en total contaron con 31 preguntas planteadas, en donde se dio prioridad a que está basada en una escritura entendible y clara evitando caer en ambigüedades.

Validación del instrumento:

Para Covacevich (2014) es en qué medida los elementos o ítems de un instrumento representan el universo del contenido de la propiedad o características que desea medir, responde a la pregunta de la representación del comportamiento que se mide. Es decir, indica hasta qué punto la prueba proporciona información útil a la hora de realizar o tomar una decisión significativa.

Para este estudio se usó la validación con la prueba denominada “Juicio de experto”, esta se basó en tres expertos, estos son licenciados y colegiados en la carrera de Administración. El procedimiento seguido para la consecución de la validación de dicho instrumento fue el siguiente: Como paso 1 se redactaron las preguntas en base a las dimensiones e indicadores siguiendo sus teorías dadas. Luego, pasó por una revisión exhaustiva del docente a cargo del asesoramiento del proyecto. Después, se trasladaron las preguntas a los esquemas de evaluación de cuestionarios. Además, se solicitó apoyo a los docentes que cumplieran con dichos requisitos los cuales evaluaron y dieron sus correcciones. Finalmente, se realizaron las correcciones dadas y se volvió a presentar en donde decidieron dar una calificación de bueno al cuestionario.

Confiabilidad:

Sileyew (2019) menciona que se tiene que preocupar por ser exacto y preciso a la hora de los procesos de medición. Por lo que se llevó a cabo con el Coeficiente Alfa de Cronbach Según Hernández et al. (2017) se puede evaluar la confiabilidad de preguntas o ítems, el coeficiente se utiliza a menudo cuando se trata de alternativas de respuesta múltiple, como la escala Likert y esta puede tomar valores de 0 a 1.

Para la presente tesis, se llevó a cabo una prueba piloto con el cuestionario eligiendo a 10 trabajadores de un municipio aledaño, luego se procedió al recaudo de dichos datos, luego se procesó con el programa Spss Vs 26.

En donde arrojó los siguientes resultados: En cuanto a la variable comunicación organizacional hallándose el Coeficiente Alfa de Cronbach con un valor 0.90, y por otro lado en cuanto la variable desempeño laboral fue de 0.82. Por lo que, según los estándares de evaluación de dicho coeficiente ambas se encontraron en un nivel aceptable, por tal motivo, el cuestionario fue apto para su aplicación.

3.5. Procedimiento:

Para la investigación se realizó el siguiente procedimiento: Se realizó la identificación de la problemática, selección de las variables, dimensiones e indicadores, redacción del marco teórico, se realizó la parte metodológica, se recogieron los datos de la muestra estudiada de manera presencial, se usó el cuestionario como el instrumento y a modo de técnica la encuesta. En base a la información recolectada se puede deducir que fue de tipo primaria, ya que el mismo grupo que realizó la indagación del proyecto recolectó los datos de manera presencial en la misma institución.

Por lo que los pasos de recolección fueron de la siguiente manera: Primero se solicitó permiso al alcalde para encuestar al personal del Municipio de Comandante Noel. Luego, una vez obtenido el permiso del alcalde, se procedió ir a las oficinas de la Municipalidad donde se encuestó a todo el personal administrativo tomando fotos como evidencia de la recolección de todos, cabe mencionar que el alcalde no fue encuestado. Subsiguientemente, a la hora de salida se encuestó a los obreros de limpieza pública, debido a que a esa hora retornaban a la Municipalidad después de haber realizado sus labores. Una vez concluida con dicha etapa de recolección, como último paso se procesó con el paquete estadístico IBM SPSS versión 26, así como Microsoft Excel.

3.6. Métodos de análisis de datos

Estadística descriptiva:

Hernández et al. (2017) nos da a conocer este tipo de técnica que sirve para realizar una evaluación descriptiva viene a ser un conjunto de tácticas y operaciones para

que los datos recolectados se puedan percibir, procesar y examinar de manera más organizada.

El análisis de los resultados hallados se hizo en base de gráficos de barras, cuadros y tablas en las cuales se consideró el nivel, la frecuencia y el porcentaje según la opinión de los colaboradores de la Municipalidad de Comandante Noel, en base a las dimensiones y variables en estudio en formato APA séptima edición, los cuales facilitaron y simplificaron los esfuerzos para la evaluación de los datos obtenidos.

Estadística inferencial:

Prabhat y Mishra (2015) mencionan que este tipo de metodología posee la finalidad de poder expandir o considerar de manera general, aquellos resultados obtenidos, por ende, es de suma importancia contar con una fracción o una parte significativa en representación de la población estudiada.

En cuanto a dicha investigación se llevó a cabo en base al software especializado: SPSS y Excel 2019. Por lo que ayudó a comprobar la hipótesis mediante la evaluación de los valores hallados de Chi cuadrado.

3.7. Aspectos éticos:

Muñoz (2016). Mencionan que este factor fue principal al momento de realizar el estudio, ya que los proyectos de investigación que son éticos, conllevan hipótesis sensatas, idóneas para el progreso decente, que no posean dificultades para su realización, llegar a alcanzar resultados fiables y que las personas inmiscuidas en la investigación no se vean afectadas en ningún aspecto.

Además, nos guiamos a lo establecido en la RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0262-2020/UCV,

Dicha investigación generalmente se rige al objetivo mencionado en el Capítulo I artículo 1º en el cual establece que este estudio tuvo como fin buscar el bienestar de las personas que accedieron a participar en el proceso, evitando cualquier riesgo y que se puedan ver perjudicados en su centro de labores por sus opiniones

brindadas en los cuestionarios, por lo que se siguió de manera rigurosa el código de ética establecida por la UCV.

Principios de ética para la investigación: En dicho trabajo se ha regido según a lo establecido en el Capítulo II artículo 3º en las reglas y principios de integridad, honestidad, justicia, y el rigor científico con el objetivo de poder ofrecer un estudio con conocimiento científico más preciso en la información establecida.

Políticas anti plagio: Asimismo, se rigió al Capítulo III artículo 9º, ya que se fue respetuoso y considerado, por lo que las fuentes de los trabajos tomados para nuestro estudio de distintos autores fueron citadas en normas APA séptima edición.

IV. RESULTADOS

En dicho trabajo de investigación, se diseñó para determinar si es que hay dependencia por parte de la comunicación y desempeño en el personal de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel, debido a este objetivo se extrajo en tres objetivos específicos, por lo cual, se dan a conocer los resultados obtenidos.

Con la finalidad de dar cumplimiento de dicho objetivo se basó en Castro (2014) donde indica que la comunicación organizacional se puede analizar en dos dimensiones: Comunicación organizacional formal y Comunicación organizacional informal. Se da a conocer los resultados por dimensión finalizando con los resultados del primer objetivo específico.

El objetivo general de este trabajo fue: Determinar la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

Las hipótesis fueron las siguientes:

Hipótesis Alterna (Ha): Si existe influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Comandante Noel - Casma 2022.

Hipótesis Nula (Ho): No existe influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Comandante Noel – Casma 2022.

En cuanto al presente trabajo, se realizó con las categorías de variables ordinales a fin de poder contrastar las distintas hipótesis que se detallaron con anterioridad, se utilizó el chi cuadrado, esto ayudó a analizar la dependencia que existe en dichas variables, por tal motivo se trabajó con la medida simétrica gamma para conocer el nivel de asociación, de igual manera se utilizó la medida direccional d de Somers a fin de identificar el nivel de sentido.

Tabla 1

Tabla de contingencia de comunicación y desempeño.

		Nivel de Comunicación Organizacional de los colaboradores			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Nivel del Desempeño Laboral	Bajo	Recuento % del total	10 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	10 3.3%
	Regular	Recuento % del total	1 3.3%	15 50%	1 3.3%	17 56.7%
	Alto	Recuento % del total	0 0.0%	1 3.3%	2 6.7%	3 10%
Total		Recuento % del total	11 36.7%	16 53.3%	3 10%	30 100%

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En base a la referencia de los datos anteriores del total de los colaboradores encuestados se determinó que el 50% consideró que el nivel de comunicación y el desempeño del Municipio de Comandante Noel se considera regular, por otro lado, con un 33.3% consideraron que está bajo. Esto quiere decir que no se viene aplicando un buen sistema de comunicación que ayude al buen funcionamiento de la entidad y al desarrollo de sus colaboradores, lo cual se vio reflejado en el bajo desempeño de los mismos.

Tabla 2

Chi-Cuadrado de la Comunicación y Desempeño.

Prueba de Chi-Cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36.796 ^a	4	0.00
Razón de verosimilitud	37.097	4	0.00
Asociación lineal por lineal	22.077	1	0.00
N de casos válidos	30		

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Con un nivel de confianza de 95% y $\alpha = 0.05$, se apreció que los grados de libertad fue de 4, por lo que se procedió a aplicar la fórmula y se encontró un valor crítico de (9.488) el cual fue menor al resultado hallado de chi cuadrado (36.796), por lo tanto, se rechaza la H_0 la cual es "No hay una relación por parte de la comunicación hacia el desempeño en el personal de la Municipalidad de Comandante Noel - Casma 2022". Por tal motivo se procedió a aceptar la hipótesis de investigación, lo que quiere decir que efectivamente se encontró una asociación por parte de ambas variables de estudio en la Municipalidad de Comandante Noel - Casma 2022.

En cuanto al grado de significancia asintótica (bilateral) $0.00 < 0.05$ por lo que existió una relación significativa, y tuvieron una asociación directa alta, lo que quiere decir, si es que aumenta la comunicación también aumentará el desempeño en los colaboradores del Municipio de Comandante Noel.

Tabla 3

Medida simétrica Gamma entre comunicación organizacional y desempeño laboral.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,991	,012	8,156	,000
N de casos válidos		30			

Nota. Opinión del personal del Municipio Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se pudo apreciar un coeficiente Gamma la cual fue igual a 0.991, lo que indicó la existencia de una asociación alta por parte de las variables estudiadas, lo que significó que si implementa un sistema de comunicación adecuado esto influenciará en elevar el rendimiento del personal de dicha Municipalidad.

Tabla 4

Medida direccional d de Somers entre comunicación organizacional y desempeño laboral.

		Medidas direccionales				
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada ^a	
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrica	,874	,069	8,156	,000
		Desempeño laboral dependiente	,864	,084	8,156	,000
		Comunicación organizacional dependiente	,884	,069	8,156	,000
		Simétrica	,874	,069	8,156	,000

Nota. Opinión del Personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se evidenció que un coeficiente de la d de Somers la cual fue igual a 0.874 lo que quiere decir que hubo un sentido directo alto entre las variables de estudio, por lo tanto, existe una fuerza de predicción alta ya que dichos valores se acercan a 1, por lo que se puede decir que si existe un nivel alto de comunicación organizacional podemos predecir que de igual manera existirá un nivel alto de desempeño por parte de los trabajadores de la institución.

En base al primer objetivo específico, se procedió a hallar los niveles de cada dimensión en el programa SPSS, esto debido a que se recogieron la información la cual se midió bajo la escala de Likert (Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre), dichas escalas se pasaron a niveles bajo, regular y alto este proceso se llevó a cabo calculando y decodificando la variable mencionada.

Como objetivo específico número uno, se tuvo el poder determinar el nivel de comunicación organizacional en la Municipalidad de Comandante Noel – Casma 2022.

Tabla 5

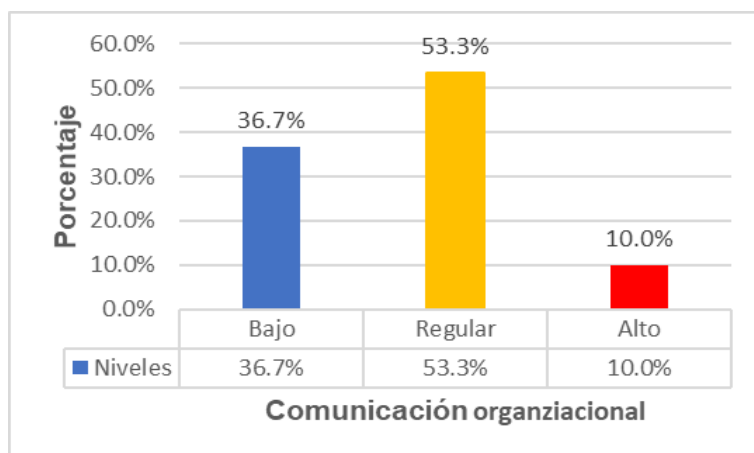
Nivel de comunicación organizacional.

Comunicación organizacional	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	36.7%
Regular	16	53.3%
Alto	3	10%
TOTAL	30	100%

Nota. Opinión de los colaboradores del Municipio de Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Figura de los datos de la comunicación organizacional.



Nota. Opinión de los colaboradores del Municipio de Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En base por lo mostrado en la quinta tabla, el 53.3% del personal percibió de manera regular a la comunicación organización, esto debido a que, sí existe una comunicación, pero no la suficiente para poder desarrollar mejor sus actividades. Asimismo, el 36.7% indicó que está en un nivel bajo, esto a que no se está dando una adecuada comunicación entre los distintos niveles jerárquicos y por último el 10% del personal consideraron que se encuentra alto, esto porque si están teniendo una comunicación adecuada y asertiva para poder desenvolverse en sus actividades.

Tabla 6

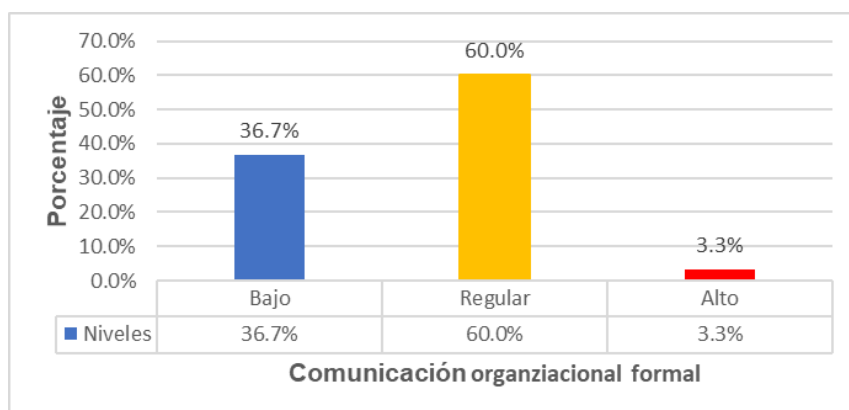
Nivel de la Comunicación Formal.

Comunicación Organizacional Formal	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	36.7%
Regular	18	60%
Alto	1	3.3%
TOTAL	30	100%

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Resultados de la dimensión Comunicación Organizacional formal.



Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores del Municipio de Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Debido a lo mostrado en la sexta tabla, puede apreciarse con un 60% del personal indicaron que la comunicación organización formal, está en un nivel regular, debido a que no reciben una comunicación adecuada de sus jefes inmediatos. Asimismo 36.7% señalaron que está en un nivel bajo, ya que no hay mucha comunicación entre los colaboradores de su misma área y sus jefes inmediato no da a conocer los procedimientos y reglas para realizar sus actividades de una manera adecuada, y por último el 3.3% indicaron que está en un nivel alto, ya que si se toman en cuenta sus opiniones y se les otorga la información necesaria de manera oportuna para realizar sus actividades.

Tabla 7

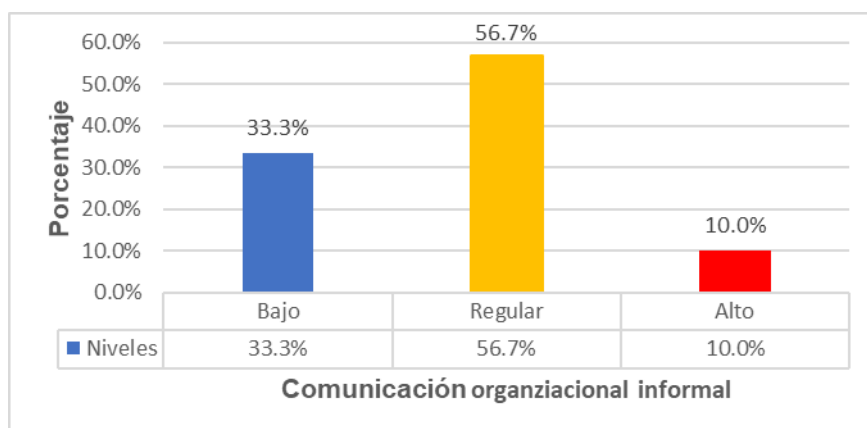
Nivel de la dimensión Comunicación Organizacional Informal.

Comunicación Organizacional Informal	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	36.7%
Regular	16	53.3%
Alto	3	10%
TOTAL	30	100%

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Resultados de la dimensión Comunicación Organizacional Informal.



Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores del Municipio de Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Debido a lo mostrado en la séptima tabla, que puede visualizarse con un 53.3% que dichos colaboradores consideraron que la Comunicación organización informal está en un nivel regular, debido a que si bien hay interacción social no existen muchas relaciones amicales en dicha institución. Asimismo 36.7% señalaron que está en un nivel bajo, ya que no consideran que tener amistades en las áreas de trabajo sumen a la Municipalidad y a la realización de sus actividades y por último el 10% indicaron que está en un nivel alto, ya que interactuar entre compañeros y realizar trabajos en equipo mejora y reduce sus tiempos en realizar sus funciones.

Como objetivo específico número dos, se tuvo el poder de determinar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad de Comandante Noel – Casma 2022.

Para la segunda variable se usó de referencia a Chiavenato (2020) donde señala que para poder medir dicha variable se debe analizar las 4 dimensiones: Compromiso, calidad de trabajo, trabajo en equipo y productividad, por lo cual, se da a conocer el resultado del desempeño laboral y de cada de una de sus dimensiones.

Tabla 8

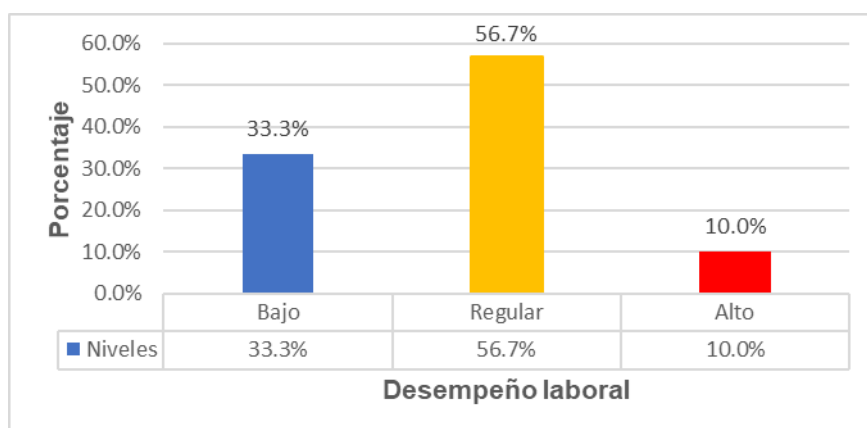
Nivel del desempeño laboral.

Desempeño laboral	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33.3%
Regular	17	56.7%
Alto	3	10%
TOTAL	30	100%

Nota. Opinión de los colaboradores de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Datos hallados del desempeño laboral.



Nota. Opinión de los colaboradores de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En referencia a lo establecido en la octava tabla, el 56.7% del personal percibieron de manera regular el desempeño, ya que si bien suelen realizar sus actividades estas no suelen ser en el plazo indicado, demostrando también poco compromiso con la Municipalidad. Asimismo, el 33.3% indicaron que está en un nivel bajo, se debe a que les dificulta realizar sus funciones porque son muy cerradas y no escuchan consejos de mejora y por último el 10% señalaron que esta en un nivel alto, ya que estos se plantean metas, entregan trabajos de calidad y en el plazo previsto.

Tabla 9

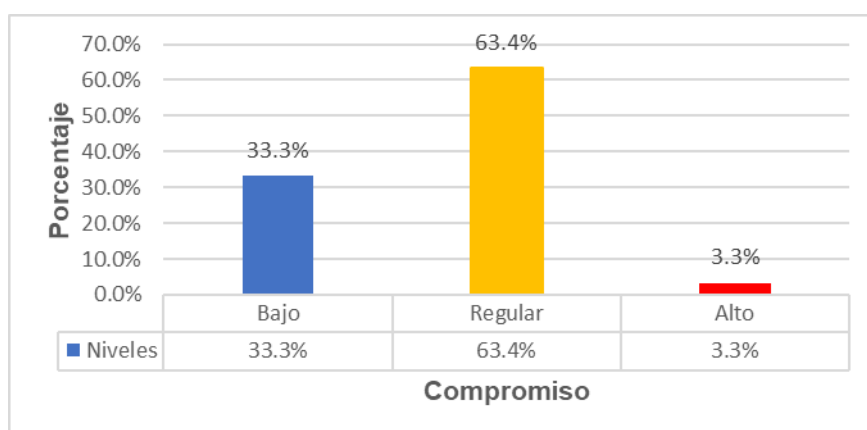
Nivel de la dimensión compromiso.

Compromiso	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33.3%
Regular	19	63.4%
Alto	1	3.3%
TOTAL	30	100%

Nota. Opiniones del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Resultados de la dimensión Compromiso.



Nota. Opiniones del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En referencia a lo mostrado en la novena tabla, el 63.4% de los colaboradores indicaron que el compromiso está en un nivel regular, esto se da a que, no suelen tener iniciativa y no se involucran a fondo en cada tarea asignada. Asimismo, el 33.3% indicaron que está en un nivel bajo, esto a que no han desarrollado un vínculo de fidelidad tanto con la institución y sus equipos de trabajo y no suelen dar su mejor esfuerzo en sus funciones realizadas y por último el 3.3% del personal indicó que el compromiso es alto en la institución, ya que se sienten orgullosos de laborar en dicha Municipalidad y dan lo mejor de ellos en su puesto de trabajo.

Tabla 10

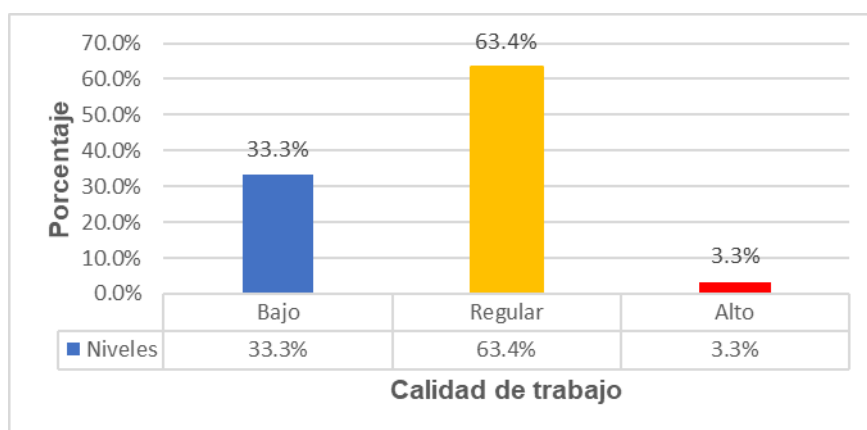
Datos de la calidad de trabajo.

Calidad de trabajo	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33.3%
Regular	19	63.4%
Alto	1	3.3%
TOTAL	30	100%

Nota. Opinión del personal en el Municipio de Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Datos hallados para la dimensión calidad de trabajo.



Nota. Cuestionario aplicado a los colaboradores del Municipio de Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Debido a lo mostrado en la tabla 10, el 63.4% de los colaboradores señaló que la calidad de trabajo está en un nivel regular, debido a que desarrollan sus funciones, pero después del plazo establecido. Asimismo, el 33.3% indicó que está en un nivel bajo, esto a que suelen dejar sus tareas asignadas incompletas y no reciben consejos de mejora de sus jefes inmediatos y por último el 3.3% del personal indicaron que la calidad de trabajo es alta, por tal motivo, estos tienen iniciativa en

cada proyecto presentado, reciben críticas constructivas para poder mejorar sus actividades a realizar.

Tabla 11

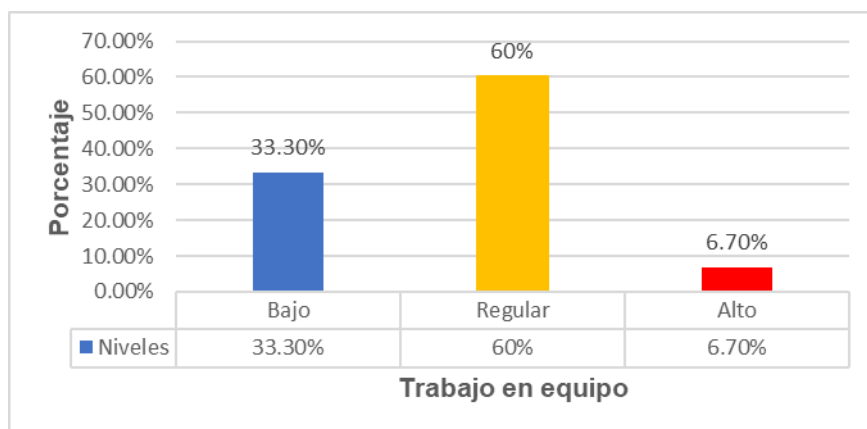
Nivel de la dimensión trabajo en equipo.

Trabajo en equipo	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33.3%
Regular	18	60%
Alto	2	6.7%
TOTAL	30	100%

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Resultados de la dimensión trabajo en equipo.



Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En referencia a los datos de la tabla 11, el 60% de los colaboradores indicó que el trabajo en equipo está en un nivel regular, esto debido a que, los equipos de trabajos no comparten metas en común lo que dificulta el proceso de trabajar en conjunto. Asimismo, el 33.3% señaló que está en un nivel bajo, esto a que no suelen ayudarse entre compañeros y no existe iniciativa al momento de realizar trabajos

en grupo y por último el 6.7% del personal indicó al trabajo en equipo como alto, esto debido a que estos sí suelen ayudar a sus pares y subordinados a desarrollar sus funciones y coordinan todo cuando se llevan reuniones en conjunto.

Tabla 12

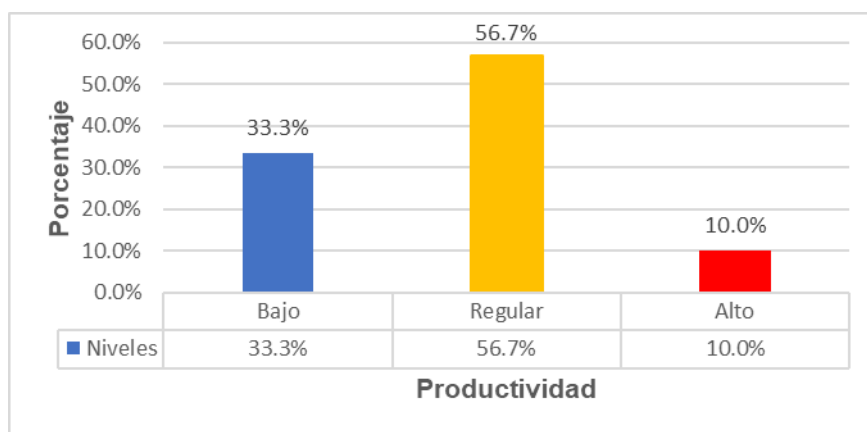
Nivel de la dimensión productividad.

Productividad	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33.3%
Regular	17	56.7%
Alto	3	10%
TOTAL	30	100%

Nota. Opinión de los colaboradores de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Datos para la dimensión productividad.



Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En referencia a los datos de la tabla 12, el 56.7% del personal percibió de manera regular a la productividad, esto se da, por lo que, si bien suelen realizar sus

actividades estas no suelen ser el plazo indicado. Asimismo, el 33.3% indicó que está en un nivel bajo, se debe a que se les dificulta realizar sus funciones y no obtienen los resultados esperados con respecto a la realización de sus actividades y por último el 10% del personal señaló que la productividad es alta, esto debido a que sí suelen desarrollar sus actividades de manera adecuada y en el plazo establecido.

Objetivo específico número tres, fue hallar la relación entre las dimensiones de la comunicación organizacional con la variable desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel.

Para poder dar solución a este objetivo se utilizó el chi cuadrado, ya que esto ayudó a analizar la dependencia que existe en las dimensiones de comunicación y la variable desempeño, por tal motivo este trabajo utilizó la medida simétrica gamma para conocer el nivel de asociación, de igual manera se utilizó la medida direccional d de somers a fin de identificar el nivel de sentido.

Tabla 13

Tabla de contingencia de la dimensión comunicación formal y desempeño.

		Comunicación Organizacional formal de los colaboradores			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Desempeño Laboral de los colaboradores	Bajo	Recuento % del total	10 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	10 3.3%
	Regular	Recuento % del total	1 3.3%	16 53.3%	0 0.0%	17 56.7%
	Alto	Recuento % del total	0 0.0%	2 6.7%	1 3.3%	3 10.0%
Total		Recuento % del total	11 36.7%	16 60%	3 3.3%	30 100%

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En referencia a los datos anteriores del total de los colaboradores encuestados se determinó que el 53.3% consideró que el nivel de comunicación formal y el desempeño del Municipio de Comandante Noel se encuentran en un nivel regular, del mismo modo, con un 33.3% consideran que está bajo.

Lo quiere decir que no se viene aplicando de manera correcta la comunicación entre los colaboradores de distintas áreas, esto se evidenció en el bajo desempeño del personal.

Tabla 14

Chi-Cuadrado de la dimensión comunicación formal y la variable desempeño.

Prueba de Chi-Cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34.753 ^a	4	0.00
Razón de verosimilitudes	35.839	4	0.00
Asociación lineal por lineal	22.111	1	0.00
N de casos válidos	30		

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Utilizándose un nivel de confianza de 95% y $\alpha = 0.05$, se apreció que los grados de libertad fue de 4, por lo que se procedió aplicar la fórmula y se encontró un valor crítico de (9.488) el cual fue menor al resultado hallado de chi cuadrado (34.753), por lo tanto, se puede afirmar que existe una asociación por parte de la dimensión comunicación formal hacia el desempeño.

En cuanto al grado de significancia asintótica (bilateral) $0.00 < 0.05$ por lo que quiere decir si es que aumenta la comunicación formal, se verá reflejado en el incremento del desempeño por parte de los colaboradores del Municipio de Comandante Noel.

Tabla 15

Medida simétrica Gamma entre dimensión comunicación formal y la variable desempeño.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. Aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,990	,000	7,889	,000
N de casos válidos		30			

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Asimismo, pudiendo apreciarse que el coeficiente Gamma fue igual a 0.990, lo que indicó la existencia de una asociación directa alta por parte de la dimensión de comunicación organizacional formal hacia la variable de desempeño, lo cual quiere decir que si se desea tener un mejor desempeño laboral se debe impulsar la comunicación organizacional formal.

Tabla 16

Medida direccional d de Somers entre la dimensión comunicación formal y la variable desempeño.

		Medidas direccionales				
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. Aproximada	
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrica	,874	,064	7,889	,000
		Desempeño laboral dependiente	,921	,067	7,889	,000
		Comunicación organizacional formal dependiente	,833	,080	7,889	,000

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad de Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se apreció un coeficiente de la *d* de Somers que fue igual a 0.874 lo que quiere decir que hubo un sentido directo alto entre la dimensión comunicación organización formal y el desempeño, del mismo modo, existió una fuerza de predicción alta ya que dichos valores se acercaron a 1, por lo que se pudo decir que si existe un nivel alto de comunicación organizacional formal podemos predecir que de igual manera existirá un elevado rendimiento y desenvolvimiento por parte del personal.

Tabla 17

Tabla de contingencia de la dimensión comunicación informal y desempeño.

		Comunicación Organizacional informal de los colaboradores			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Desempeño Laboral de los colaboradores	Bajo	Recuento % del total	10 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	10 3.3%
	Regular	Recuento % del total	1 3.3%	15 50.0%	1 3.3%	17 56.7%
	Alto	Recuento % del total	0 0.0%	1 3.3%	2 6.7%	3 10.0%
Total		Recuento % del total	11 36.7%	16 53.3%	3 10.0%	30 100.0%

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Haciendo referencia a los datos anteriores del total de los colaboradores que participaron, se determinó que el 50% consideró que el nivel de comunicación informal y el desempeño indicaron que está regular en el Municipio de Comandante Noel, del mismo modo se encontró que en un 33.3% consideró que es bajo.

Esto quiere decir que no hay mucha interacción y compañerismo entre los colaboradores de distintas áreas, lo que está generando una disminución en el desempeño del personal.

Tabla 18

Chi-Cuadrado de la dimensión Comunicación informal y Desempeño.

Prueba de Chi-Cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36.796 ^a	4	0.00
Razón de verosimilitudes	37.097	4	0.00
Asociación lineal por lineal	22.077	1	0.00
N de casos válidos	30		

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Utilizándose un nivel de confianza de 95% y $\alpha = 0.05$, se apreció que los grados de libertad fue de 4, por lo que se procedió aplicar la fórmula y se encontró un valor crítico de (9.488) el cual fue menor al resultado hallado de chi cuadrado (36.796), por lo tanto, se dedujo que si existe una asociación por parte de la comunicación informal hacia el desempeño del personal.

En cuanto al grado de significancia asintótica (bilateral) $0.00 < 0.05$ por lo que quiere decir si es que incrementa la comunicación informal, el desempeño en los colaboradores del Municipio de Comandante Noel se verá aumentado.

Tabla 19

Medida simétrica Gamma entre dimensión comunicación organizacional informal y desempeño laboral.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,991	,000	8,156	,000
N de casos válidos		30			

Nota. Opinión del personal del Municipio de Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se observó un coeficiente Gamma la cual fue igual a 0.991, lo que indicó que existió una asociación directa alta por parte de la dimensión de comunicación organizacional informal hacia el desempeño del trabajador, lo cual quiere decir que si se desea tener un mejor desempeño laboral se debe incentivar la comunicación organizacional informal.

Tabla 20

Medida direccional d de Somers entre la dimensión comunicación informal y desempeño.

		Medidas direccionales				
		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada ^a	
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrica	,874	,069	8,156	,000
		Desempeño laboral dependiente	,864	,084	8,156	,000
		Comunicación organizacional informal dependiente	,884	,069	8,156	,000

Nota. Opinión del personal de la Municipalidad Comandante Noel. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Puede evidenciarse con un coeficiente de la d de Somers que fue igual a 0.874 lo que quiere decir que hubo un sentido directo alto por parte de la comunicación organización informal hacia el desempeño del trabajador, esto quiere decir que, si existe una fuerza de predicción alta ya que dichos valores de acercaron a 1, esto quiere decir, que existió un nivel alto de comunicación organizacional informal podemos predecir que de igual manera existirá un alto rendimiento por parte del personal.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, Sohrabi et al. (2018) menciona que según el valor chi cuadrado hallado en su proyecto concluyeron que hay una asociación directa y fuerte por parte de las variables comunicación y desempeño. Dichos resultados concuerdan con los distintos datos conseguidos en la tabla 2, que indican que existe un valor de chi cuadrado 36.796 lo cual es mayor a su valor crítico (9.488), se puede afirmar, que hay una asociación significativa por parte de las variables de estudio, ya que si pretende impulsar el rendimiento del personal se debe optimizar la comunicación organizacional. En base a estos resultados Chiavenato (2020) afirma que la comunicación es un factor primordial para poder mejorar la productividad de los colaboradores, ya que si se transfiere de manera adecuada la información y ellos pueden interpretarla podrán desempeñarse de una buena manera todas sus actividades mejorando todos los procesos.

En base al primer objetivo específico, León y Ocrosopoma (2018) concluyeron que, según los colaboradores la variable de comunicación organizacional mantiene un nivel regular de acuerdo a un 61.6%, esto se da a que no se tiene un sistema de comunicación que abarque todas las áreas y jerarquías, lo cual fue similar con los resultados de esta investigación, como se evidencia en la tabla 5, lo que prevaleció viene a ser el nivel regular basándose en un 53.3% ya que los colaboradores afirmaron que la municipalidad debe incentivar la comunicación interna entre los colaboradores de todas las áreas, es decir que se dé un mejor intercambio de información para poder desarrollar de manera eficiente sus distintas funciones y mejorar su productividad. Estos resultados son respaldados por Castro, (2014) ya que nos dice que la comunicación organizacional pertenece a la cultura de la organización, por lo que se debe reforzar de manera continua, para poder lograr una eficiente interacción de datos en las diferentes oficinas y jerarquías de los colaboradores de la empresa, con el objetivo de lograr las metas establecidas.

Por tal motivo, es crucial que en todo tipo de organización sin importar el rubro tiene que aplicar un sistema adecuado de comunicación, para que todos los colaboradores de cada área funcionen como un engranaje y caminen en conjunto a los objetivos organizacionales.

En cuanto a la dimensión comunicación organización formal, Flores y Guillen (2019) dan a conocer que dicha dimensión se encuentra en un nivel regular con un 54.3%, ya que si bien existe comunicación entre pares esto no se replica con sus jefes y subordinados, dichos datos se asemejaron con los encontrados en la sexta tabla ya que el 60% de colaboradores de la Municipalidad consideraron que dicha variable se encuentra en el nivel regular, esto debido a que se percibe una baja comunicación entre los colaboradores de su misma área y sus jefes inmediato no da a conocer los procedimientos y reglas para realizar sus actividades de una manera adecuada. De igual manera respecto a la dimensión comunicación organizacional informal Pérez y Rojas (2021) hallaron que está en un nivel regular con un 88% debido a que se muestra poco compañerismo e interacción entre las distintas áreas, estos datos fueron similares a lo mostrado en la tabla 7 en donde predominó el nivel regular con un 53.3%, debido a que si bien hay interacción social entre los colaboradores no existen muchas relaciones amicales en dicha institución. Estos índices no se suelen tomar en cuenta en varias empresas, es por eso que Castro, (2014) nos recalca que la comunicación organizacional formal está diseñada con la finalidad de acercar a los colaboradores al cumplimiento del objetivo de la organización, por lo que debe ser prioridad el buen manejo de la misma, además nos menciona que no se debe dejar de lado la comunicación informal esto debido a que si bien no fundamenta la relación y menos la diferencia de puestos de trabajo, solo se enfoca en las amistades personales y el compañerismo que puede surgir en el día a día del trabajo, esto si no se maneja con delicadeza puede ser a favor o contraproducente, debido a que tiene el poder para beneficiar y a la vez perjudicar a cualquier organización.

En base al segundo objetivo específico sobre el nivel del desempeño, Loyola y Tueros (2018), menciona que en su trabajo prevaleció el nivel alto con un 72% indicando que dichos colaboradores vienen desenvolviéndose de la mejor manera en sus puestos de trabajo, estos resultados discreparon con los hallados en el presente trabajo como lo muestra la tabla 8, donde indica que con un 56.7% predominó el nivel regular en los colaboradores de la Municipalidad en estudio, ya que si bien realizan sus actividades no lo hacen como se requiere y no realizan una retroalimentación de los errores cometidos. Esta discrepancia se dio debido a que

a diferencia de este presente trabajo ellos tuvieron una población mayor de 132 y aplicaron encuestas con preguntas abiertas y cerradas a la vez, lo cual los llevó a un análisis más profundo sobre cada variable. Con respecto a los datos hallados en la presente investigación fueron preocupantes ya que el desempeño es un sistema el cual está orientado a poder lograr la efectividad y apoyar en el éxito de las empresas, como lo dice Bautista et al. (2020) que es un método relevante de suma importancia con el que se puede lograr el progreso en cualquier organización ya que aparte de ayudar a generar las estrategias, mejorará la eficacia del personal y por ende, se mantendrá una cultura de mejora continua, lo cual conlleva al impulso de la competitividad de distintas organizaciones.

Es por ello, que no se debe descuidar el desempeño de los colaboradores ya que de ellos depende el rendimiento de las empresas, se debe tener como cultura el incentivar a la mejora continua, el desarrollo profesional y la productividad de todo el personal, poniéndole metas y generando una competitividad sana para que puedan sobrepasar los límites que se tienen estereotipados, lo cual va a beneficiar tanto a las organizaciones y a los mismos colaboradores.

En relación a sus dimensiones Pérez y Rojas (2021), en su investigación señalaron que el nivel de compromiso es alto con un 71% debido a que dichos colaboradores se sienten identificados con su institución, lo cual fue refutado por los resultados hallados en la tabla 9 en la cual con un 63.4% predominó el nivel regular lo que indicó que el personal no se involucra a fondo con todos los proyectos y actividades que realicen demostrando poco compromiso para con la entidad. De la misma forma, también hallaron que la dimensión de calidad de trabajo contó con un nivel alto (91%) demostrando que el personal si cumplían sus funciones según los parámetros establecidos, lo cual no coincidió con los datos hallados en la tabla 10, en la cual predominó el nivel regular con un 63.4% por lo que se puede decir que no se vienen desarrollando las actividades de una manera adecuada el cual está perjudicando el desempeño en sus áreas de trabajo. La no compatibilidad de los resultados se dio a que la mayoría del personal de esa institución tienen más de 12 años laborando juntos por lo que se ha ido creando un vínculo muy fuerte entre ellos, el cual los hace trabajar de manera coordinada, conocer más los procesos y

ser más rápidos, a diferencia de esta investigación en la Municipalidad donde la mayoría del personal es nuevo.

En base a la dimensión trabajo en equipo León y Ocrosopoma (2018), en su investigación prevaleció el nivel regular con un 58.1% en la que los colaboradores no desarrollaban sus actividades en coordinación y no se apoyaban entre ellos, lo cual fue similar con los datos hallados en la tabla 11 en donde predominó el nivel regular con un 60% , lo que nos quiere decir de que no suelen tomar esa iniciativa para trabajar en conjunto demostrando de tal manera poco compañerismo, lo cual se ve reflejado en la dilación en los procesos de cada área. De igual manera en cuanto a la dimensión productividad, León y Ocrosopoma (2018) indicaron que en su investigación prevaleció el nivel regular 74% señalando que no se vienen realizando de manera eficiente sus actividades, lo cual fue similar con los datos mostrados en la tabla 12, que con un 56.7% predominó el nivel regular, lo que quiere indicar de que si bien se llevan a cabo las tareas cotidianas no se realizan en el plazo determinado, lo cual retrasa los procesos establecidos.

En relación a los resultados mostrados, Chiavenato (2020) menciona que el compromiso puede mermar si es que no se hace partícipe a los colaboradores de las metas propuesta por la empresa, además se debe incentivar el trabajo en equipo y compañerismos para que las tareas y funciones puedan ser de calidad, lo cual va a mejorar la productividad del personal y, por ende, repercutirá de forma positiva con el desenvolvimiento de las organizaciones. Estas dimensiones por desconocimiento no suelen ser medidas, en donde la principal herramienta para hacerla es el “modelo de Campbell” el cual va ayudar en gran manera y de forma integral poder evaluar al personal y así poder mejorar estos aspectos en pro del éxito organizacional.

En relación al tercer objetivo específico, Quispe (2020) da a conocer que según la prueba estadística chi cuadrado pudo concluir que la comunicación formal e informal mantiene una asociación directa alta, hacia el desempeño. Dichos datos obtenidos discreparon con el presente trabajo el cual se pudo visualizar en las tablas (14 y 18) que indicaron que existe un valor chi cuadrado de 34.753 y 36.796 correspondientemente, lo cual es mayor a su valor crítico (9.488), por lo tanto, si

hay una asociación significativa por parte de las dimensiones de la comunicación formal e informal, hacia la variable desempeño, por lo cual si busca impulsar el desempeño de los colaboradores se debe optimizar la comunicación entre todas las áreas sin importar las jerarquías y buscar impulsar el compañerismo, esto lo corrobora castro (2014) ya que en su libro da a conocer que las dimensiones mencionadas son de suma relevancia debido a que puede impulsar el desempeño del personal, por tal motivo, mientras la comunicación formal se enfoca en la interacción responsable de data entre sus áreas, la comunicación informal otorga comodidad y facilidad para comunicarse.

En relación a lo mencionado, se puede decir que, si las instituciones aplican un buen sistema de gestión de la comunicación formal e informal, esto ayudará a mejorar el desempeño de sus colaboradores, por lo que, esto evidenciará en los datos obtenidos en las distintas áreas y la obtención de objetivos en los plazos propuestos.

Se llegó a deducir, que la comunicación con el desempeño, son temas de suma relevancia para todo tipo de empresa en cualquier industria, por como se aprecia los datos conseguidos en el proyecto investigativo, por ello, se demostró de que existe una asociación por parte de estas variables, del mismo modo, si aplica un sistema adecuado de comunicación el desempeño del personal se verá incrementado, lo cual será beneficioso tanto para la Municipalidad como para el mismo personal ya que esto ayudará a mejorar su rendimiento en pro del éxito de dicha institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó, que la comunicación organizacional sí influye en el desempeño laboral, debido a que el chi-cuadrado (36.796) fue mayor al valor crítico (9.488) con un nivel de asociación de 0.991 y con un sentido de 0.874, es decir sí que si se aumenta el nivel de comunicación organizacional esto se verá reflejado en el aumento del desempeño del personal del Municipio de Comandante Noel (Tablas 2).
2. Se concluyó que la comunicación organizacional en el Municipio de Comandante Noel fue percibida en su mayoría en un nivel regular con un 53.3%, esto debido no hay mucha comunicación entre los colaboradores de su misma área y sus jefes inmediato y si bien hay interacción social no existen muchas relaciones amicales en dicha institución (Tablas 5).
3. En conclusión, el desempeño laboral del personal del Municipio fue percibida en un nivel que regular con un 56.7%, esto debido a que, si bien realizan sus actividades, estas no suelen ser en el plazo indicado demostrando también poco compromiso con la Municipalidad, además, los equipos de trabajos no comparten metas en común lo que dificulta el proceso de trabajar en conjunto (Tablas 8).
4. Se analizó la relación de las dimensiones comunicación organizacional formal e informal con la variable desempeño laboral, obteniendo un chi-cuadrado de 34.753 y 36.796 respectivamente los cuales superan al valor crítico hallado (9.488). Esto quiere decir que existe una relación significativa, por lo tanto, si se busca mejorar el desempeño se debe optimizar la comunicación organizacional formal e informal (Tablas 14 y 18).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al encargado del área RR.HH, llevar a cabo un riguroso control de seguimiento de las documentaciones entregadas fuera del tiempo solicitado a fin poder identificar las áreas que cometen esta falta, posteriormente realizar capacitaciones para mejorar la fluidez de documentación en la Municipalidad, asimismo con la finalidad de generar un mayor compañerismo se deben realizar reuniones y salidas informales, esto en pro de incentivar el rendimiento del personal de dicha Municipalidad.
2. Se recomienda al Gerente Municipal, que implementen estrategias para impulsar una comunicación organizacional tales como solucionar conflictos internos, fomentar una comunicación directa y llevar a cabo actividades recreativas fuera del horario de trabajo, esto a fin de mejorar la comunicación entre colaboradores. Puesto que los resultados obtenidos muestran un nivel regular respecto a la comunicación organizacional del Municipio.
3. Se sugiere al encargado del área RR.HH, supervisar las actividades realizadas por el personal, crear metas a corto plazo, otorgar feedbacks y proponer actividades grupales a fin de poder incentivar la mejora del desempeño del personal. Esto debido a que en dichos datos se encontró que la Municipalidad cuenta con un nivel regular respecto al desempeño laboral.
4. Se recomienda al Gerente Municipal impulsar la comunicación formal e informal, para lo cual, se debe concientizar a los colaboradores respecto a la importancia de la entrega en el tiempo requerido de documentos solicitados, esto mediante charlas cortas antes de comenzar la jornada laboral; además, se sugiere llevar a cabo una encuesta para conocer cuánto saben los colaboradores de sus compañeros a fin de mejorar las relaciones amicales y laborales en la institución, ya que en los resultados obtenidos se halló que hay una asociación significativa por parte de la comunicación formal e informal hacia el desempeño del personal.

REFERENCIAS

- Ayala, M. (2021, 30 de mayo). *Investigación transversal*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>
- Alok, S. & Brushan, S. (2017). *Handbook of research methodology*. Educreation Publishing. https://www.researchgate.net/publication/319207471_HANDBOOK_OF_RESEARCH_METHODODOLOGY
- Albinagorta, J. (2022, septiembre 26). La MPH, lidera el ranking de municipalidades con mayor número de quejas fundadas. *Áncash Noticias*. <https://ancashnoticias.com/2022/09/26/la-mph-lidera-el-ranking-de-municipalidades-con-mayor-numero-de-quejas-fundadas/>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Carnero, D. (2021). *La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la subgerencia de seguridad ciudadana en la Municipalidad de Tingo María 2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio de la Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3173/Carnero%20Diaz%2c%20Delfi%20Isabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y Estrategias*. Universidad del Norte.
- Comisión Nacional de Productividad. (2021). *Informe Anual 2021 Comisión Nacional de Productividad*. <https://media.elmostrador.cl/2022/01/CNP-ANUAL-2021-V3-1.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019). *Industria 4.0: oportunidades y desafíos para el desarrollo productivo de la provincia de Santa Fe*.

https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44954/S1901011_es.pdf

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano el nuevo papel de los Recursos Humanos en las organizaciones* (5.ª ed.). McGraw-Hill.

Cortez, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29578>

Covacevich, C. (2014). *How to select an instrument for assessing student learning*. Inter-American Development Bank.

<https://publications.iadb.org/publications/english/document/How-to-Select-an-Instrument-for-Assessing-Student-Learning.pdf>

Dillon, A. (2021, 28 de march). *Survey Study: Definition & Design*. Study.com.

<https://study.com/academy/lesson/survey-study-definition-design-quiz.html>

Editorial Etecé. (2021, 5 de agosto). *Comunicación interna*. Concepto.

<https://concepto.de/comunicacion-interna/>

Eisenmann, M., Grauberger, P., Üreten S., Krause, D. & Matthiesen, S. (2021). Design method validation – an investigation of the current practice in design research. *Journal of Engineering Design*, 32(11), 621-645. <https://doi.org/10.1080/09544828.2021.1950655>

Flores, Y. y Guillen, L. (2019). *Influencia de la Comunicación Interna en el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Yaután, Casma 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42500/Flores_YG-Guillen_SLT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ganán, B. (2022). *Relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores en instituciones públicas* [Tesis de maestría,

Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34144/1/139%20GTH.pdf>

Garrido, F., Goldhaber, G. y Putnam, L. (2020). *Comunicación organizacional de la organización a la estrategia en el siglo XXI*. Organizational Communication Global Network. https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacional_2022/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2022.pdf

George, T. (2021). *Research methodology and scientific writing* (2.^a ed.). Springer. <https://n9.cl/rqhbd>

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mc Graw Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal* 2017. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf

Jiménez, M. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31974/1/100%20GTH.pdf>

Johanin, J. & Khulida, K. (2019). Organizational Structure, Work Involvement, and Job Performance of Public Servants. *International Journal of Public Administration*, 42(8), 654-663. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498106>

León, M. y Ocospoma, C. (2018). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia*,

Huaraz [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26537/Leon_SMR-Ocrospoma_JCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Loyola, A. y Tueros, G. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28993/Loyola_AAF-Tueros_SGF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matute, R. (2019). *Gestión organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4440/RAFAEL%20ARTEMIO%20MATUTE%20SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Municipalidad Provincial de Tumbes. (2021). *Evaluación de desempeño de sus integrantes correspondientes al cuarto trimestre-2021*.

<http://www.munitumbes.gob.pe/muni2019/download/evaluacion-de-desempeno-de-sus-integrantes-correspondientes-al-cuarto-trimestre-2021/>

Muñoz, C. (2016). *Metodología de investigación*. Oxford University Press.

<https://docer.com.ar/doc/xccvc85>

Prasad, S. (2019). A Guide to Research Methodology An Overview of Research Problems, Tasks and Methods. *CRC Press*, 3(1), 25-26.

<https://doi.org/10.1201/9780429289095>

Pérez, M. y Rojas, A. (2021). *La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Querocotillo - Cajamarca, 2020* [Tesis

de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76913/Perez_JML-Rojas_GAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pilipiec, P. (2020). The role of time in the relation between perceived job insecurity and perceived job performance. *Work. National Library of Medicine*, 66(1), 3-15. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7369069/>

Plikamin, S. & Luengalongkot, P. (2021). The relationship between job satisfaction and work performance of sub-district municipality administrators in the eastern region, Thailand. *EDP Sciences*, 336(1), 1-5. <https://doi.org/10.1051/mateconf/202133609025>

Prabhat, P. & Mishra, P. (2015). *Research methodology: tools and techniques*. Bridge Center. <https://www.euacademic.org/BookUpload/9.pdf>

Quispe, N. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3224154>

Revista economía. (2021, 8 febrero). *El 75% de trabajadores peruanos pide una relación más cercana con sus jefes*. <https://www.revistaeconomia.com/el-75-de-trabajadores-peruanos-pide-una-relacion-mas-cercana-con-sus-jefes/>

Ramos, W., Paredes, M., Teran, P. y Lema, L. (2017). *Comunicación Organizacional*. Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>

- Salem, P. & Timmerman, E. (2017). *Transformative Practice and Research in Organizational Communication*. IGI Global. <https://www.sarahjtracy.com/wp-content/uploads/2017/07/Tracy-Donovan-2018-Expert-Craft-Practice-in-Org-Com.pdf>
- Scott, C. & Lewis, L. (2017). *The International Encyclopedia of Organizational Communication*. IGI Global. <https://www.amazon.com/Transformative-Organizational-Communication-Competitive-Advantage/dp/1522528237?asin=1522528237&revisionId=&format=4&depth=1>
- Sileyew, K. (2019). *Research Design and Methodology*. Cyberspace. <https://www.intechopen.com/chapters/68505>
- Seitan, R. (2017). Organizational Communication. *AUDC*, 11(2), 119-134. <https://journals.univdanubius.ro/index.php/communicatio/article/view/Fil%20e%204557%20/4313>
- Serna, D. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico – Puno 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4195/Rony_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Sohrabi, A., Norouzi, A. & Bolhasani, M. (2018). Investigating the Relationship between Effective Communication and Organizational Performance (based on the Achieve Model) in Bank Keshavarzi of Khuzestan Province. *Revista Publicando*, 5(14), 325-351. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1158/pdf_841
- Zhu, C. & Wu, C. (2017). Public Service Motivation and Organizational Performance in Chinese Provincial Governments. *Chinese management studies*, 10(4), 770–786. <https://doi.org/10.1108/CMS-08-2016-0168>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Escala de medición
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Considera a la comunicación organizacional como un grupo de acciones y procedimientos a través de los cuales es posible que los colaboradores puedan adquirir información necesaria acerca de lo que sucede en organización en la que laboran. (Castro, 2014)	En concreto es el proceso de comunicación dentro de las organizaciones para lograr los objetivos planteados de una manera más eficiente por dicha organización. Esta variable, se medirá con sus 2 dimensiones, conjuntamente con sus indicadores e instrumento.	Comunicación organización formal	Comunicación descendente	Ordinal
				Comunicación ascendente	
				Comunicación horizontal	
			Comunicación organización informal	Relaciones amicales	
				Interacción social	
				Rumores y comentarios	
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño es la manera en la que se desenvuelve un colaborador en una determinada área, mostrando así al máximo su capacidad para realizar las distintas actividades asignadas (Chiavenato, 2020)	Está basada en la examinación de los trabajadores, con el objetivo de demostrar cómo es su desenvolvimiento en la organización. Esta variable se medirá con sus 4 dimensiones y sus respectivos indicadores e instrumento.	Compromiso	Lealtad	Ordinal
				Identidad	
			Calidad de trabajo	Responsabilidad	
				Apertura	
			Trabajo en equipo	Solidaridad	
				Energía	
			Productividad	Efectividad	
				Resultados	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

Anexo 2.1: Cuestionario para determinar el nivel de Comunicación organizacional

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan una serie de preguntas sobre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022, donde usted marcará las diferentes opciones que crea conveniente.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA CUESTIONARIO

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene como objetivo general: Determinar la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022. Se recogerá la información pertinente, por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

Edad

Sexo

M () F ()

ESCALA DE VALORES

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: Comunicación organización formal						
Comunicación descendente						
1	¿Su jefe inmediato da a conocer las actividades programadas bajo documentación siguiendo la línea de mando?					
2	¿Su jefe inmediato da a conocer los reglamentos y procedimientos que debe seguir al momento de realizar sus actividades de trabajo?					
3	¿Los documentos emitidos por su jefe inmediato son entendibles y fáciles de interpretar, para darle un manejo correspondiente?					
Comunicación ascendente						
4	¿Comunica a su jefe inmediato los problemas presentados durante el desarrollo de sus actividades?					
5	Da a conocer su punto de vista a su jefe inmediato cuando se lleven a cabo decisiones importantes en su área de trabajo					
6	¿Existe la suficiente confianza con mi jefe para pedirle consejos para mejorar mi rendimiento?					
Comunicación horizontal						
7	¿Considera que las áreas de la Municipalidad trabajan de manera conjunta buscando el beneficio institucional?					
8	¿Se lleva a cabo reuniones de trabajo entre las áreas conjuntas de la Municipalidad de Comandante Noel, buscando una coordinación adecuada para realizar un trabajo conjunto?					
9	¿Las demás áreas me otorgan de forma oportuna la información que requiero para mi trabajo?					
DIMENSIÓN 2: Comunicación organización informal						
Relaciones amicales						
10	¿Considera que las amistades cercanas entre trabajadores facilitan el intercambio de información útil?					
11	¿Considera que los lazos de amistad entre trabajadores favorecen a la organización?					
Interacción social						
12	¿La interacción con sus compañeros de trabajo genera ganancias de tiempo al realizar sus actividades establecidas?					
13	¿Las relaciones sociales en el centro laboral permiten realizar trabajos en equipo de manera eficiente?					
Rumores y comentarios						
14	¿Los comentarios y rumores que se hacen en el centro laboral conllevan a la productividad y al buen desempeño laboral?					
15	¿La información que recibe generalmente es a través de rumores o comentarios?					

Anexo 3. MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DEL INFORME ESTADÍSTICO

La comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de comunicación organizacional.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación organizacional formal	- Comunicación ascendente	1. ¿Su jefe inmediato da a conocer las actividades programadas bajo documentación siguiendo la línea de mando?						X			X		X		X			
			2. ¿Su jefe inmediato da a conocer los reglamentos y procedimientos que debe seguir al momento de realizar sus actividades de trabajo?									X		X		X			
			3. ¿Los documentos emitidos por su jefe inmediato son entendibles y fáciles de interpretar, para darle un manejo correspondiente?									X		X		X			
	- Comunicación ascendente	4. ¿Comunica a su jefe inmediato los problemas presentados durante el desarrollo de sus actividades?									X		X		X				
		5. ¿Cuándo se debe tomar alguna decisión en la organización su jefe inmediato considera su opinión?									X		X		X				
		6. ¿Considera usted que sus jefes inmediatos superiores supervisan el desempeño de sus actividades desarrolladas?									X		X		X				
	- Comunicación	7. ¿La Gerencia de la Municipalidad de Comandante Noel trabaja de manera conjunta con las demás áreas buscando el beneficio institucional?									X		X		X				

	horiz ontal	8. ¿Se lleva a cabo reuniones de trabajo entre las áreas conjuntas de la Municipalidad de Comandante Noel, buscando una coordinación adecuada para realizar un trabajo conjunto?									X		X		X				
		9. ¿Considera usted que la comunicación entre los colaboradores de la institución debería ser indispensable para tener un buen clima laboral?										X		X		X			
	Comunicación organización informal	- Relaciones amicables	10. ¿Las relaciones amicales entre trabajadores de la institución generalmente conllevan a tener un buen clima laboral?									X		X		X			
			11. ¿Considera usted que las amistades entre trabajadores permiten desempeñar sus funciones adecuadamente?										X		X		X		
		- Interacción social	12. ¿La interacción con sus compañeros de trabajo genera ganancias de tiempo al realizar sus actividades establecidas?										X		X		X		
			13. ¿Las relaciones sociales en el centro laboral permiten realizar trabajos en equipo de manera eficiente?										X		X		X		
		- Rumores y comentarios	14. ¿Los comentarios y rumores que se hacen en el centro laboral conllevan a la productividad y al buen desempeño laboral?										X		X		X		
			15. ¿La información que recibe generalmente es a través de rumores o comentarios?										X		X		X		



Mgtr. Canchari Preciado Miguel
DNI: 4610455
Colegiatura: 32853

Anexo 3.1: Validación del cuestionario comunicación organizacional

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario de comunicación organizacional”.

OBJETIVO: Determinar el nivel de comunicación organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

DIRIGIDO A: Los colaboradores vigentes de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Canchari Preciado Miguel Angel.

TITULO PROFESIONAL: Licenciado en Administración.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro En Gestión Del Talento Humano.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	



Evaluador: Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel

DNI: 46105455

CLAD: 32853

Anexo 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DEL INFORME ESTADÍSTICO

La comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de comunicación organizacional.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación organizacional formal	- Comunicación ascendente	1. ¿Su jefe inmediato da a conocer las actividades programadas bajo documentación siguiendo la línea de mando?						X			X		X		X		
			2. ¿Su jefe inmediato da a conocer los reglamentos y procedimientos que debe seguir al momento de realizar sus actividades de trabajo?									X		X		X		
			3. ¿Los documentos emitidos por su jefe inmediato son entendibles y fáciles de interpretar, para darle un manejo correspondiente?									X		X		X		
		- Comunicación ascendente	4. ¿Comunica a su jefe inmediato los problemas presentados durante el desarrollo de sus actividades?									X		X		X		
			5. ¿Cuándo se debe tomar alguna decisión en la organización su jefe inmediato considera su opinión?									X		X		X		
			6. ¿Considera usted que sus jefes inmediatos superiores supervisan el desempeño de sus actividades desarrolladas?									X		X		X		
			7. ¿La Gerencia de la Municipalidad de Comandante Noel trabaja de									X		X		X		

	Comunicación horizontal	- Comunicación horizontal	manera conjunta con las demás áreas buscando el beneficio institucional?							X	X	X												
			8. ¿Se lleva a cabo reuniones de trabajo entre las áreas conjuntas de la Municipalidad de Comandante Noel, buscando una coordinación adecuada para realizar un trabajo conjunto?														X	X	X					
			9. ¿Considera usted que la comunicación entre los colaboradores de la institución debería ser indispensable para tener un buen clima laboral?														X	X	X					
	Comunicación organización informal	- Relaciones amicales		10. ¿Las relaciones amicales entre trabajadores de la institución generalmente conllevan a tener un buen clima laboral?							X	X	X											
				11. ¿Considera usted que las amistades entre trabajadores permiten desempeñar sus funciones adecuadamente?														X	X	X				
		- Interacción social		12. ¿La interacción con sus compañeros de trabajo genera ganancias de tiempo al realizar sus actividades establecidas?														X	X	X				
				13. ¿Las relaciones sociales en el centro laboral permiten realizar trabajos en equipo de manera eficiente?														X	X	X				
		- Rumores y comentarios		14. ¿Los comentarios y rumores que se hacen en el centro laboral conllevan a la productividad y al buen desempeño laboral?														X	X	X				
				15. ¿La información que recibe generalmente es a través de rumores o comentarios?														X	X	X				



Mg. Minchola Lavado Carlos Enrique

DNI: 44824541

Colegiatura: 06230

Anexo 4.1: Validación del cuestionario comunicación organizacional

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Cuestionario de comunicación organizacional”.

OBJETIVO: Determinar el nivel de comunicación organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

DIRIGIDO A: Los colaboradores vigentes de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Minchola Lavado Carlos Enrique.

TITULO PROFESIONAL: Licenciado en Administración.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	



Evaluador: Mg. Minchola Lavado Carlos Enrique

DNI: 44824541

CLAD: 06230

Anexo 5: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL INFORME ESTADÍSTICO

La comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de comunicación organizacional.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación organizacional formal	- Comunicación ascendente	1. ¿Su jefe inmediato da a conocer las actividades programadas bajo documentación siguiendo la línea de mando?						X			X		X		X		
			2. ¿Su jefe inmediato da a conocer los reglamentos y procedimientos que debe seguir al momento de realizar sus actividades de trabajo?							X		X		X				
			3. ¿Los documentos emitidos por su jefe inmediato son entendibles y fáciles de interpretar, para darle un manejo correspondiente?							X		X		X				
	- Comunicación ascendente	4. ¿Comunica a su jefe inmediato los problemas presentados durante el desarrollo de sus actividades?						X			X		X					
		5. ¿Cuándo se debe tomar alguna decisión en la organización su jefe inmediato considera su opinión?						X			X		X					
		6. ¿Considera usted que sus jefes inmediatos superiores supervisan el desempeño de sus actividades desarrolladas?						X			X		X					
	- Comunicación	7. ¿La Gerencia de la Municipalidad de Comandante Noel trabaja de manera conjunta con las demás						X			X		X					

		n horizo ntal	áreas buscando el beneficio institucional?														
			8. ¿Se lleva a cabo reuniones de trabajo entre las áreas conjuntas de la Municipalidad de Comandante Noel, buscando una coordinación adecuada para realizar un trabajo conjunto?								X		X		X		
			9. ¿Considera usted que la comunicación entre los colaboradores de la institución debería ser indispensable para tener un buen clima laboral?								X		X		X		
	Comunicación organización informal	- Relaciones amicales	10. ¿Las relaciones amicales entre trabajadores de la institución generalmente conllevan a tener un buen clima laboral?								X		X		X		
11. ¿Considera usted que las amistades entre trabajadores permiten desempeñar sus funciones adecuadamente?								X		X		X					
- Interacción social		12. ¿La interacción con sus compañeros de trabajo genera ganancias de tiempo al realizar sus actividades establecidas?									X		X		X		
		13. ¿Las relaciones sociales en el centro laboral permiten realizar trabajos en equipo de manera eficiente?									X		X		X		
- Rumores y comentarios		14. ¿Los comentarios y rumores que se hacen en el centro laboral conllevan a la productividad y al buen desempeño laboral?									X		X		X		
		15. ¿La información que recibe generalmente es a través de rumores o comentarios?									X		X		X		



Dra. Aguilar Sanchez Mirelly Sonia
DNI: 43978959
Colegiatura: 00464

Anexo 5.1: Validación del cuestionario comunicación organizacional

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de comunicación organizacional".

OBJETIVO: Determinar el nivel de comunicación organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

DIRIGIDO A: Los colaboradores vigentes de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Aguilar Sánchez Sonia Mirelly.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en administración.

TITULO PROFESIONAL: Licenciada en Administración.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	



Evaluador: Dr. Aguilar Sánchez Sonia
Mirelly

DNI: 32969014

CLAD: 00464

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento para hallar el nivel de comunicación organizacional

Portapapeles		Fuente		Alineación		Número		Estilos		Celdas							
V27																	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1																	
2	Participantes	C.O1	C.O2	C.O3	C.O4	C.O5	C.O6	C.O7	C.O8	C.O9	C.O10	C.O11	C.O12	C.O13	C.O14	C.O15	SUMA
3	P1	3	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	3	4	5	59.00
4	P2	4	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	59.00
5	P3	2	1	3	5	5	3	1	3	3	4	5	2	1	3	5	46.00
6	P4	1	1	2	4	4	2	1	3	3	2	3	1	1	2	4	34.00
7	P5	2	3	3	5	4	2	3	2	3	4	5	2	3	3	5	49.00
8	P6	2	1	2	4	5	3	1	3	2	3	3	2	1	2	4	38.00
9	P7	1	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	1	2	2	4	35.00
10	P8	1	1	2	5	4	1	1	3	3	2	4	1	1	2	5	36.00
11	P9	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	36.00
12	P10	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	56.00
13	VARIANZA	1.21	0.8	1.09	1.41	0.41	0.84	1.09	0.2	0.69	0.6	0.69	1.21	0.8	1.09	1.41	96.16
14	Sumatoria de las varianzas de los ítems	13.54															
15	varianza total del instrumento	96.16															
16								C.O									
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	
31																	
32																	
33																	
34																	
35																	
36																	
37																	
38																	
39																	
40																	
41																	
42																	
43																	
44																	
45																	
46																	
47																	
48																	
49																	
50																	
51																	
52																	
53																	
54																	
55																	
56																	
57																	
58																	
59																	
60																	
61																	
62																	
63																	
64																	
65																	
66																	
67																	
68																	
69																	
70																	
71																	
72																	
73																	
74																	
75																	
76																	
77																	
78																	
79																	
80																	
81																	
82																	
83																	
84																	
85																	
86																	
87																	
88																	
89																	
90																	
91																	
92																	
93																	
94																	
95																	
96																	
97																	
98																	
99																	
100																	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

k: Numero de ítems del instrumento 15
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems 14
 S_T²: varianza total del instrumento 96
 α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario 0.92

Anexo 7: Instrumento de recolección de datos.

Anexo 7.1: Cuestionario para determinar el nivel de Desempeño laboral.

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presentan una serie de preguntas sobre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022, donde usted marcará las diferentes opciones que crea conveniente.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA CUESTIONARIO

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene como objetivo general: Determinar la influencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022. Se recogerá la información pertinente, por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

Edad

Sexo

M () F ()

ESCALA DE VALORES

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: COMPROMISO						
Lealtad						
1	Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo					
2	He desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo					
Identidad						
3	Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga					
4	Me siento orgulloso de pertenecer a la Municipalidad distrital de comandante Noel					
DIMENSION 2: CALIDAD DE TRABAJO						
Responsabilidad						
5	Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes					
6	No suelo dejar mis tareas cotidianas incompletas					
Apertura						
7	Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes					
8	Acepto consejos de mi entorno para mejorar					
DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO						
Solidaridad						
9	¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?					
10	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo					
Energía						
11	¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?					
12	¿Toma la iniciativa a la hora de realizar trabajos en conjunto?					
DIMENSION 4: PRODUCTIVIDAD						
Efectividad						
13	Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado					
14	Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe					
Resultado						
15	Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución					
16	Obtengo los resultados esperados respecto a las actividades realizadas en el trabajo					

Anexo 8: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL INFORME ESTADÍSTICO

La comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
DESEMPEÑO LABORAL	Compromiso	- Lealtad	16. Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo						X				X		X		X	
			17. Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo										X		X		X	
		- Identidad	18. Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga										X		X		X	
			19. Me siento plenamente identificado con mi institución										X		X		X	
	Calidad de trabajo	- Responsabilidad	20. Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes						X				X		X		X	
			21. Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas										X		X		X	
- Apertura		22. Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes										X		X		X		

			23. Acepto consejos de mi entorno para mejorar									X		X		X			
Trabajo en equipo	- Solidaridad		24. ¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?							X		X		X		X			
			25. ¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?								X		X		X				
	- Energía		26. Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo								X		X		X				
			27. ¿Toma la iniciativa a la hora de realizar trabajos en conjunto?									X		X		X			
Productividad	- Efectividad		28. Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado							X		X		X		X			
			29. Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe								X		X		X				
	- Resultado		30. Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución								X		X		X				
			31. Obtengo los resultados esperados respecto a las actividades realizadas en el trabajo									X		X		X			



Mgtr. Canchari Preciado Miguel
 DNI: 46105455
 Colegiatura: 32853

Anexo 8.1: Validación del cuestionario desempeño laboral

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de desempeño laboral".

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

DIRIGIDO A: los colaboradores vigentes de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

Apellidos y Nombre del Evaluador: Canchari Preciado Miguel Angel.

TITULO PROFESIONAL: Licenciado en Administración.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión del Talento Humano.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	



Evaluador: Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel

DNI: 46105455

CLAD: 32853

Anexo 9: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL INFORME ESTADÍSTICO

La comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Compromiso	- Lealtad	16. Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo						X		X		X		X		
			17. Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo								X		X		X		
		- Identidad	18. Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga								X		X		X		
			19. Me siento plenamente identificado con mi institución								X		X		X		
	Calidad de trabajo	- Responsabilidad	20. Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes						X		X		X		X		
			21. Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas								X		X		X		
- Apertura		22. Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes						X				X		X			

			23. Acepto consejos de mi entorno para mejorar									X		X		X			
Trabajo en equipo	- Solidaridad		24. ¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?							X		X		X		X			
			25. ¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?								X		X		X				
	- Energía		26. Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo								X		X		X				
			27. ¿Toma la iniciativa a la hora de realizar trabajos en conjunto?								X		X		X				
Productividad	- Efectividad		28. Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado							X		X		X		X			
			29. Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe								X		X		X				
	- Resultado		30. Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución								X		X		X				
			31. Obtengo los resultados esperados respecto a las actividades realizadas en el trabajo								X		X		X				



Mg. Minchola Lavado Carlos Enrique
DNI: 44824541
Colegiatura: 06230

Anexo 9.1: Validación del cuestionario desempeño laboral

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de desempeño laboral".

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

DIRIGIDO A: en los colaboradores vigentes de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

Apellidos y Nombre del Evaluador: Minchola Lavado Carlos Enrique.

TITULO PROFESIONAL: Licenciado en Administración.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	



Evaluador: Mg. Minchola Lavado Carlos Enrique

DNI: 44824541

CLAD: 06230

Anexo 10: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL INFORME ESTADÍSTICO

La comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	Compromiso	- Lealtad	16. Me siento comprometido con la institución, por eso hago mi mejor esfuerzo						X		X		X		X		
			17. Considero que he desarrollado vínculos de fidelidad con la institución y mi equipo de trabajo								X		X		X		
		- Identidad	18. Me involucro de manera personal y profunda en las acciones acordadas para que mi institución sobresalga								X		X		X		
			19. Me siento plenamente identificado con mi institución								X		X		X		
	Calidad de trabajo	- Responsabilidad	20. Le pongo entusiasmo y tomo mayor iniciativa que la esperada por mis jefes						X		X		X		X		
			21. Soy mi propia fuerza motivadora para alcanzar las metas trazadas								X		X		X		
		- Apertura	22. Tomo a bien las órdenes que me dan mis jefes								X		X		X		
			23. Acepto consejos de mi entorno para mejorar								X		X		X		
	Trabajo en equipo	- Solidaridad	24. ¿Soy capaz ayudar a mis compañeros, aunque eso me demande tiempo extra?						X		X		X		X		
			25. ¿Me gusta impulsar a los demás al logro de los objetivos?								X		X		X		

		- Energía	26. Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo								X		X		X		
			27. ¿Toma la iniciativa a la hora de realizar trabajos en conjunto?								X		X		X		
	Productividad	- Efectividad	28. Culmino las tareas y/o actividades asignadas por mis jefes en el tiempo deseado							X		X		X			
			29. Desarrollo con facilidad las tareas asignadas por mi jefe									X		X		X	
		- Resultado	30. Mis jefes aceptan y comunican que mi trabajo posee la calidad necesaria para la institución									X		X		X	
31. Obtengo los resultados esperados respecto a las actividades realizadas en el trabajo									X			X		X			



Dra. Aguilar Sanchez Mirelly Sonia

DNI: 43978959

Colegiatura: 00464

Anexo 10.1: Validación del cuestionario desempeño laboral

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de desempeño laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

DIRIGIDO A: los colaboradores vigentes de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022.

Apellidos y Nombre del Evaluador: Aguilar Sánchez Sonia Mirelly.

TITULO PROFESIONAL: Licenciada en Administración.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	



Evaluador: Dr. Aguilar Sánchez Sonia
Mirelly

DNI: 32969014

CLAD: 00464

Anexo 12: Consentimiento informado de entrevista y cuestionario



MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO "GUÍA DE ENTREVISTA"

Fecha: 01 / 07 / 22

Nombre del entrevistado: Emilio Alejandro Reyes Coronación

Entidad: Municipalidad distrital de comandante Noel

Yo, Emilio Alejandro Reyes Coronación con DNI 32114065 en forma voluntaria; SI (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: emiliorc19@hotmail.com

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO "CUESTIONARIO"

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SI (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: emiliorc19@hotmail.com

Anexo 13: Autorización de la Municipalidad para realizar el trabajo de investigación



Municipalidad Distrital de Comandante Noel

Av. Julio Beltrán s/n- Puerto Casma
mesadepartesmunicomandantenobel@hotmail.com
CASMA- ANCASH- PERÚ



"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Comandante Noel, 17 de Junio de 2022.

OFICIO N° 064 –2022-MDCN/A

Dr. Juan Francisco Salazar Llanos
Coordinador de la Escuela de Administración
Universidad Cesar Vallejo

Presente. –

ASUNTO : Permiso para realizar su trabajo de investigación.

REFERENCIA: - CARTA No. 163- 2022-UCV-VA-P01-F04/CCP

Mediante el presente me dirijo a su digna persona para saludarlo cordialmente, con la finalidad de hacer de su conocimiento que los alumnos:

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| - CHACON SERNAQUE ERIKSON GIANCARLOS | DNI: 70131009 |
| - VASQUEZ CABALLERO PERCY BRAYAN | DNI: 75799293 |

Estudiantes de la Escuela profesional de ADMINISTRACIÓN, de la Institución Universitaria que usted representa, han sido admitidos para realizar su proyecto de investigación titulado "La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Comandante Noel – Casma 2022" en nuestra institución.

Muy seguro de su amable atención al presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial estima y consideración.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
COMANDANTE NOEL

WILFRADO REYES CONCEPCION
ALCALDE DISTRITAL

Anexo 14: Autorización de la Organización para Publicar su Identidad en los Resultados de las Investigaciones.



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización	RUC: 20186465793
Municipalidad Distrital de Comandante Noel	
Nombre del Titular o Representante legal: Emilio Alejandro Reyes Coronación	
Nombres y Apellidos Emilio Alejandro Reyes Coronación	DNI: 32114065

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de Investigación	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Chacon Sernaque Erikson Giancarlo	70131009
Vasquez Caballero Percy Brayan	75799293

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Puerto Casma 1/07/2022

- MUNICIPALIDAD DISTRICTAL
COMANDANTE NOEL

EMILIO ALEJANDRO REYES CORONACIÓN
ALCALDE DISTRICTAL

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º - inciso 1º "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, parte o de la Universidad César Vallejo. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las referencias o citas, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 15: Solicitud de permiso de la Escala de Administración.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Chimbote, 15 de junio del 2022

CARTA No. 163- 2022-UCV-VA-P01-F04/CCP

Sr. EMILIO ALEJANDRO REYES CORONACIÓN
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL COMANDANTE NOEL

Presente.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que dentro de la programación silábica de la asignatura Proyecto de Investigación de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Filial Chimbote, se contempla la realización de estudios a instituciones importantes como la que Ud. dirige.

En tal sentido, considerando la relevancia de la institución, solicito su colaboración y autorización para que se sirva brindar a los siguientes estudiantes, el acceso a la información de su empresa, el cual será de utilidad para el desarrollo de su trabajo de investigación: "La comunicación organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022", todo esto con fines netamente académicos.

Los datos de los alumnos son los siguientes:

- CHACON SERNAQUE ERIKSON GIANCARLOS DNI: 70131009
- VASQUEZ CABALLERO PERCY BRAYAN DNI: 75799293

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación Profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Muy atentamente,

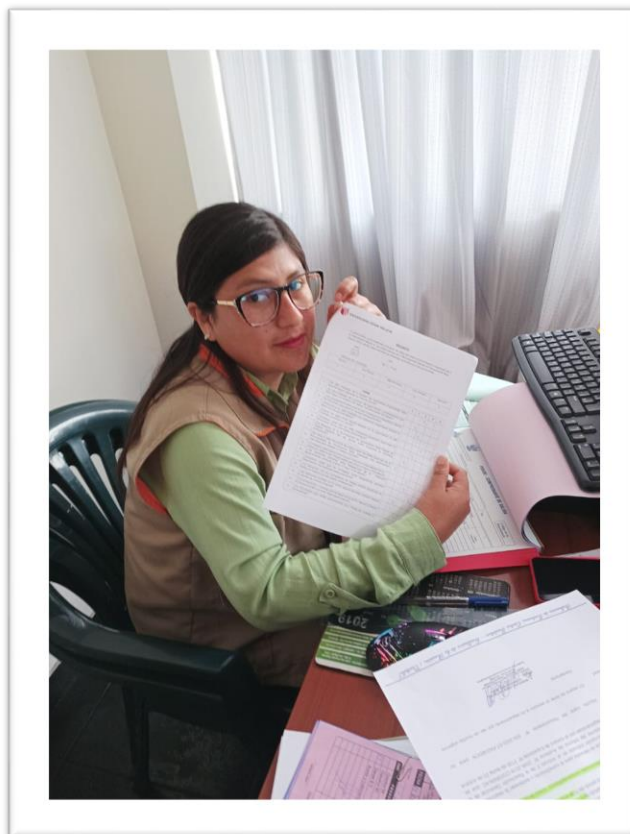
Dr. Juan Francisco Salazar Llanos
Coordinador de la E.P. de Administración
Universidad Cesar Vallejo - Sede Chimbote

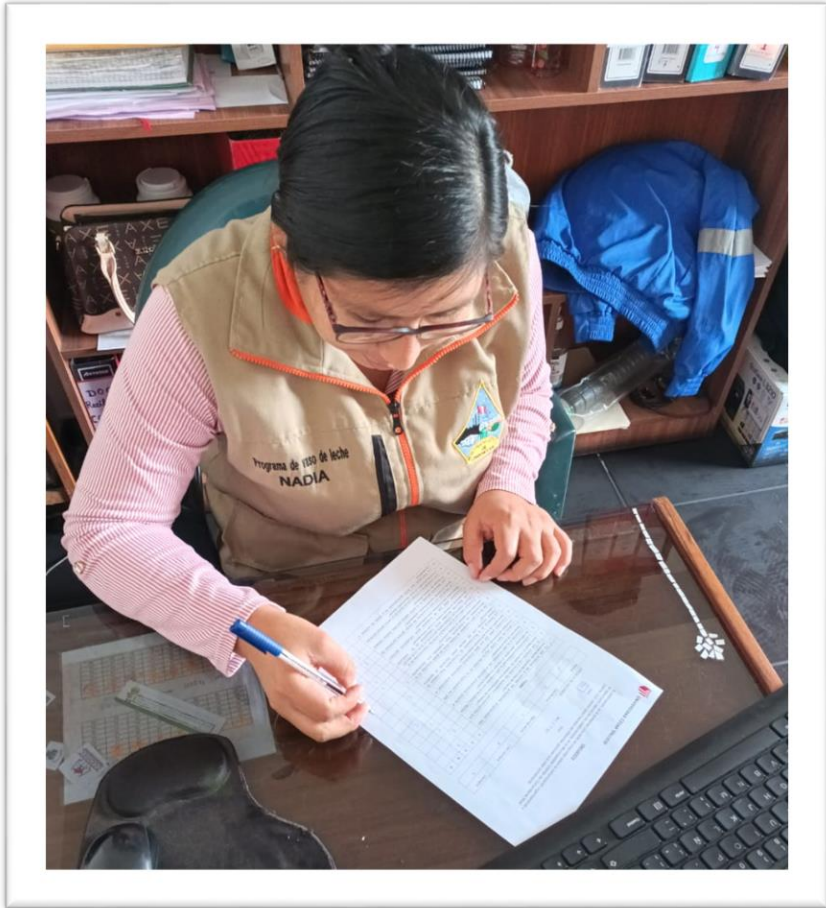


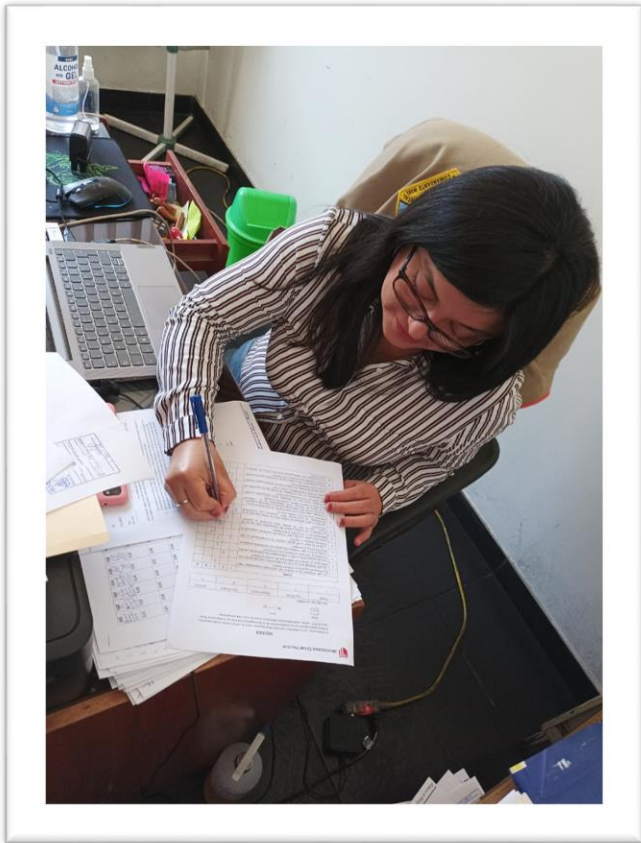
CAMPUS CHIMBOTE
Mz. HLT 1 urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (041) 483 030 Anex.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
@atradefam

Anexo 17: Evidencia de la recolección de datos en la Municipalidad Distrital de Comandante Noel









UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LINARES CAZOLA JOSE GERMAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "La comunicación organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Comandante Noel - Casma 2022", cuyos autores son VASQUEZ CABALLERO PERCY BRAYAN, CHACON SERNAQUE ERIKSON GIANCARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LINARES CAZOLA JOSE GERMAN DNI: 31674876 ORCID: 0000-0002-7394-362X	Firmado electrónicamente por: JLINARESCA el 09- 12-2022 17:21:59

Código documento Trilce: TRI - 0477692