



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación interna y desempeño laboral entre colaboradores
de una municipalidad distrital de la región Lambayeque

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

AUTOR:

Yepes Chuman, Carlos Adrian (orcid.org/0000-0002-9860-2733)

ASESOR:

Dr. Hernandez Torres, Alex Miguel (orcid.org/0000-0002-5682-2500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico mi investigación a mis padres, por su esfuerzo y sacrificio de hacer de mí un gran profesional, sin su ayuda y aliento no hubiera podido culminar un paso más en mi formación profesional.

Yepes Chuman Carlos Adrian.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme salud y bienestar, lo cual me permitió concluir satisfactoriamente la investigación. Agradezco a mí asesor, por su apoyo incondicional, quien me brindó su atención, paciencia y asesoramiento durante toda la investigación.

Quiero agradecer a mi familia, por su constante apoyo recibido y por brindarme aliento de superación. A mis hermanas por su constante apoyo. Finalmente hago extensivo mi total agradecimiento a todas y cada una de las personas que han contribuido en la realización de la presente investigación.

Gracias totales.

Yepes Chuman Carlos Adrian.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de la variable comunicación interna	18
Tabla 2. Niveles de la variable desempeño laboral	18
Tabla 3. Relación entre las variables comunicación interna y clima laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.	19
Tabla 4. Relación entre la dimensión comunicación descendente y clima laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.	20
Tabla 5. Relación entre la dimensión comunicación descendente y clima laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.	20
Tabla 6. Relación entre la dimensión comunicación horizontal y clima laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.	21
Tabla 7. Relación entre la dimensión comunicación transversal y desempeño en los colaboradores de una Municipalidad del distrito de la región Lambayeque	22

ÍNDICE DE FIGURAS

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque. Para el desarrollo de la investigación se partió de una metodología cuantitativa de tipo descriptiva – correlacional, mediante un diseño no experimental. Se empleó como técnica la encuesta, mediante los instrumentos cuestionarios de comunicación interna y desempeño laboral, aplicados a una muestra de 130 colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque. Los datos obtenidos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS versión 25, para lo cual se utilizó una estadística descriptiva, mostrando los resultados en figuras y tablas, llegando a la conclusión en que existe una relación altamente significativa entre las variables comunicación interna y clima laboral, porque se obtuvo un coeficiente de correlación de (.245) y una significancia bilateral de (.004) a un nivel $p < .01$. Por otro lado, se recomienda a las instituciones del sector público, implementar un área de Comunicación para atender las sugerencias o posibles altercados por parte de los colaboradores, para lograr que sientan que la empresa se preocupa por su bienestar y lograr influir de manera positiva en su desempeño.

Palabras clave: *Comunicación interna, desempeño laboral, liderazgo.*

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between internal communication and job performance in employees of a district municipality in the Lambayeque region. For the development of the research, a descriptive-correlational quantitative methodology was used, through a non-experimental design. The survey was used as a technique, through the questionnaire instruments of internal communication and job performance, applied to a sample of 130 employees of a municipality in the Lambayeque region. The data obtained were processed using the statistical program SPSS version 25, for which descriptive statistics were used, showing the results in figures and tables, reaching the conclusion that there is a highly significant relationship between the variables internal communication and work environment, because a correlation coefficient of (.245) and a bilateral significance of (.004) were obtained at a $p < .01$ level. On the other hand, public sector institutions are recommended to implement a Communication area to deal with suggestions or possible altercations by employees, to make them feel that the company cares about their well-being and achieve a positive influence on them. Its performance.

Keywords: *Internal communication, work performance, leadership.*

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación representa todas las medidas eficientes que tiene la empresa en cuanto al cuidado de sus trabajadores, es por ello que resulta fascinante como una compañía brinda todas sus herramientas para la realización de una eficiente comunicación buscando el beneficio en todas sus dimensiones. Según Ortega et al. (2021) hacen mención de la importancia de la comunicación interna para fomentar el crecimiento de las actividades, creando una cultura entre los colaboradores, representando posturas o valores de los individuos o empresas relacionadas con el desempeño, con el objetivo de reducir los problemas internos.

Durante la pandemia, las organizaciones se encontraron buscando una manera de seguir motivando a sus colaboradores de trabajo, ocasionando un bajo desempeño percibido, debido a que los procesos de comunicación no se desarrollaron correctamente, generando descoordinaciones entre sus áreas (Aragón et al. 2021).

Por lo general, muchas empresas se preocupan por ser competitivas, innovadoras y destacar frente a la competencia. Sin embargo, es importante tomar especial atención al capital humano, porque muchas veces, la falta de comunicación, puede generar condiciones que puedan afectar el rendimiento laboral de los colaboradores, que influye es contar la ausencia de información idónea para la toma de decisiones (Charry, 2018).

En Latinoamérica, la comunicación interna, es considerado uno de los principales problemas tanto en las organizaciones privadas más aún en el ámbito público, ocasionando un riesgo en el cumplimiento de la productividad planificada. Con relación al sector público, por lo general, uno de los colaboradores, inciden en el deficiente desempeño laboral, al sentir que no son escuchados por parte de algunos funcionarios públicos y en muchos casos no existe compañerismo, ni una buena estructura de trabajo. De cierta manera, podemos considerar que los problemas de comunicación, han ido aumentando con el transcurrir del tiempo, por diversos factores (González et al. 2021).

Por otro lado, una investigación realizada en México demostró que un 65% de las empresas tienen colaboradores que tienen un bajo desempeño laboral, debido a ciertos factores como un mal clima laboral, malos tratos e insuficiente salario. El 45% de encuestados indicó que en el sector público se presentan problemas ligados a la falta de comunicación, debido a que por lo general el jefe o gerente, no tiene un buen trato con sus colaboradores, lo cual, genera un clima tenso de trabajo, afectando en el desarrollo de las diversas áreas de las empresas (Bernal, 2020).

En el caso del Perú, un estudio realizado por la Institución Educativa ESAN identificó que los trabajadores del sector público, presentan algunos problemas relacionados al desempeño organizacional, clima laboral, insatisfacción laboral, rotación del personal. Es relevante mencionar que el 56% de los colaboradores expresan que la comunicación, es uno de los aspectos más descuidados en las compañías del sector público, por lo cual es importante incluir estrategias orientadas a fortalecer la comunicación en las diversas áreas (Gestión, 2018).

Asimismo, Atoche (2020) expresa que en una entidad Municipal puede enfrentar como problemas la ausencia de compromiso y responsabilidad por las funciones asignadas, afectando directamente su desempeño; sobre todo de las áreas administrativas, ocasionando demoras en la entrega de requerimientos solicitados por otras áreas hasta a los mismos usuarios.

En el contexto local, la investigación se centró en una Municipalidad de la región Lambayeque, en donde se desempeñan alrededor de 27 colaboradores en diferentes áreas. Acerca de este asunto, se encuentra uno de los problemas más importantes es la débil comunicación, debido a que muchas veces la información no fluye correctamente, obstaculizando ciertos procesos. Señalando que entre las razones es la ausencia de reuniones e inadecuado uso de medios, cuando deberían hacer uso del correo institucional u otros medios que permitan socializar y coordinar correctamente la información, afectando directamente en su desempeño.

Se tuvo como pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque?

El presente trabajo, es conveniente porque es de utilidad para que los funcionarios del sector público, pueden intervenir apropiadamente ante cualquier situación que afecte la productividad y el desempeño de los colaboradores a causa de un mal clima laboral.

La investigación se justifica teóricamente porque las definiciones con respecto a las variables comunicación interna y desempeño laboral, son con 5 años de antigüedad, por lo cual, se pretende ampliar la información que se tienen hasta al momento y servir como referente para otras investigaciones vinculadas al mismo problema de estudio. Y desde el aspecto social, la investigación se encuentra representada en el beneficio que tendrán los trabajadores, al lograr trabajar en un ambiente de trabajo agradable en donde exista un buen ambiente de trabajo y por ende puedan lograr un buen desempeño. Para la sociedad la comunicación representa un factor fundamental, por lo cual, los procesos deben desarrollarse correctamente. Además, posee por justificación práctica, porque servirá para que algunas empresas del sector público puedan tomar como referente los resultados de esta investigación e implementar estrategias para fortalecer el clima laboral y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Además, se justifica metodológicamente, porque se presentan instrumentos previamente validados y tomados de otras investigaciones, los cuales fueron mejorados y podrán ser utilizados para futuras investigaciones referentes a la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral.

La investigación tiene por objetivo general: Determinar la relación entre la CI y el DL en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque. Los objetivos específicos son: Definir la relación entre la dimensión CD y el DL, Definir la relación entre la dimensión CA y el DL, Definir la relación entre la dimensión CH y el DL y Definir la relación entre la dimensión CT y el DL.

La hipótesis general planteada, H1: Existe relación entre la comunicación interna y colaboradores de una Municipalidad de la región Lambayeque. Y se planteó por hipótesis nula H0: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño de los colaboradores.

II. MARCO TEÓRICO

Concepción (2021) estudió la relación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral en el área administrativa de una entidad pública de Panamá. Los resultados demostraron que hay una relación muy significativa entre las variables, coincidiendo con la hipótesis general del estudio, por lo que podemos confirmar que, si los niveles de comunicación interna son favorables, el desempeño de los colaboradores sigue el mismo buen ambiente de trabajo. La comunicación interna es primordial, cuando en una organización existen ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

Ganchozo & Moreira (2021) estudiaron la relación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral en una entidad pública de Ecuador. Los resultados permitieron evidenciar que existe una relación positiva significativa por tener un $p=0,001$ entre ambas variables, aceptando hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación interna son favorables, por ende, la satisfacción laboral colaboradores seguirá el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. La comunicación interna es esencial, cuando en una entidad existen ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

Morales (2020) estudió la relación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral en una dependencia gubernamental en México. El resultado permitió evidenciar que existe una relación positiva significativa entre ambas variables, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación son favorables, por ende, el desempeño de los colaboradores seguirá el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Es importante, que las instituciones gestionen adecuadas estrategias de comunicación para mantener motivados a sus colaboradores y por ende mejoren su desempeño laboral. La comunicación interna es importante, cuando en una organización existen ciertas deficiencias que puede afectar a los

colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

Espinoza (2019) estudió la relación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral en el área administrativa de una municipalidad de Ecuador. Los resultados que podemos mostrar están relacionados, altamente significativa entre ambas variables, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación organizacional son favorables, por ende, el desempeño de los colaboradores seguirá el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Es importante destacar que en los niveles de comunicación en una municipalidad deben ser favorables, para lograr que los trabajadores puedan informar correctamente los procesos que se desarrollan en cada área y por ende lograr una gestión exitosa.

Aragon & Pacco (2021) Se investigó la conexión existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral en una empresa financiera del sector público de Arequipa. Los resultados mostraron una correlación negativa entre las dos variables, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación interna no son favorables, por ende, el desempeño de los colaboradores se vería afectando, generando un mal clima de trabajo. Concluyendo, que mediante la prueba de Pearson demostró que por contar con un $p = 0,000$ si existe relación y por tener un coeficiente de 0.881 una alta relación, interpretándose que si la organización propone acciones que incentiven mejorar los medios de comunicación puede tener mejor rendimiento en su desempeño.

Reátegui (2020) estudió la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad en Tarapoto. Los resultados muestran un caso donde existe una relación inversa significativa entre las dos variables., aceptando hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación interna son favorables, por ende, el desempeño de los colaboradores seguiría el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. La comunicación interna promueve que en una organización existen ciertas deficiencias, que puede afectar a los colaboradores y por ende el

desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

Maza (2019) estudió la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en una Institución pública de Lima. Los resultados muestran que existe una relación significativa entre las dos variables, aceptando hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación interna son altos, por ende, el desempeño de los colaboradores seguiría el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Concluyendo, que en la prueba de Pearson se demostró que existe relación alta por contar con una significancia menor de 0,05, y por haber obtenidos un coeficiente de 0,872, esto quiere decir, que si la municipalidad emplea medios de comunicación eficiente promoverá la participación activa y compromiso por sus colaboradores.

Serna (2019) estudió la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en una Municipalidad de Puno. Los resultados confirmaron una correlación positiva, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación interna son altos, por ende, el desempeño de los colaboradores seguiría el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Concluyendo, que en la prueba de Spearman demostró que si existe una relación alta, por contar con un coeficiente de 0.785, mencionando que al aplicar mecanismos de comunicación entre las áreas, permitirá evitar la creación de conflictos.

Sánchez (2022) investigó la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal administrativo en el municipio de Lambayeque. Los datos obtenidos demuestran claramente que, aceptando las hipótesis generales del estudio, existe una fuerte correlación positiva, por lo cual, podemos afirmar que si los niveles de clima organizacional, por ende, el desempeño de los colaboradores seguiría el mismo trayecto, generando colaboradores satisfechos y comprometidos con su trabajo. La comunicación interna en una organización existe ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

Aragón, et al. (2019) estudiaron el desempeño laboral en trabajadores del área administrativa de una Municipalidad de la región Lambayeque. Los resultados revelaron contar con una débil comunicación, generando diversas controversias relacionadas con el buen funcionamiento de la organización. La comunicación interna es fundamental, cuando en una organización existen ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema a la organización. Concluyendo, que, entre las razones de la problemática, es por el desinterés por los responsables del área, sobre todo porque la ausencia de compromiso.

Luego de haber revisado cada uno de los trabajos realizados por diversos investigadores, se puede concluir que la comunicación interna es una parte importante del trabajo de cualquier colaborador que se desempeñe en empresas del sector público o privado, quienes por lo general están expuestos a diversos problemas relacionados a la falta de comunicación, estrés laboral, etc.

Por otro lado, es importante hacer una revisión teórica con respecto a los principales aportes y varias teorías, autores con relación a las variables comunicación interna. Mencionado, que la comunicación es uno de los elementos imprescindibles para la sociedad y a nivel organizacional es uno de los procesos más significativos para una empresa (Montoya, 2018).

Según Charry (2018) establece que la comunicación son mecanismos que permita el traspaso de la información, genera que los colaboradores no se sientan limitados para expresar sus opiniones y proponer ideas sobre su trabajo, lo cual puede terminar afectar su desempeño. Asimismo, según Bueno (2022) indica que es una herramienta, que permite la relación con su entorno, sobre todo facilitará gestionar diversos procesos en todas las áreas, para lograr que el mensaje pueda ser entendido con claridad.

Por lo general, al mencionar el término comunicación, hacemos referencia a la forma de transmitir un mensaje, el cual se desarrolla mediante diversos procesos y a través de canales de información, que permite que los elementos presentes puedan interactuar de manera adecuada. Sin embargo, el término no solo hace referencia a las relaciones humanas, por lo general, podemos hacer hincapié en la

importancia que representa para las organizaciones, debido a que muchos de los procesos de gestión en el capital humano, no se gestionan de manera adecuada, a consecuencia de una comunicación asertiva deficiente. Es por ello, que la comunicación interna, debe ser estudiada desde diversos escenarios, teniendo en cuenta que los colaboradores, representan el factor más importante para las organizaciones, atrás quedaron los procesos en donde solo nos centrábamos en la gestión externa de una empresa, los clientes son importantes, sin embargo, para que una empresa cumpla con sus objetivos, la gestión interna es fundamental. Es importante que se gestionen estrategias como alternativa de solución ante cualquier problema que tenga como principal problema una mala comunicación interna (Reátegui, 2020).

La comunicación interna, según Chiang et al. (2021) es considerada como una serie de procesos que se establecen dentro de una organización, para generar e integrar el trabajo en equipo mediante diversos canales y herramientas de comunicación, que permitan fortalecer la estructura de la empresa. También, se consideró que la comunicación interna tiene trascendencia en una organización, porque existen ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

Por otra parte, según Condor & Omar (2018) consideran que es importante la comunicación interna dentro de una organización fluya correctamente, sin ninguna barrera, haciendo uso de los canales correctos, para lograr alcanzar el éxito permanente y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La comunicación interna representa un aspecto fundamental para cualquier organización, siendo aplicada por medio de una serie de acciones se puede gestionar los procesos de mejora con la intención de lograr colaboradores comprometidos en congruencia con los valores de la organización. Los canales de comunicación, se deben gestionar correctamente, debido a que la falta de estrategias generaría problemas internos que resulten afectando el desempeño de los colaboradores y las acciones en función a la construcción de una imagen sólida.

Por lo cual, Jara (2017) señala que es importante que exista una buena comunicación. en toda empresa, para generar un buen desempeño por parte de los colaboradores, que les permita realizar con entusiasmo cada una de sus labores. Asimismo, se logró señalar que la comunicación interna es importante en cualquier organización cuando existen ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

Concepción (2022), manifiesta que la comunicación interna es importante cuando hay errores en una organización que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía. También, es importante cuando hay errores en una organización. que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía. De la misma manera, es importante que los procesos de comunicación se desarrollen de manera adecuada, sin dejar de lado que los colaboradores son un factor importante para cualquier empresa, sin dejar de lado, que el público externo percibe lo que sucede muchas veces al interior de una organización.

Por tanto, se afirma que la gestión de la comunicación en todas las entidades debe responder a la demanda actual, sobre todo en las del sector público, debido a que los niveles de comunicación, por lo general suelen ser bajos, por tener sensaciones de desmotivación o insatisfacción por parte de los colaboradores (Brethower, 2018). Asimismo, Berkelaar (2017) manifiesta que las características estructurales de una organización tienen un impacto directo en la comunicación interna, que, afectan el rendimiento de los empleados. En el sector público, se pueden gestionar algunos procesos vinculados a la comunicación interna, sin embargo, es importante que se establezcan ciertos mecanismos, en donde los colaboradores puedan intervenir de una forma correcta, sin el temor a ser despedidos, por brindar alguna opinión.

Por lo general, las organizaciones se centran en los usuarios, en fidelizarlos; sin embargo, subestiman el recurso humano, que es el aspecto principal de una organización, de ellos dependen las actividades y objetivos se logran a corto plazo,

por lo cual, la comunicación es esencial para generar un entorno de trabajo positivo, en donde las opiniones de cada colaborador sean tomadas en cuenta (Loannidis, et al., 2019).

Según Chen & Silverthorne (2019) manifiesta que existen diversas dimensiones:

Primera dimensión. Comunicación ascendente: es cuando se emplea medios desde la alta gerencia hasta la parte operativa, con la finalidad de poder transmitir adecuada información desde los superiores a colaboradores. Este tipo de comunicación, es importante para poder mantener activa las coordinaciones entre las áreas, sobre todo para poder cumplir y monitorear las funciones, sea fluida y constante. Asimismo, esta comunicación ascendente, se puede describir como aquella destinada a los niveles más bajos a nivel de jerarquía en una empresa (Cervera, 2018).

Segunda dimensión. comunicación descendente, la cual se caracteriza, por la comunicación que proviene de los altos niveles de una organización, la cual debe ser asertiva y formal, para ser entendida por las diversas áreas (Pongton & Suntrayuth, 2019).

Tercera comunicación. Comunicación horizontal, ocurre entre los colaboradores de una empresa, o entre jefes de una misma empresa, pero de diversas áreas, por lo general, no hay una relación entre ellos, pero si se establece algún vínculo para compartir información, atender solicitudes, etc (Van, 2018).

Finalmente, por cuarta dimensión se encuentra la comunicación transversal, puede ser descrita como la interpretación del mensaje a través de las diferentes áreas de una organización, mencionando que la comunicación interna ha surgido como una plataforma poderosa con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, se ofrecen a las empresas oportunidades excepcionales para conectar con su entorno (Papic, 2019).

Con relación al desempeño laboral, existen diferentes conceptos con relación a esta variable. Sobre todo, que se consideró como base un soporte de

teorías claves entre ellas la teoría de la gestión administrativa dada por Henry Fayol, mencionando que adoptó como aspectos claves una adecuada planificación, sobre todo porque mediante la propuesta de actividades claves para poder desarrollar satisfactoriamente sus funciones. Asimismo, la organización permite el ordenamiento adecuado del planteamiento de los recursos; es decir, sobre todo conocer todos los materiales y requerimientos que debe contar cada una de las áreas (Wagner, et al., 2017).

También, la teoría clásica manifiesta que el direccionamiento del personal, es un aspecto clave que permite fundamentar la realización de las funciones de los colaboradores de una organización. De la misma manera, señala que el control es uno los aspectos que una organización debe considerar con la finalidad de lograr monitorear el cumplimiento de cada una de las actividades. Además, todos estos aspectos claves será la correcta administración de los recursos (Delgado et al., 2021).

En primer lugar, Bohórquez, et al. (2020) demuestra cada colaborador en su centro de labores, la cual está determinada por un periodo de tiempo y durante este proceso, se presentan una serie de factores que intervienen. Por otro lado, Lau (2020) indica que la motivación se convierte en un factor clave en el desempeño laboral, porque muchas veces un colaborador insatisfecho tiene un pésimo rendimiento y por ende, no realiza sus actividades correctamente. El desempeño laboral, es uno de los problemas más abordados en los últimos años, son varios colaboradores, los que manifiestan sentirse desmotivados con la realización de cada una de sus labores.

Fernández et al., (2021) establece que el desempeño laboral puede entenderse como el compromiso que asumen los trabajadores al realizar sus actividades durante un determinado periodo de tiempo, para alcanzar las metas alcanzadas por la organización. Muchas veces, diversos problemas en el contexto familiar, generan que el trabajador no se sienta con mucha energía al realizar sus actividades, por lo cual, su desempeño se suele ver seriamente afectado. De la misma manera, se indica que realizar acciones que van dirigidas a potenciar las

habilidades y capacidades de los colaboradores ayudará a poder obtener resultados más favorables.

Por otra parte, según Chiavenato (2017) es importante evaluar los factores que podrían estar generando que el desempeño de los colaboradores no sea el esperado, por lo cual hace revisar si su relación con sus compañeros es cordial o si quizá existe alguna insatisfacción con el salario o cualquier otro aspecto que le genera disconformidad. De esta forma, Warr et al. (2019) en términos generales, es necesario que las empresas realicen un diagnóstico cada cierto tiempo, para determinar si sus colaboradores se sienten, así también como evaluar si su desempeño sigue siendo el mismo o ha tenido algún cambio que ha perjudicado notoriamente a la organización.

Sora et al. (2021) menciona que evaluando el desempeño laboral es una herramienta indispensable para cualquier empresa, mediante este diagnóstico, se permite determinar qué aspectos generan que los trabajadores no se comprometan con sus actividades laborales. Farr & Jacobs (2016) considera que es necesario que las empresas tomen en consideración la importancia de este término, para evitar deficiencias a nivel organizacional, indicando que se puede inferir que el talento humano representa un factor clave para toda organización.

Chagray et al. (2020) indican que es fundamental que el desempeño en las empresas destaque la relevancia de mantener una buena comunicación, con el fin de contar con colaboradores altamente motivados y comprometidos con la organización. El desempeño laboral, es crucial para el crecimiento de las organizaciones, término que hace referencia al compromiso que asume un colaborador en función a los valores y objetivos de una empresa. El desempeño y el compromiso que tenga el encargado de cada una de ellas, permite promover el cumplimiento de las metas propuestas. Del mismo modo, facilitará que la organización facilite el cumplimiento de la visión institucional, utilizando todos los medios que posee.

Por esta razón, Bennett & Robinson (2020) el desempeño laboral presenta las siguientes dimensiones motivación, liderazgo, responsabilidad, formación y desarrollo. La motivación permite determinar qué aspectos influyen de manera

intrínseca o extrínseca sobre una determinada acción. El liderazgo, determinar si los colaboradores asumen con responsabilidad esta función, sobre todo al trabajar con equipos de trabajo (Gruys, et al., 2020).

La responsabilidad, permite identificar el nivel de compromiso de los colaboradores al realizar las actividades asignadas en una empresa y por último la formación y desarrollo continuo de las personas que trabajan juntas para mejorar su desempeño en una empresa (Dermawan & Handayani, 2019). Por lo tanto, es necesario que las empresas, establezcan diversos mecanismos y estrategias que permitan que sus colaboradores se sientan comprometidos con cada una de sus actividades y puedan lograr desempeñarse satisfactoriamente, resulta importante que se realicen estudios constantes para establecer acciones como solución a esta problemática (Jyoti & Sharma, 2017).

Es importante destacar, que cuando un colaborador se siente abrumado en un centro de trabajo, por diversos factores, sobre todo por la falta de comunicación, su desempeño sería deficiente y por ende trabajaría desmotivado y sin ganas de realizar sus actividades de forma positiva, es por ello, que se deben establecer acciones que permitan fortalecer la comunicación entre los colaboradores. Sin embargo, cuando algunos funcionarios, jefes o directivos se centran en el público externo y dejan de lado las acciones vinculadas al público interno (colaboradores) se comete un serio error, debido a que la comunicación debe iniciar desde el interior para proyectar aspectos positivos en el usuario (Jyoti & Sharma, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

La investigación actual se centra en un enfoque cuantitativo que se distingue por emplear técnicas y métodos estadísticos para recopilar datos. El enfoque cuantitativo, se basa en el análisis numérico para la comprobación de hipótesis y dar respuesta a la pregunta de investigación (Hernández et al., 2018). En el proceso de la investigación, se decidió hacer uso de este enfoque, debido a que los instrumentos que se emplearon para recoger información de los informantes, utilizaron los procesos estadísticos correspondientes, para su respectivo análisis.

Asimismo, fue de nivel básica, según Hernández et al. (2018) consideró como soporte básico los conceptos de autores que ayudaron a justificar la medición de cada una de las variables. Este tipo de investigación ayudó a la institución conocer sus deficiencias, sobre todo las debilidades que tienen en las variables seleccionadas. De la misma forma, fue de tipo correlacional, porque se estableció la relación entre las variables incluidas en este estudio; es decir, por medio de la realización de un procesamiento estadístico permitió validar la existencia de la relación entre los ítems establecidos.

3.1.2 Diseño

Según Ventura (2019) manifiesta que el diseño fue no experimental – transversal, porque el investigador no generó ninguna manipulación de la base de datos, o realidad analizada. Y fue transversal, porque se hizo un levantamiento de información por única vez.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación interna (Cuantitativa) Definición conceptual

- **Definición conceptual:** Para King (2021) la comunicación interna, se relaciona a las diversas actividades realizadas en una empresa, con la finalidad de vincular a las diversas áreas mediante los diversos canales de comunicación que funcionan en una empresa, desde los diversos niveles.

Es importante considerar que es una de las variables más estudiadas por investigadores organizacionales. Es importante porque nos permite detectar algunos problemas internos que se generan por una mala comunicación, los cuales de no ser resueltos pueda afectar el funcionamiento de una empresa.

- **Definición Operacional:** La variable se operacionalizó mediante sus dimensiones comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación trasversal y comunicación horizontal.
- **Escala de Medición:** Ordinal

Variable 2: Desempeño laboral (Cuantitativa)

- **Definición conceptual:** El desempeño laboral se refiere al grado de eficiencia de los colaboradores de los colaboradores en una organización, lo cual está representada, por sus habilidades y cumpliendo en cada una de sus actividades propias de la empresa (Chong, et al., 2020).
- **Definición Operacional:** La variable se operacionalizó mediante sus dimensiones: motivación, liderazgo, responsabilidad, y formación y desarrollo.
- **Escala de Medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población: Según Otzen & Manterola (2017) el poblamiento es el conjunto de personas, animales, objetivos o cualquier elemento que forman parte de una investigación y que pueden ser contabilizados. También, se le conoce con el nombre de universo. La población está conformada por 130 colaboradores de las diversas áreas de una municipalidad de la región Lambayeque.

3.3.2. Muestra: En vista que la población es finita, se aplicó un censo por lo cual todos los colaboradores formaron parte de la investigación, siendo el total de los 130 colaboradores.

3.3.3. Muestreo: Se utilizó un tipo de muestreo no experimental, porque no se empleó alguna fórmula para estimar el total de la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis: Colaboradores de una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron encuestas, como método de recolección de datos. Esta técnica consiste en obtener información de un grupo de informantes, mediante una serie de interrogantes, abordadas con diversos tipos de escalas, con el objetivo de obtener datos que sean de utilidad para la investigación (Krippendorff, 2018). Es decir, esta técnica permitió conocer cuál fue la percepción que el colaborador tuvo sobre la realidad existente en la municipalidad.

Asimismo, el instrumento es una herramienta que ayudó al investigador contar con el total de los datos que fueron necesarios para poder medir el comportamiento de las variables. Por tanto, se seleccionó por instrumento el cuestionario para la variable comunicación interna y otro para la variable desempeño laboral.

De la misma manera, la validez es una forma de poder conocer si los instrumentos que fueron propuestos si son los más adecuados para la correcta aplicación, y análisis de la información. Y se obtuvo por confiabilidad, con la finalidad poder conocer la veracidad e idoneidad de cada uno de los datos que fueron recolectados, señalando que se hizo por medio del alfa de Cronbach que es un indicador de evaluación, desarrollado con la base datos obtenida de los cuestionarios y procesados en el SPSS.

3.5. Procedimientos

Para la presente investigación, se tomaron en cuenta los siguientes pasos: Se seleccionó la población de estudio, en este caso a los colaboradores de la municipalidad de la región Lambayeque. Posteriormente se tomó una muestra de la población. Asimismo, se elaboró los cuestionarios relacionados a las variables de estudio (comunicación interna y desempeño laboral). Posteriormente, se aplicó los instrumentos a la muestra seleccionada, mediante Google drive.

3.6. Método de análisis de datos

El tratamiento de la información, siguió un proceso descriptivo, haciendo uso de programas estadísticos como el Excel y el SPSS, los cuales permitieron tabular la información y por ende obtener tablas y figuras, que nos permitieron determinar e interpretar la información obtenida de nuestros informantes.

3.7. Aspectos éticos

Solari (2018) establece los siguientes principios éticos en la investigación: Se procuró que los participantes formaron parte de la investigación sean tratados con gran respeto y estén protegidos en todo momento, por lo cual se evitó revelar su identidad, cumpliéndose el valor fundamental de la confidencialidad, además del respeto a las personas. Asimismo, Se respetó cada una de las respuestas de los encuestados, evitando cuestionar sus argumentos, por lo cual, se evitó manipular o alterar la información, con fines ajenos a la investigación, tomándose en cuenta el principio ético de beneficencia. Y se empleó el criterio de justicia, porque los participantes fueron tratados con igualdad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de la variable comunicación interna

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	69	46%
Promedio	48	32%
Bajo	33	22%
Total	150	100%

Nota. Total, de participante 150

En la Tabla 1, al determinar los niveles de la variable, verá lo siguiente: comunicación interna, se pudo identificar un nivel alto en un 46%, el nivel promedio en 32% y el 22% en un nivel bajo. Lo cual nos permite identificar que la comunicación interna se desarrolla en un nivel favorable dentro de la institución.

Tabla 2

Niveles de la variable desempeño laboral.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alto	54	36%
Medio	49	33%
Bajo	47	31%
Total	150	100%

Nota. Total, de participante 150

Los niveles de las variables de desempeño laboral se muestran en la tabla 2, se puede observar un nivel alto en un 36%, un nivel medio con un 33% y un nivel bajo en un 31%. Lo cual nos permita considerar que el desempeño laboral de los colaboradores registra buenos niveles, sin embargo, el nivel bajo tiene un resultado considerable, no obstante, esto podría generar un problema para la institución.

Tabla 3

Prueba de hipótesis.

		VA1	VA2
Com. int	Correlación de Pearson	1	.758*
	Sig. (bilateral)		.000
	N	150	150
Dese. lab	Correlación de Pearson	.758*	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	150	150

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario aplicado a los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Hipótesis general: *Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.*

Hipótesis nula: *La comunicación interna no tiene ningún impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.*

En la Tabla 3 se muestra una relación significativa entre las variables de comunicación interna y el desempeño (.758), Se puede afirmar que, si se gestiona adecuadamente la comunicación en la municipalidad, el desempeño laboral de los trabajadores será óptimo., llegando a registrar niveles muy altos. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general que indica que existe relación entre las variables comunicación interna y desempeño en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Tabla 4

Relación entre la dimensión comunicación ascendente y desempeño en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.

		VA1	VA2
Com. des	Correlación de Pearson	1	.629*
	Sig. (bilateral)		.05
	N	150	150
Dese. lab	Correlación de Pearson	.629*	1
	Sig. (bilateral)	.05	
	N	150	150

Nota. Total, de participante 150

En la tabla 4, se observa que existe una relación media significativa entre la dimensión comunicación ascendente y desempeño (.629), por lo cual podemos afirmar que, si la comunicación ascendente en la municipalidad se gestiona en un nivel medio, por ende, el desempeño laboral registrará los mismos niveles.

Tabla 5

Relación entre la dimensión comunicación descendente y desempeño en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.

		VA1	VA2
Com. des	Correlación de Pearson	1	.548*
	Sig. (bilateral)		.05
	N	150	150
Dese. lab	Correlación de Pearson	.548*	1
	Sig. (bilateral)	.05	
	N	150	150

Nota. Total, de participante 150

En la tabla 5, se observa que existe una relación media significativa entre la dimensión comunicación descendente y desempeño (.548), por lo cual podemos afirmar que, si la comunicación descendente en la municipalidad se gestiona en un nivel medio, por ende, el desempeño laboral registrará los mismos niveles.

Tabla 6

Relación entre la dimensión comunicación horizontal y desempeño en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.

		VA1	VA2
Com. hori.	Correlación de Pearson	1	.784*
	Sig. (bilateral)		.05
	N	150	150
Dese. lab	Correlación de Pearson	.784*	1
	Sig. (bilateral)	.05	
	N	150	150

En la tabla 6, muestra una relación significativa entre la dimensión comunicación horizontal y desempeño (.784), por lo cual podemos afirmar que, si la comunicación horizontal en la municipalidad se gestiona correctamente el desempeño que tendrán los colaboradores será favorable, siendo un factor positivo para la institución.

Tabla 7

Relación entre la dimensión comunicación transversal y desempeño en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.

		VA1	VA2
Com. trans.	Correlación de Pearson	1	.926*
	Sig. (bilateral)		.05
	N	150	150
Dese. lab	Correlación de Pearson	.926*	1
	Sig. (bilateral)	.05	
	N	150	150

Nota. Total, de participante 150

En la tabla 7, se analiza que existe una relación significativa entre las variables comunicación transversal y desempeño (.926), por lo cual podemos afirmar que, si la comunicación transversal en la municipalidad se gestiona correctamente el desempeño que tendrán los colaboradores será favorable, siendo un factor positivo para la institución.

V. DISCUSIÓN

En relación a la verificación de hipótesis, la investigación confirmó la hipótesis general que sugiere que hay una relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque. Esto se debe a que se encontró una relación altamente significativa entre estas variables (.758). Resultados que coinciden con lo expuesto por Espinoza (2019) quién estudió la relación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral en el área administrativa de una municipalidad de Ecuador, en donde se identificó que existe una relación altamente significativa entre ambas variables, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que si los niveles de comunicación organizacional son favorables, por ende el desempeño de los colaboradores seguirá el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Los hallazgos también, coinciden con lo indicado por Reátegui (2020) quién estudió la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad en Tarapoto, en donde los resultados permitieron evidenciar que existe una relación inversa significativa entre ambas variables, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que si los niveles de comunicación interna son favorables, por ende el desempeño de los colaboradores seguiría el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo.

Se puede observar, en la tabla 4, que hay una relación media significativa entre la dimensión de comunicación ascendente y el clima laboral (.629), con relación, a la comunicación ascendente, se puede describir como aquella destinada a los niveles más bajos a nivel de jerarquía en una empresa (Cervera, 2018). Es importante destacar, que cuando un colaborador se siente abrumado en un centro de trabajo, por diversos factores, sobre todo por la falta de comunicación, su desempeño sería deficiente y por ende trabajaría desmotivado y sin ganas de realizar sus actividades de forma positiva, es por ello, que se deben establecer acciones que permitan fortalecer la comunicación entre los colaboradores. Sin embargo, cuando algunos funcionarios, jefes o directivos se centran en el público externo y dejan de lado las acciones vinculadas al público interno (colaboradores) se comete un serio error, debido a que la comunicación debe iniciar desde el interior

para proyectar aspectos positivos en los clientes o público objetivo (Jyoti & Sharma, 2017).

En la tabla 5, se observa que existe una relación media significativa entre la dimensión comunicación descendente y clima laboral (.548), es importante precisar que la comunicación descendente, se caracteriza, La comunicación que emana de los altos niveles de una organización debe ser asertiva y formal, con el objetivo de ser comprendida por las diferentes áreas (Pongton & Suntrayuth, 2019).

En la tabla 6 se observa que existe una relación significativa entre la dimensión comunicación horizontal y clima laboral (.784), la comunicación horizontal, se da entre los colaboradores de una empresa, o entre jefes de una misma empresa, pero de diversas áreas, por lo general, no hay una relación entre ellos, pero si se establece algún vínculo para compartir información, atender solicitudes, etc (Van, 2018). En este caso, son las ideas que proponen los colaboradores de diversas áreas con el objetivo de mejorar su desempeño.

En la tabla 7, se observa que existe una relación significativa entre las variables comunicación transversal y desempeño (.926), la comunicación transversal, se caracteriza, por la forma en que como se interpreta el mensaje a través de las diversas áreas de una empresa (Papic, 2019). Por lo general, muchas empresas se preocupan por ser competitivas, innovadoras y destacar frente a la competencia. Sin embargo, es importante tomar especial atención al capital humano, porque muchas veces, la falta de comunicación, puede generar condiciones que puedan afectar el desempeño laboral de los colaboradores y el nivel de productividad de las empresas (Charry, 2018).

De los trabajos citados anteriormente, se está de acuerdo con lo establecido por el autor Concepción (2021) al indicar que en sus resultados estadísticos, se comprobó que si existe una alta relación muy significativa entre ambas variables, manifestando que comunicación interna es primordial, cuando en una organización existen ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para

cualquier organización, y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad demostrará que los colaboradores si están de acuerdo con el ambiente de trabajo, indicando que la relación que tiene entre los mismos compañeros de trabajo si son adecuados evidenciando el buen ambiente de trabajo.

También se coincide con los autores Ganchozo & Moreira (2021) debido que en reporte realizado determinaron que, si existe una relación alta y positiva entre las variables comunicación interna y desempeño laboral en una entidad pública, al manifestar esto se demuestra que se logra aceptar la hipótesis general del estudio, manifestando que si los niveles de comunicación interna son favorables. Estando de acuerdo, que la satisfacción laboral de los colaboradores seguirá el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Manifestando que la comunicación interna es esencial, cuando en una entidad existen ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía, y estando de acuerdo que esto afecta directamente el desempeño de los colaboradores.

De la misma manera, se concuerda con el autor Morales (2020) debido que en su estudio estableció que, si existe una relación significativa alta entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral en una dependencia gubernamental en México, sobre todo porque obtuvo como puntaje de significancia un valor de $p=0,001$ que por ser menor a $0,05$ se aceptó la hipótesis. El resultado permitió evidenciar que existe una relación positiva significativa entre ambas variables, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación son favorables, por ende, el desempeño de los colaboradores seguirá el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Aceptando la postura del autor, sobre todo al mencionar que es importante, que las instituciones gestionen adecuadas estrategias de comunicación para mantener motivados a sus colaboradores y por ende mejoren su desempeño laboral. La comunicación interna es importante, cuando en una organización existen ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

Entre otros de los autores que se acepta los hallazgos es con el autor Morales (2020) al revelar en su estudio que, si hay una relación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral en una dependencia gubernamental en México, estando de acuerdo por llegar a la misma conclusión de la investigación. Sobre todo, al aceptar, que el resultado permitió evidenciar que existe una relación positiva significativa entre ambas variables, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación son favorables, por ende, el desempeño de los colaboradores seguirá el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Por tanto, se concuerda que las instituciones que gestionen adecuadas estrategias de comunicación para mantener motivados a sus colaboradores y por ende mejoren su desempeño laboral, debido que cuando en una organización existen ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

Se está de acuerdo con el autor Espinoza (2019) debido que su estudio revela que sí existe relación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral en el área administrativa de una municipalidad de Ecuador. Aceptando los resultados que podemos mostrar están relacionados, altamente significativa entre ambas variables, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación organizacional son favorables. Por ende, se está de acuerdo con que el desempeño de los colaboradores seguirá el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo, teniendo una relación entre la comunicación ascendente con el desempeño, es importante destacar que en los niveles de comunicación en una municipalidad deben ser favorables, para lograr que los trabajadores puedan informar correctamente los procesos que se desarrollan en cada área y por ende lograr una gestión exitosa.

Entre otros de los autores que se acepta fue con el autor Maza (2019) debido que el autor, tuvo por resultados del estudio que si se cuenta con la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en una Institución pública de Lima. Asimismo, se acepta con los resultados muestran que existe una relación

significativa entre las dos variables, aceptando hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación interna son altos, por ende, el desempeño de los colaboradores seguiría el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Sobre todo, porque en la prueba de Pearson se demostró que existe relación alta por contar con una significancia menor de 0,05, y por haber obtenidos un coeficiente de 0,872, esto quiere decir, que si la municipalidad emplea medios de comunicación eficiente promoverá la participación activa y compromiso por sus colaboradores, indicando que si la organización emplea algún tipo de estrategia que permita promover la comunicación permitirá tener un mayor resultado en el desempeño laboral, debido que tendrá un impacto positivo.

También, se concuerda con el autor Serna (2019) debido que en su estudio la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en una Municipalidad de Puno, mencionando que en sus resultados confirmaron una correlación positiva, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación interna son altos, por ende, el desempeño de los colaboradores seguiría el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Aceptando, que en la prueba de Spearman demostró que si existe una relación alta, por contar con un coeficiente de 0.785, mencionando que al aplicar mecanismos de comunicación entre las áreas, permitirá evitar la creación de conflictos, coincidiendo con los resultados estadístico que arrojó el estudio con el investigador.

Entre otros de los autores que se concuerdan es con el autor Sánchez (2022) debido que en su estudio menciona que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal administrativo en el municipio de Lambayeque. Sobre todo, por tener datos obtenidos demuestran claramente que, aceptando las hipótesis generales del estudio, existe una fuerte correlación positiva, por lo cual, podemos afirmar que si los niveles de clima organizacional, por ende, el desempeño de los colaboradores seguiría el mismo trayecto, generando colaboradores satisfechos y comprometidos con su trabajo. Aceptando, que la comunicación interna en una organización existe ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

Se coincidió con el equipo de investigadores Aragón, et al. (2019) estudiaron el desempeño laboral en trabajadores del área administrativa de una Municipalidad de la región Lambayeque. Los resultados revelaron contar con una débil comunicación, generando diversas controversias relacionadas con el buen funcionamiento de la organización, aceptando que la comunicación interna es fundamental, cuando en una organización existen ciertas deficiencias que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema a la organización, coincidiendo que existe una relación entre las razones de la problemática, es por el desinterés por los responsables del área, sobre todo porque la ausencia de compromiso.

Sin embargo, no se concuerdan son con Aragon & Pacco (2021) estableciendo que existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral en una empresa financiera del sector público de Arequipa, discrepando con los resultados porque en el análisis estadístico logró demostraron una existe una correlación negativa entre las dos variables, aceptando la hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación interna no son favorables, por ende, el desempeño de los colaboradores se vería afectando, generando un mal clima de trabajo, mencionando rechazar la postura de los autores porque no se tiene la misma realidad problemática.

Del mismo modo, no se concuerda con el autor Reátegui (2020) al señalar que en el estudio encontró que la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una Municipalidad en Tarapoto, debido porque en los resultados muestran un caso donde existe una relación inversa significativa entre las dos variables., aceptando hipótesis general del estudio, por lo cual, podemos afirmar que, si los niveles de comunicación interna son favorables, por ende, el desempeño de los colaboradores seguiría el mismo trayecto, generando un buen clima de trabajo. Rechazando los resultados estadísticos, encontrados mencionando que la comunicación interna promueve que en una organización existen ciertas deficiencias, que puede afectar a los colaboradores y por ende el desempeño tendría niveles muy bajos, lo cual representaría un serio problema para cualquier compañía.

VI. CONCLUSIONES

1. Los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque existe una relación entre las variables de comunicación interna y clima laboral. Esto se debe a que se ha establecido una relación altamente significativa entre estas variables (.758).
2. Existe una relación media significativa entre la dimensión comunicación ascendente y clima laboral (.629). por lo cual podemos afirmar que, si la comunicación ascendente en la municipalidad se gestiona en un nivel medio, por ende, el desempeño laboral registrará los mismos niveles.
3. Existe una relación media significativa entre la dimensión comunicación descendente y clima laboral (.548), por lo cual podemos afirmar que, si la comunicación descendente en la municipalidad se gestiona en un nivel medio, por ende, el desempeño laboral registrará los mismos niveles.
4. Existe una relación significativa entre entre la dimensión comunicación horizontal y clima laboral (.784), por lo cual podemos afirmar que, si la comunicación transversal en la municipalidad se gestiona correctamente el desempeño que tendrán los colaboradores será favorable, siendo un factor positivo para la institución.
5. Existe una relación significativa entre las variables comunicación transversal y clima laboral (.926), por lo cual podemos afirmar que, si la comunicación transversal en la municipalidad se gestiona correctamente el desempeño que tendrán los colaboradores será favorable, siendo un factor positivo para la institución.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las municipalidades, implementar un área de Comunicación para atender las sugerencias o posibles altercados por parte de los colaboradores, para lograr que sientan que la empresa se preocupa por su bienestar y lograr influir de manera positiva en su desempeño.
2. Se recomienda a los jefes y líderes de la empresa del sector público, que fomenten el compañerismo entre los colaboradores, asimismo saber escuchar las sugerencias que puedan tener para mejorar su trabajo y fortalecer un buen desempeño laboral.
3. Implementar talleres de integración en la empresa, para lograr que se pueda fortalecer la comunicación y el compañerismo entre los colaboradores, para evitar de esta manera que puedan generarse algunos altercados a causa de un mal clima laboral.
4. Se recomienda a los directivos de la municipalidad aplicar la propuesta de Comunicación para mejorar el desempeño laboral dentro de la organización, para lograr trabajadores satisfechos y comprometidos con su trabajo.

REFERENCIAS

- Aragon, A., & Pacco, R. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la Financiera Compartamos en Arequipa*. [Tesis de pregrado: Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/4455>
- Atoche, E. (2020). *Gestión por competencias para el desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*. [Tesis de post grado: Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46930/Atoche_EEI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bayona, J., Caballer, A. & Peiró, J. (2015). The Work Design Questionnaire: Spanish version and validation. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 31(3), 187–200. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.06.001>
- Bennett, R., & Robinson, S. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349–360. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.3.349>
- Berkelaar, B (2017). Different ways new information technologies influence conventional organizational practices and employment relationships: The case of cybervetting for personnel selection. *Human Relations; Studies towards the Integration of the Social Sciences*, 70(9), 1115–1140. <https://doi.org/10.1177/0018726716686400>
- Bernal, I. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*, 41(22). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-3620202000030085

- Brethower, D. M. (2008). Specifying a human performance technology knowledgebase originally published in 1995, PIQ 8.2. *Performance Improvement Quarterly*, 10(1), 74–96. <https://doi.org/10.1111/j.1937-8327.1997.tb00032.x>
- Bueno, J. (2022). *Sistema integral de gestión y su incidencia en la tecnología de información y comunicación de la empresa ardanuy ingeniería s.a. sucursal Perú*. [Tesis de pregrado: Universidad Federico Villareal]. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6437/TESIS_BUENO_IBA%C3%91EZ_JULIO_ACSENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chagray N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista nacional de administración*, 11(2), e3297. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Charles, E., & Bennett, D. J. (2014). Performance Measurement: Current Perspectives and Future Challenges (W. Bennett, C. E. Lance, & D. J. Woehr, Eds.; 1st Edition). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9781315820996>
- Chen, J., & Silverthorne, C. (2019). The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 29(7), 572–582. <https://doi.org/10.1108/01437730810906326>
- Chiang, M., Hidalgo, J., & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista Retos*, 11(22), 347–362. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Chong, S., Falahat, M., & Lee, Y. (2019). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 69. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>

- Condor, C., & Omar, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext
- Concepción, N. (2022). *Comunicación interna efectiva, pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de UDELAS*. [Tesis de postgrado: Universidad Especializadas de las Américas]. <https://doi.org/10.57819/KQSE-H546>
- Condon, L., & Lynn, S. (2014). State and trait dissociation: Evaluating convergent and discriminant validity. *Imagination. Cognition and Personality*, 34(1), 25–37. <https://doi.org/10.2190/ic.34.1.c>
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, C. (2021). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eug Esp*; 14(2):11-18. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011&lng=es. <https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/IC.34.1.c>
- Dermawan, R. y Handayani, W. (2019). Factores desencadenantes del comportamiento, el fracaso y el éxito de la ciudadanía organizacional: un estudio de caso de una institución de educación superior. *Revisiones de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7 (1), 156-163. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7119>
- Espinoza, J.. (2019). Estudio de la comunicación organizacional y su desempeño laboral en el personal administrativo del Municipio del Cantón Mira, año 2018. (n.d.). 1Library.co. Retrieved November 23, 2022, from <https://1library.co/document/qok1xvmy-estudio-comunicacion-organizacional-desempeno-personal-administrativo-municipio-canton.html>
- Espinoza, S., Alva, F. & Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

- Europa Press. (2016, June 23). Siete de cada diez trabajadores estén insatisfechos con su empleo. *Revista El mundo*.
<http://www.elmundo.es/economia/2016/06/23/576bb64946163fc46f8b45f6.html>
- Farr, J. & Jacobs, R. (2016). Trust us: New perspectives on performance appraisal. En W. Bennett, C. Lance & D. Woehr (Eds.), *Performance Measurement: Current perspectives and future challenges* (pp. 321-337). Mahwah, New Jersey: LEA, Publishers
<https://www.taylorfrancis.com/books/edit/10.4324/9781315820996/performance-measurement-winston-bennett-david-woehr-charles-lance>
- Félix, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías - una visión histórica. *Historia y comunicación social*, 19(0), 195–210.
https://doi.org/10.5209/rev_hics.2014.v19.45021
- Fernández, J. (2021). A «missing» family of classical orthogonal polynomials [Universidad Cesar Vallejo]. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Ganchozo, J. & Moreira, M. (2021). Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín. *Revista Calceta: ESPAM MFL*.
<https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/handle/42000/1461>
- Gestión. (2018). La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. *Gestión*.
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367-noticia/>
- Giménez M., Castellano, E., & Prado, V. (2020). Empathy, emotional intelligence, and communication in Nursing: The moderating effect of the organizational factors. *Revista latino-americana de enfermagem*, 28, e3333.
<https://doi.org/10.1590/1518-8345.3286.3333>
- Gruys, M., Stewart, S. y Bowling, N.. (2020). Choosing to report: Characteristics of

employees who report the counterproductive work behavior of others. *International Journal of Selection and Assessment*, 18, 439-446. https://www.researchgate.net/publication/353983093_Choosing_to_Report_Characteristics_of_Employees_Who_Report_the_Counterproductive_Work_Behavior_of_Others

Ioannidis, E., Varsakelis, N., & Antoniou, I. (2019). Change agents and internal communications in organizational networks. *Revista Physica A*, 528(121385), 121385. <https://doi.org/10.1016/j.physa.2019.121385>

Jyoti, J., & Sharma, P. (2017). Empirical investigation of a moderating and mediating variable in between mentoring and job performance: A structural model. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 33(1), 55– 67. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.01>.

Krippendorff, K. (2022). *Content analysis*. SAGE Publications Inc. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/content-analysis/book258450>

Lau, R.. (2000), "Quality of work life and performance – An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 11 No. 5, pp. 422-437. <https://doi.org/10.1108/09564230010360164>

Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas*. [Tesis de postgrado: Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV .pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medicina Fácil. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del operativo en una dependencia gubernamental. *Passei Direto*. <https://www.passeidireto.com/arquivo/111581094/relacion-entre-clima-organizacional-y-desempeno-laboral-del-operativo-en-una-dep/15>

Menéndez, R. (2020). *La comunicación organizacional y su relación con la imagen*

corporativa en las instituciones financieras. Caso de estudio la entidad privada de Cuenca. [Tesis de post grado: Universidad Católica de Loja].
<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/21073/1/Mej%C3%ADa%20Cuesta%20Ruth%20Fernanda%20.pdf>

Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y palabra*, 22(1_100), 778-795.
<http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134>

Osmar, S. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz – Chiclayo. [Tesis de postgrado: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6502>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*. 35(1), 227–232.
<https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>

Papic Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Revista Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63–83.
<https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

Pazmay Ramos, S. G. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Revista Podium*, 36, 23–34.
<https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>

Pongton, P., & Suntrayuth, S. (2019). Communication satisfaction, employee engagement, job satisfaction, and job performance in higher education institutions. *ABAC Journal*, 39(3), 90–110.
<http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/420>

Reátegui, J. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores*

de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. [Tesis de pregrado: Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52631/Reategui_PJR%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, E. (2019). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 1-16, from <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Sánchez, O. (2022). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz – Chiclayo. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6502>

Serna, R. (2019). Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico Puno. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4195/Rony_Te%20sis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Solari, L. (2018). Buenas prácticas y principios éticos: más necesarios que nunca. *Revista de Gastroenterología Del Peru: Organo Oficial de La Sociedad de Gastroenterología Del Peru*, 38(3), 306–309. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292018000300015

Sora, B., Höge, T., Caballer, A., Peiró, J. M., & Boada, J. (2021). Job insecurity and performance: The mediating role of organizational justice in terms of type of contract. *Psicothema*, 33(1), 86–94. <https://doi.org/10.7334/psicothema2020.205>

Stefany, K., Poquioma, G., Marco, P., Alvarado, A., & Perú, C.-. (s/f). Gestión comercial y marketing. Edu.pe. Recuperado el 23 de noviembre de 2022,

de<https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/217/TESIS%20FINA%20L%20UDL%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=ygrado>).%
20Chicla yo:%20Universidad%20de%20Lambayeque.

Van, C. (2018). Tres formas importantes de comunicación corporativa. *Razón y palabra*, 22(1_100), 144–150.
<https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1147>

Ventura, J. (2019). El diseño de investigación es correlacional, dado que no se manipulará la variable investigada como es el Bullying, solamente se limitará a presentar los resultados descriptivos para dar a conocer la problemática encontrada. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014

Wagner, J., Bezuidenhout, M. y Roos J. (2017). Communication satisfaction of professional nurses working in public hospitals. *Revista Nurs Manag*;23(8):974-82. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25131319/>

Warr, P., Cook, J. y Wall, T. (2019). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well being. *Journal of Occupational Psychology* ;52:129-48.<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

ANEXOS

Anexo N° 1: Validación del instrumento de recolección de datos por un experto

JUICIO DE EXPERTO 1

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Heredia Llatas Flor Delicia

Centro laboral: Universidad César Vallejo

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado: Doctora

Mención: Educación

Institución donde lo obtuvo: Universidad César Vallejo

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

Nota: *Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = [puntaje obtenido / 75] x 100= 100*

5. Conclusión general de la validación y sugerencias

En coherencia con el nivel de validación alcanzado: El instrumento cumple lo necesario para ser aplicado.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Dra. Flor Delicia Heredia Llatas, identificado con DNI. N° 41365424 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la estudiante Carlos Adrián Yepes Chumán, en la investigación denominada: Comunicación interna y desempeño laboral entre colaboradores de una Municipalidad Distrital de la Región Lambayeque.

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				x	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				x	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial					x
Puntaje total					73


HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA

Anexo N° 2: Validación del instrumento de recolección de datos por un experto

JUICIO DE EXPERTO 2

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Milagros Patricia del Castillo Ramirez

Centro laboral: Universidad Tecnológica del Perú

Título profesional: Arquitecta

Grado: Maestro

Mención: Gestión Pública

Institución donde lo obtuvo: Universidad Cesar Vallejos

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x

13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial					x
Puntaje total	75				

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = $[\text{puntaje obtenido} / 75] \times 100 = 100$

5. Conclusión general de la validación y sugerencias

En coherencia con el nivel de validación alcanzado: El instrumento está correctamente diseñado y redactado, por lo cual está listo para ser aplicado.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. -Milagros Patricia del Castillo Ramirez identificado con DNI. N°72928660 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por Carlos Adrian Yepes Chuman, en la investigación denominada: Comunicación interna y desempeño laboral entre colaboradores de una Municipalidad Distrital de la Región Lambayeque.



Anexo N° 3: Validación del instrumento de recolección de datos por un experto

JUICIO DE EXPERTO 3

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Veliz Lluncor Oscar Eduardo

Centro laboral: Universidad Tecnológica del Perú

Título profesional: Licenciado en Ciencias de la

Comunicación Grado: Maestro

Mención: Investigación y docencia

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x

10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)						x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)						x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)						x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)						x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)						x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)						x
Puntaje parcial						x
Puntaje total						75

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				


Nota: Índice de validación del juicio de experto (IVJE) = $[\text{puntaje obtenido} / 75] \times 100 = 100$

5. Conclusión general de la validación y sugerencias

En coherencia con el nivel de validación alcanzado: El instrumento está correctamente diseñado y redactado, por lo cual está listo para ser aplicado.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. Oscar Eduardo Veliz LLuncor identificado con DNI. N°45841580 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por Carlos Adrian Yepes Chuman, en la investigación denominada: Comunicación interna y desempeño laboral entre colaboradores de una Municipalidad Distrital de la Región Lambayeque.



Mg. Oscar Veliz Lluncor
 DOCENTE - INVESTIGADOR
 DNI: 45841580

Anexo N° 4: Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Comunicación Interna	Comunicación descendente	Manifestación de objetivos	Siempre Casi siempre Algunas veces Raras veces Nunca	
		Constante reuniones informativas		
	Comunicación ascendente	Se toma en cuenta su opinión, ideas y sugerencias. Comunicación directa de subordinados	Siempre Casi siempre Algunas veces Raras veces Nunca	
		Comunicación transversal	Se da una comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. Comunicación entre administrativos	
Desempeño laboral	Comunicación horizontal	e informa mediante correo sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de la municipalidad	Siempre Casi siempre Algunas veces Raras veces Nunca	
		Considera que la comunicación a través del correo o materiales impresos es efectiva.	Siempre Casi siempre Algunas veces Raras veces Nunca	
		Información útil y precisa.	Siempre Casi siempre Algunas veces Raras veces Nunca.	

Anexo N° 5: Matriz de consistencia de la Investigación

Título de la investigación: Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.			
Problema general	Objetivo general	Variable	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.	Variable 1 Comunicación interna Variable 2 Desempeño laboral	Paradigma y enfoque de investigación: Cuantitativo. b) Tipo de investigación: Correlacional. c) Diseño de investigación: No experimental - transversal d) Población / 150 colaboradores e) Muestra: 150colaboradores. f) Muestreo: No probabilístico g) Técnicas de investigación Encuesta h) Instrumentos <ul style="list-style-type: none"> ● Cuestionario de comunicación interna ● Cuestionario de desempeño laboral
Problemas específicos:	Objetivos específicos:		
¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación ascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque?	Determinar la relación entre la dimensión comunicación ascendente y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.		
¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación descendente y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque?	Determinar la relación entre la dimensión comunicación descendente y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.		

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación horizontal y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión comunicación horizontal y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación transversal y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión comunicación transversal y el desempeño laboral en los colaboradores de una Municipalidad distrital de la región Lambayeque.</p>		

Anexo N° 6: Carta de aceptación para la ejecución de la tesis de investigación.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Olmos, 14 de julio de 2022

OFICIO N°081-2022-MDO/IGM

Señor:
MG YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ
JEFE EPG-UCV-CH
Presente.-

ASUNTO : REMITO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : EXP.N°5318- SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en mérito al documento de referencia en el que su despacho solicita autorización para que la estudiante de Posgrado en Gestión Pública el LIC. CARLOS ADRIÁN YEPES CHUMAN, pueda Realizar su Proyecto de Investigación con fines académicos; por lo que como representante de la Entidad Municipal, Doy mi expresa autorización para que el estudiante pueda llevar a cabo el desarrollo de su investigación denominada "Comunicación Interna y Desempeño Laboral entre los colaboradores en una Municipalidad Distrital de la Región Lambayeque.

Hago Propicia la oportunidad para expresarle mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,


Abg. Ros. Elefer Pizarro Piscoya
GERENTE MUNICIPAL

C.c. Archivo



Calle Santo Domingo N° 886 - Olmos
RUC: 20175975315

Email: mesapartes@muniolmos.gob.pe

Anexo N° 7: Constancia de inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos de la SUNEDU del experto N° 1.

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	HEREDIA LLATAS
Nombre	FLOR DELICIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	41365424
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	21/04/21
Resolución/Acta	0204-2021-UCV
Diploma	052-109897
Fecha Matricula	04/01/2018
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
18 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0606872997



JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Nombre: Servidor de Agente autenticado
Fecha: 18/08/2022 23:01:15-0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Calle Aribas N° 337 - Urb. las Gardeneras, Santiago de Surco - Lima - Perú / (511) 500-3630

Anexo N° 8: Constancia de inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos de la SUNEDU del experto N° 2.

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	DEL CASTILLO RAMIREZ
Nombres	MILAGROS PATRICIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	72928660
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	14/03/22
Resolución/Acta	0119-2022-UCV
Diploma	052-151029
Fecha Matricula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

	<p>Fecha de emisión de la constancia: 19 de Agosto de 2022</p>	
<p>CÓDIGO VIRTUAL 660873037</p>		<p>Firmado digitalmente por: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria Súbdito: Servidor de Agente Autorizado Fecha: 18/08/2022 00:17:40-0580</p>
	<p>JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA JEFA Unidad de Registro de Grados y Títulos Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu</p>	

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo N° 9: Constancia de inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos de la SUNEDU del experto N° 3.

	PERU	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	VELIZ LLUNCOR
Nombres	OSCAR EDUARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	45841580
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	WILMER CARBAJAL VILLALTA
Directora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA
Fecha de Expedición	02/10/19
Resolución/Acta	301-2019-CU
Diploma	UNPRO-EPO-2019-0623
Fecha Matrícula	29/05/2017
Fecha Egreso	18/12/2018

Fecha de emisión de la constancia:
18 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0660872976



JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Urb: Servidor de Agente Autorizado
Fecha: 18/08/2022 22:50:20-0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y desempeño laboral entre colaboradores de una Municipalidad Distrital de la Región Lambayeque", cuyo autor es YEPES CHUMAN CARLOS ADRIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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.

CHICLAYO, 24 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL DNI: 26697122 ORCID: 0000-0002-5682-2500	Firmado electrónicamente por: HTORRESAM el 18- 08-2022 20:03:35

Código documento Trilce: TRI - 0366480