



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La comunicación interna y su influencia en el desempeño  
organizacional, en una municipalidad distrital, Tumbes, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Saavedra Ramirez, Maria Estefany ([orcid.org/0009-0008-6234-2344](https://orcid.org/0009-0008-6234-2344))

**ASESORES:**

Dra. Bejarano Alvarez, Patricia Monica ([orcid.org/0000-0003-3059-6258](https://orcid.org/0000-0003-3059-6258))

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente ([orcid.org/0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BEJARANO ALVAREZ PATRICIA MONICA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La comunicación interna y su influencia en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024", cuyo autor es SAAVEDRA RAMIREZ MARIA ESTEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BEJARANO ALVAREZ PATRICIA MONICA DNI: 09749953 ORCID: 0000-0003-3059-6258	Firmado electrónicamente por: PBEJARANO16 el 03-08-2024 16:00:04

Código documento Trilce: TRI - 0824386



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SAAVEDRA RAMIREZ MARIA ESTEFANY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La comunicación interna y su influencia en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARIA ESTEFANY SAAVEDRA RAMIREZ DNI: 70053998 ORCID: 0009-0008-8234-2344	Firmado electrónicamente por: MSAAVEDRARAM el 20-07-2024 20:51:38

Código documento Trilce: TRI - 0824385

### **Dedicatoria**

Doy gracias al ser supremo por darme la fuerza requerida para finalizar mi formación de posgrado y alcanzar la meta de conseguir mi grado de magister en gestión pública.

Expreso mi sincero reconocimiento a mis padres José y María, a mi compañero de vida Kevin por su apoyo constante y firme durante estos tres periodos de estudio, manteniéndome en mi crecimiento profesional.

**María Estefany**

## **Agradecimiento**

Deseo expresar mi agradecimiento a la casa superior de estudios César Vallejo por otorgarme la oportunidad de seguir avanzando en esta formación relacionada con la gestión pública.

También mi agradecimiento de manera especial, a los Docentes que han desempeñado un papel crucial durante los tres períodos académicos de mi formación en la maestría en gestión pública.

Finalmente, mi agradecimiento a la Dra. Bejarano Álvarez, Patricia Mónica por su acompañamiento y apoyo incondicional en mi trabajo de investigación.

**La autora**

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesora	ii
Declaratoria de Originalidad de la Autora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADO	15
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	36

## Índice de tablas

Tabla 1:	Frecuencia y porcentajes de la variable comunicación interna y sus dimensiones	15
Tabla 2:	Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño organizacional y sus dimensiones	16
Tabla 3:	Prueba de Normalidad	17
Tabla 4:	Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis general.	17
Tabla 5:	Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis específica uno.	18
Tabla 6:	Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis específica dos.	19
Tabla 7:	Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis específica tres.	19
Tabla 8:	Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis específica cuatro.	20

## Resumen

Esta investigación basada en los objetivos y metas del desarrollo sostenible en el orden de la salud y el bienestar, la educación de calidad y la igualdad de género. El objetivo general determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño organizacional en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; Los objetivos específicos fueron, establecer la influencia de la comunicación interna en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; Interpretar la influencia de la comunicación interna en la eficiencia y efectividad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; Indicar la influencia de la comunicación interna en la continuidad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024 y Denotar la influencia de la comunicación interna con el empleo de recursos, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024. La población estuvo conformada por 100 colaboradores municipales, los resultados reflejan que el valor p es menor a 0.05 (alfa); aceptándose la hipótesis de investigación; Por lo tanto, la comunicación interna depende del desempeño organizacional en un municipio distrital, el valor del coeficiente de Nagelkerke =.408, indicándose que la variabilidad de la comunicación interna depende de un 40.8% del desempeño organizacional.

Palabras clave: Comunicación y desarrollo, desempeño de un papel, organización gubernamental, recursos humanos, retroalimentación (Comunicación).



## **Abstract**

This research is based on the objectives and goals of sustainable development in the areas of health and well-being, quality education, and gender equality. The general objective is to determine the influence of internal communication on organizational performance in a District Municipality, Tumbes, 2024. The specific objectives were to establish the influence of internal communication on performance outcomes in a District Municipality, Tumbes, 2024; to interpret the influence of internal communication on efficiency and effectiveness in a District Municipality, Tumbes, 2024; to indicate the influence of internal communication on continuity in a District Municipality, Tumbes, 2024; and to denote the influence of internal communication on the use of resources in a District Municipality, Tumbes, 2024. The population consisted of 100 municipal employees, and the results show that the p-value is less than 0.05 (alpha), accepting the research hypothesis. Therefore, internal communication depends on organizational performance in a district municipality, with the Nagelkerke coefficient value being .408, indicating that the variability of internal communication depends 40.8% on organizational performance.

Keywords: Communication and development, role playing, organisation gouvernementale, ressources humaines, feedback communication.

## I. INTRODUCCIÓN

En el manejo de los gobiernos locales, la comunicación interna jugó un papel relevante. La eficiente transmisión de información entre los diversos sectores y niveles jerárquicos facilitó la coordinación de acciones y decisiones acertadas. Esta comunicación directa impactó en el logro de cada objetivo institucional, así como en la eficaz utilización de recursos disponibles.

En el contexto internacional, de acuerdo con artículos científicos, Sandham (2024) destacó la necesidad de profesionales en el diagnóstico de tecnologías digitales, la carencia de la comunicación interna provocó malentendidos, desalineación entre equipos y errores en las tareas, disminuyendo la productividad, eficiencia y calidad de del desempeño organizacional. Por su parte, Sinitsyna et ál. (2024) sostuvieron que era crucial priorizar el intercambio de información interno y su efecto o en la lealtad de los empleados para mejorar el desempeño en las organizaciones. Una comunicación interna deficiente conllevó errores en la ejecución de las tareas, afectando la motivación y el compromiso con la empresa en su desempeño organizacional. Asimismo, Zhang et ál. (2022) enfatizaron que una comunicación interna era esencial para mejorar el compromiso y el desempeño en las empresas chinas, ya que los problemas de comunicación surgían de relaciones deficientes entre líderes y subordinados, afectando la motivación y el desempeño organizacional.

En el escenario nacional, según artículos científicos, Barrutia et ál. (2024) destacaron que al abrir esferas comunicativas se incrementaría el desempeño organizacional facilitando el logro de la visión institucional y resolviendo la falta de identidad. La comunicación deficiente evidenció la baja productividad impactando negativamente en el desempeño organizacional. En tanto, Rufino (2023) mencionó que la calidad comunicativa era clave para el desempeño organizacional, ya que abordaba problemas de falta de comunicación en la organización y evitaba deficiencias en el desempeño laboral. A su turno, Tkalac et ál. (2024) enfatizaron la necesidad de una revisión exhaustiva de la comunicación interna digital para lograr los objetivos organizacionales en el aspecto del desempeño, abordando así la problemática de la interrelación interna que afecta negativamente el desempeño organizacional.

En el ámbito local, en una Municipalidad Distrital, se observó que la falta de

socialización en la comunicación interna generaba falencias y retrasos en la toma de decisiones administrativas y organizacionales, afectando negativamente la eficacia operativa y el desempeño organizacional. Estas deficiencias reflejaban un escaso involucramiento civil en las actividades edilicias, según las actas de reuniones, sesiones de consejo y talleres institucionales. Por ende, era necesaria la presencia de agentes para su cumplimiento. Sin embargo, la falta de comunicación interna dificultaba este proceso. La carencia de comunicación evidenciaba el desinterés de los trabajadores y su compromiso en las funciones administrativas, lo cual afectaba el desempeño organizacional en el cumplimiento de las metas institucionales.

El estudio se sustentó en los propósitos y metas de desarrollo con sostenibilidad en el orden de salud así como bienestar, de la misma forma en educación de calidad con la igualdad de cada género; aspectos que permitieron aportar en la unidad de análisis, según los lineamientos institucionales buscando así apoyar una sociedad en desarrollo, justa y equitativa en sus atenciones. El objetivo de desarrollo sostenible igualdad de género, fue relevante para la investigación, ya que la comunicación interna no solo debía considerar la participación de género, sino también abrir oportunidades equitativas para todos los participantes de la comunidad mejorando así el desempeño organizacional de manera adecuada y óptima.

Considerando la situación descrita previamente, se planteó como principal problema ¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024?, los problemas específicos son ¿De qué manera influye la comunicación interna en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024?; ¿Cómo influye la comunicación interna en la eficiencia y efectividad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024?; ¿Qué nivel de influencia existe entre la comunicación interna con la continuidad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024?; ¿Cuánto influye la comunicación interna en el empleo de recursos, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024?

De acuerdo con la justificación de índole teórico en el trabajo enfatizó la importancia de desarrollar nuevos conceptos para entender la influencia entre la comunicación interna y el desempeño organizacional. Al analizar teorías existentes, se

elaboraron modelos conceptuales que explicaron cómo la comunicación interna afectaba el desempeño. Esto buscó proporcionar una base sólida para investigaciones futuras.

Además, se justificó de manera práctica al alinearse con los objetivos establecidos, y los hallazgos obtenidos permitieron interpretar la dependencia de la comunicación interna en cada desempeño organizacional. Al explorar esta influencia, se buscó contribuir a la solución de conflictos internos para mejorar el ambiente laboral y como consecuencia, aumentar el desempeño organizacional. Se enfocó en generar beneficios concretos al ofrecer directrices claras y aplicables para optimizar la comunicación y promover el éxito de una Municipalidad Distrital.

Igualmente, se justificó metodológicamente al proporcionar herramientas de investigación que facilitaron la ejecución de los objetivos planteados. Se aplicó la encuesta como técnica, empleando el cuestionario como instrumento válido para obtener resultados confiables y generalizables. Los hallazgos fueron fundamentales para entender cómo la comunicación interna ejercía influencia en el desempeño organizacional en una Municipalidad.

Del mismo modo, se estableció como objetivo general, determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024. Los objetivos específicos se denotaron en el orden siguiente, establecer la influencia de la comunicación interna en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; Interpretar la influencia de la comunicación interna en la eficiencia y efectividad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; Indicar la influencia de la comunicación interna en la continuidad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024 y Denotar la influencia de la comunicación interna con el empleo de recursos, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

Como antecedentes internacionales, se abordaron artículos científicos en el siguiente orden; Atobishi et ál. (2024) se propusieron analizar la influencia de la comunicación interna en el empleo de capacidades digitales de las organizaciones en el sector público, con un nivel de tipo descriptivo y diseño en modalidad no experimental, aplicando la técnica de la encuesta en base 292 funcionarios como población. El resultado validó la aplicabilidad de indicadores para optimizar su desempeño, con el 81.1% de respuestas válidas y el 22,9% de participación en la comunicación interna para un adecuado empleo

de recursos en cada actividad prevista en las entidades del Estado. Concluyendo que, hay una relación significativa entre las variables, contribuyendo así a mejorar la gestión del sector público.

Por otro lado, Baumgart et ál. (2024) plantearon el objetivo de interpretar la comunicación interna en el empleo de recursos de las empresas familiares, utilizaron un enfoque de tipo cuantitativo con nivel de índole descriptivo, utilizando la técnica de la encuesta y revisión bibliográfica. Su población comprendió las empresas familiares cuyo resultado reflejó un 67% de incidencia. Concluyendo que la comunicación interna en empresas familiares facilita un uso significativo en el empleo de recursos para potenciar el desempeño organizacional, destacando la importancia de comunicación efectiva para lograr resultados óptimos.

Por su parte, Liu et ál. (2024) señalaron en su objetivo analizar la comunicación interna de crisis como componente crítico en el desempeño y empleo de recursos en el rubro turismo y la hostelería, a través de un enfoque de tipo cuantitativo y nivel descriptivo; utilizando las técnicas encuesta y entrevista. La población y muestra se conformó por 804 colaboradores, con resultado final del 72% que esperan una comunicación interna transparente tanto en el empleo de recursos económicos y humanos. Se concluyó que, debe incorporarse la frecuencia de comunicación en el empleo de recursos en el desempeño en cada organización. El aporte se indica que se debe interactuar en cada actividad y gestión.

Según Piwowar et ál. (2024) el objetivo fue examinar si el tamaño de la organización empresarial importa en el uso de prácticas de comunicación interna en la continuidad del desempeño organizacional; aplicaron un enfoque de índole cuantitativo y nivel descriptivo, con la técnica de la encuesta. La población se conformó por 199 organizaciones. Los resultados indicaron que el 41% de las empresas grandes implementan estrategias de comunicación interna en la continuidad del desempeño organizacional. Se concluyó que las empresas grandes utilizan con mayor frecuencia estas prácticas, lo que contribuye a priorizar los criterios organizacionales en cada entidad.

A su vez Salih et ál. (2024) propusieron como objetivo analizar la orientación emprendedora de la comunicación interna en el resultado de desempeño a nivel

organizacional en los bancos privados de Bagdad-Irak; utilizaron un enfoque de tipo cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo, aplicando la encuesta como técnica. La población se conformó por 5,000 personas y su muestra de 406, reflejando como resultado un 84% de orientación emprendedora en el desempeño organizacional en el desarrollo de sus actividades, concluyendo que los componentes de la comunicación interna en el resultado de desempeño son esenciales para lograr un rendimiento organizacional.

A nivel nacional, se abordaron investigaciones en el orden siguiente: Curilla et ál. (2023) plantearon como propósito, establecer el impacto de la comunicación interna en el clima organizacional, utilizando un enfoque de tipo cuantitativo con diseño de nivel no experimental, empleando la técnica de la encuesta. Los resultados evidenciaron un 73.4% de influencia entre las variables de estudio, concluyendo que la comunicación interna es efectiva para fortalecer el clima organizacional, por ende, contribuye a un óptimo desempeño organizacional. Como aporte sugiere que implementar una comunicación interna adecuada en cada entidad facilita el logro de las metas organizacionales.

Según García (2023) propuso como objetivo la propuesta de comunicación interna en diseños teóricos que permita reflejar el impacto de la eficiencia y efectividad en una empresa peruana proambiental, aplicando un enfoque cuantitativo y diseño no experimental-correlacional, a través de la técnica encuesta con una muestra de 92 empleados, los resultados evidenciaron un impacto favorable del 76.8% de la comunicación interna en la eficiencia y efectividad del comportamiento proambiental, concluyendo que se evidenció una conexión entre las variables y su aporte se vincula a la comunicación interna en la eficiencia y efectividad en las actividades, lo cual promueve un desempeño organizacional favorable.

En efecto, Ticona et ál. (2023) examinaron el uso de la comunicación interna en el desempeño organizacional de las entidades educativas del nivel superior, empleando un enfoque cuantitativo aplicado con encuestas y entrevistas para recopilar datos del personal médico y administrativo. Los resultados reflejaron que la comunicación interna influye en el desempeño organizacional con un 86.10% a través de los elementos que miden los desempeños organizacionales en las esferas educativas mediante enlaces

virtuales. Se concluyó que se ha impulsado la gestión de la comunicación interna desde una perspectiva de salud ocupacional y su aporte permite cumplir con los estándares de desempeño organizacional en estas instituciones educativas.

A su turno, Pariona et ál. (2021) exploraron la influencia de la eficiencia y efectividad de la comunicación interna en la participación de empleados administrativos de una casa superior de estudios universitarios en Perú; utilizaron un enfoque cuantitativo aplicado, utilizando encuestas como método de recolección de datos, sin un diseño experimental. La muestra se conformó por 202 trabajadores administrativo. Los resultados indicaron que un 63.5% afirma que existe relación en las variables del estudio; se concluyó la existencia significativa aceptable entre la comunicación interna con la eficiencia y efectividad en la universidad pública peruana y su aporte proyecta el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Asimismo, Antón y García (2019) evaluaron la comunicación interna en la continuidad del desempeño de una organización agraria vinculada a la gestión del desempeño de recursos hídricos. Empleó un enfoque cuantitativo y descriptivo, con encuestas como principal método de recolección de datos. Los resultados mostraron una participación del 62.2% en la continuidad en la comunicación interna, concluyendo que destacaron la necesidad de incluir enfoques de género e intercultural para mejorar la comunicación interna y su aporte, promueve la continuidad en la comunicación interna en todos los sectores donde se gestiona el desempeño organizacional.

Al respecto, Ancaya et ál. (2023) investigaron el impacto de la planificación en comunicación interna ante un resultado de desempeño de las Pymes del sector manufacturero. Estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal empleó una muestra de 325 empresarios, utilizó la técnica de encuestas para abordar diversos aspectos como el tamaño, sector y estructura organizacional. Los resultados indicaron que el resultado del desempeño cumple el 60,9 % en microempresas en la comunicación interna. Se concluye en una relación significativa a nivel de las variables; el aporte sostiene una gestión con visión organizacional dentro de la entidad.

En cuanto a la base teórica en la que se sustentan las variables de la presente investigación, está la teoría de la comunicación interna a nivel organizacional, según el artículo de Soto (2020) el enfoque teórico se centra en el modelo humanista, destacando

la colaboración en equipo para alcanzar un bienestar integral, enfatizando la necesidad de dinamismo en el aspecto humanitario para cumplir con los objetivos organizacionales. Por su parte, Duque (2021) sostuvo que la teoría de comunicación interna abarca un campo amplio donde se emplean políticas, toma de decisiones y lineamientos para asegurar que los participantes se alineen con valores sólidos, destacando la importancia de la honestidad en la comunicación de manera creíble y objetiva. Asimismo, Espinel et ál. (2019) mencionaron cómo la comunicación apreciativa podía estimular la innovación entre los empleados, destacando que, aunque existía un desconocimiento sobre esta forma de comunicación, podía desarrollar competencias que impulsaban el logro personal y el pensamiento positivo, mejorando así la productividad y el bienestar organizacional.

En relación con la teoría del desempeño organizacional, según Erazo (2022) se enfocaba en los comportamientos y actuaciones de los empleados considerados muy estratégicos para alcanzar los propósitos institucionales. Esta teoría se influenciaba por las expectativas de los colaboradores sobre su trabajo, sus actitudes hacia el éxito y su deseo de un ambiente laboral positivo. El desempeño de los colaboradores se manifestaba en las tareas, lo cual guardaba una estrecha conexión con el nivel de motivación. En esa línea, Cuervo (2019) en su artículo mencionó que la teoría del desempeño organizacional estaba orientado al contexto de alcanzar metas en función del desarrollo de cada organización con el propósito de cumplir la visión en las funciones y actividades.

Referente a las definiciones de la comunicación interna, de acuerdo con Florindez (2022) se concibió como una herramienta dirigida a la transmisión de información selectiva, precisa y pertinente a partes interesadas, con el objetivo de crear conciencia y facilitar la comprensión de los registros de la empresa. Por otro lado, Guerrero (2020) sostuvo que la comunicación interna implica que todos los participantes de una entidad deben asumir responsabilidades y compromiso en relación con la comunicación interna. En tanto, Canessa (2023) precisó que la comunicación interna altamente participativa e integradora de los colaboradores, permite mejorar la productividad organizacional y reducir los conflictos laborales. Asimismo, Guadamos (2022) señaló que, la comunicación interna detectaba posibles conflictos y ayudaba a que el empleado



reconozca su importancia dentro de la organización. De igual forma, Gutiérrez (2022) mencionó que la comunicación interna es esencial para transformar el nivel individual y comunitario, permitiendo que los individuos construyan conocimiento a partir de sus experiencias personales en su entorno laboral. Finalmente, Antonio (2022) señaló que la comunicación interna es un proceso fundamental que involucraba la transmisión de información y la interacción entre la alta dirección hasta los empleados de base.

Para las dimensiones del estudio, según Florindez (2022) se consideraron la comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación de tipo horizontal. En cuanto la comunicación ascendente, se caracterizaba por fluir de abajo hacia arriba, permitiendo a los subordinados consultar a sus supervisores, permitiendo a los subordinados consultar a sus supervisores y asegurando que la información relevante se transmitiera eficazmente. Para Cordova (2022) esta comunicación facilitaba la participación de los colaboradores al permitirles contribuir con ideas que beneficiaban a la organización, iniciándose en niveles jerárquicos más bajos y dirigiéndose hacia niveles superiores.

En cuanto a la dimensión comunicación descendente, mencionó que se dirigía a partir de jerárquicos y parte directiva hacia los empleados con el propósito de transmitir propósitos, criterios laborales, lineamientos, disposiciones y recomendaciones. Esta comunicación facilitaba la perseverancia para mejorar el desempeño y el cumplimiento de las directrices impartidas por los líderes de la organización. Además, implicaba la organización convenios, charlas y capacitaciones para los empleadores, promoviendo así el desarrollo y crecimiento profesional del equipo. Según Rivera (2022) la comunicación descendente se caracterizaba por el flujo de información desde los trabajadores de alta jerarquía hacia los de nivel inferior en la organización. Esta comunicación es habitual en aquellas organizaciones que mantenían una estructura jerárquica definida y se realizaba principalmente a través de reuniones y sesiones informativas.

Finalmente, en la dimensión comunicación horizontal, se determinó que es el proceso a través el cual las personas participan en un diálogo igualitario, construyendo conocimiento a partir de sus experiencias individuales. Este conocimiento se enriquecía cuando individuos con diferentes experiencias se comunican entre sí, aportando nuevos

significados y perspectivas. Para Concepción (2021) la comunicación horizontal se establecía entre colaboradores que compartían el mismo nivel jerárquico en la organización, sin relaciones de autoridad. Esta comunicación ocurría entre el personal de un mismo departamento como entre distintos departamentos, promoviendo el respaldo mutuo entre colaboradores, en aspectos laborales y emocionales.

En cuanto a las definiciones del desempeño organizacional para Guerrero (2022) lo describió como un constructo central en el ámbito del comportamiento organizacional, recibiendo una atención significativa por parte de los estudiosos. En efecto, Gonzales (2022) destacó que, la productividad de las organizaciones se vinculaba estrechamente al desempeño individual de sus miembros, subrayando la importancia para evaluar el éxito organizacional. Asimismo, Serpa (2019) señaló al desempeño organizacional como el acto y resultado de llevar a cabo una tarea o actividad y cumplir con una obligación. A su turno, Gualtero (2023) consideró que el desempeño organizacional también podía relacionarse con la representación de un papel dentro de la entidad, evaluándose en términos de destreza, habilidad y esfuerzo en el entorno laboral. De acuerdo con Huamanlazo (2023) sostuvo que el desempeño organizacional implicaba evaluar la competitividad global de la empresa, resaltando el rendimiento en relación con los éxitos personales y colectivos, y la coherencia de la gestión alineada a los propósitos de cada ente. Asimismo, Chinchay (2019) mencionó que el desempeño organizacional se refería al rendimiento y la ejecución de actividades para alcanzar los objetivos laborales, requiriendo estrategias, planificación y evaluación de cumplimientos. Asimismo, Asencio (2020) describió al desempeño como una herramienta crucial en la gestión empresarial, centrada en las acciones individuales que generan resultados específicos dentro de una organización. Finalmente, López (2021) mencionó que el desempeño organizacional se refería a la evaluación integral y mejora de la eficacia empresarial mediante el análisis de diversos indicadores financieros, operativos y de bienestar.

Para las dimensiones abordadas en el estudio se consideraron las tomadas por Chinchay (2019) quien indicó que eran el resultado de eficacia, competitividad y veracidad a través del empleo de cada recurso. En cuanto al resultado de desempeño señaló que el rendimiento no siempre se derivaba únicamente de una conducta eficaz, ya que otros elementos influían en estos resultados, como la calidad de los recursos, los

procesos, la tecnología, la comunicación y el liderazgo. Según el autor el desempeño de un individuo se veía afectado por su conocimiento formal e informal, así como por su experiencia y habilidades adquiridas. Jauregui (2022) destacó que el resultado del desempeño laboral se derivaba del comportamiento eficaz del colaborador dentro de un período establecido, lo cual ayudaba a alcanzar las metas de la institución. Este resultado se reflejaba en el perfil con el que los miembros de una empresa realizaban sus actividades diarias con confianza, lo que a su vez contribuía a la obtención de los objetivos establecidos por la organización, cumpliendo con las normativas y directrices establecidas.

Asimismo, en la dimensión eficiencia y efectividad se basaba en el correcto funcionamiento de un conjunto de factores, donde la sincronización de todas las partes era fundamental. Destacaba que si un componente fallaba, todo el sistema no podría alcanzar los objetivos. Definía un sistema como un conjunto estructurado de elementos cuyo comportamiento estaba influenciado por factores tanto externos como internos. En este marco se evidenciaba a necesidad de una estructura organizacional que facilitara la distribución adecuada del personal entre las distintas áreas. Vargas (2023) indicó que la eficiencia y efectividad del desempeño organizacional se evidencian en la habilidad de la empresa para lograr los resultados de sus estrategias. Por otro lado, Távora (2024) especificó que la eficiencia y efectividad del desempeño organizacional se lograban a través de actividades o comportamientos de los trabajadores que eran pertinentes para lograr las metas institucionales. Además, se hace hincapié al potencial, las habilidades, las destrezas y las necesidades, que influían en el desempeño.

En cuanto a la dimensión de continuidad, se enfatizaba su importancia, resaltando cómo se llevan a cabo las labores y el valor que los trabajadores aportan para lograr las metas, incluyendo la manera en que realizan su trabajo. La continuidad se definía por las capacidades del trabajador y cómo las empleaba en el desarrollo de sus tareas, pudiendo relacionarse con un aumento en la remuneración fija. Machorro y Romero (2021) mencionaron que la continuidad se refería a su capacidad para perdurar en el tiempo. Esto implicaba que la entidad debe concentrarse en ofrecer servicios de alta calidad y en cumplir las demandas de sus usuarios. Esto implica la habilidad de la empresa para alinear los objetivos institucionales con las metas individuales de sus colaboradores,

asegurando así un compromiso a largo plazo con el éxito organizacional.

Con respecto a la dimensión empleo de recursos, se sostuvo que los elementos logísticos y humanos contribuyen al adecuado desempeño organizacional en cada dependencia administrativa de la entidad en función de los planes y directivas establecidas para el cumplimiento oportuno. Asimismo, Prado (2022) definió al empleo de recursos como el mecanismo que permitía desarrollar un planteamiento operativo de las funciones asignadas en cada área organizacional. Por su parte, Flores (2019) señaló que, mediante el empleo de recursos, cada entidad establecía los lineamientos determinados por los órganos rectores del Estado, aplicándolos con criterio y responsabilidad en el correspondiente establecimiento.

El escenario de la comunicación interna en una municipalidad distrital del departamento de Tumbes, reflejaba un diagnóstico situacional con notables inconsistencias en la articulación de competencias administrativas y sociales, evidenciándose en la falta de desempeño de cada dependencia en el organigrama institucional. En este contexto la finalidad del estudio fue determinar la dependencia de la comunicación interna a fin de alcanzar las metas institucionales establecidas en una planificación estratégica mediante el eficiente desempeño organizacional eficiente, basado en el esfuerzo, la perseverancia, la ética y la responsabilidad de sus participantes.

En efecto, se planteó la siguiente hipótesis general, la comunicación interna influye significativamente en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024 y las hipótesis específicas son, la comunicación interna influye significativamente en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; La comunicación interna influye significativamente en la eficiencia y efectividad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; La comunicación interna influye significativamente en la continuidad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024 y La comunicación interna influye significativamente en el empleo de recursos, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

## II. METODOLOGÍA

Para la presente investigación, se empleó un tipo de estudio básico, según Guthrie (2023) indicó que se centraba en expandir el conocimiento teórico y entender los fundamentos básicos de un fenómeno. Este tipo busca generar teorías, conceptos y principios generales aplicables en diversas áreas. El enfoque del estudio fue cuantitativo. En efecto, Romero et ál. (2021) señalaron que el fin del enfoque de tipo cuantitativo sostenía la interpretación del análisis estadístico en la información descriptiva mediante la cuantificación de datos, obtenidos de la tabulación efectuada en la aplicación del instrumento.

Se aplicó el diseño de nivel no experimental con corte transversal, de acuerdo con Guevara et ál. (2020) mencionaron que se ocupa de estudiar diversas variables cuyos cambios no son deliberadamente provocados por su impacto en otras variables. En estudios no experimentales, se observaban o registraban los fenómenos y variables tal como sucedían de manera natural en su entorno, para luego analizarlos. Es de corte transversal, debido a que no existe manipulación de variables. El trabajo es de nivel explicativo causal porque buscó describir fenómenos y situaciones con el propósito de identificar las causas que provocan dichos acontecimientos (Arispe et ál., 2020).

Asimismo, Moreno (1986) indicó que las variables eran cualquier atributo o característica que podía cambiar o tener diferentes valores durante una investigación. Con respecto a la variable comunicación interna, según Florindez (2022) afirmó que, se concebía como una herramienta dirigida a la transmisión de información selectiva, precisa y pertinente para las partes interesadas, con el objetivo de crear conciencia y comunicar el entendimiento de los registros de la empresa. Operacionalmente, esta variable se midió con las siguientes dimensiones de comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal; se abordaron 21 ítems, y se midió con una escala ordinal, tal y conforme se refleja en Anexo N°01.

En cuanto a la variable desempeño organizacional, según Chinchay (2019) mencionó que el desempeño organizacional se refería al rendimiento y la ejecución de actividades para alcanzar los objetivos laborales. Este concepto se aplicó en el contexto organizacional, donde se requieren diversas estrategias, planificación de acciones y evaluación de cumplimientos para lograr metas establecidas. Operacionalmente para

medir esta variable se consideraron las siguientes dimensiones resultado de desempeño, eficiencia y efectividad, continuidad y empleo de recursos; se abordaron 19 ítems, los cuales se midieron con escala ordinal, tal como se consigna en el Anexo N°01

Asimismo, Moreno (2021) precisó que la población era aquel colectivo comprendido por integrantes de agrupaciones para un trabajo metodológico establecido en un estudio. En esta investigación se trabajó con los trabajadores de una Municipalidad Distrital; contando con criterios de inclusión que abarcaban la totalidad de trabajadores de la entidad municipal. En el criterio de exclusión no se excluyó a ninguno de ellos, resultando en una población censal de 100 trabajadores del municipio distrital. Por cuanto la población resultó pequeña, no se consideró necesario determinar una muestra, ni usar una técnica de muestreo.

Respecto a la técnica e instrumentos para recolectar datos, según Paravié et ál. (2020) indicaron que se constituían por las actividades a cargo del investigador para la obtención de información. Al recopilar la información se estableció la obtención de datos de un grupo específico de individuos o elementos mediante enunciados o preguntas, con el fin de verificar la hipótesis de investigación. Para la recopilación se abordó la encuesta a nivel de técnica y como instrumento el cuestionario. En tal sentido, el instrumento para medir ambas variables se tomó de la investigación de Canessa (2023) siendo su aplicación de validez a través de expertos especialistas en el tema de investigación, Dr. Escobedo Gálvez José Fernando, Mg. Guerrero García Galvani y Mg. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert. Evaluaron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, resultando un instrumento aplicable. La confiabilidad del estudio se inició con la aplicación de la prueba piloto a 20 colaboradores mediante el estadístico del alfa de Cronbach, obteniendo el valor de 0,918 para la primera variable y 0,966 para la segunda, indicando que el instrumento era confiable.

Se empleó el método de análisis descriptivo, mediante los datos tabulados a partir de los cuestionarios, que se procesaron en tablas de frecuencias y porcentajes con sus interpretaciones pertinentes. Se utilizó la prueba de Kolmogorov, que mostró un valor de 0,000 menor que el valor de significancia 0.05, determinando que los datos no tenían una distribución normal. Por ello, se usó el estadístico no paramétrico de la prueba de regresión ordinal, para medir la dependencia de una variable en la otra a un nivel de

significancia de 95%. Los datos se procesaron a través del software SPSS 25, y se mostraron en porcentajes a través de tablas de frecuencia (Manterola et ál., 2019).

En los aspectos éticos, se abordaron principios de beneficencia que vinculan beneficiar a los partícipes del estudio; no maleficencia, asegurando las previsiones de seguridad ante todo riesgo; autonomía, principio fundamental garantizando la participación voluntaria y el aporte de los derechos de autor. El principio de justicia se aplicó para asegurar un procedimiento equitativo en el desarrollo de la investigación. Se sostuvo el asentimiento informado gestionando con la municipalidad distrital los permisos respectivos para llevar a cabo la investigación. Este proceso incluyó obtener el consentimiento de los participantes, quienes proporcionaron la información necesaria mediante la respuesta a los cuestionarios. A los participantes se les explicó que no correrían ningún riesgo al responder dichos cuestionarios, ya que los resultados obtenidos serían destinados exclusivamente para los fines del estudio.

### III. RESULTADOS

Para la presente investigación se procederán a presentar los datos descriptivos por cada una de las variables y sus respectivas dimensiones.

Tabla 1

*Frecuencia y porcentajes de la variable comunicación interna y sus dimensiones*

	Comunicación interna		Comunicación ascendente		Comunicación descendente		Comunicación horizontal	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja comunicación	56	56,0%	68	68,0%	72	72,0%	69	69,0%
Alta comunicación	41	41,0%	21	21,0%	18	18,0%	17	17,0%
Muy alta Comunicación	3	3,0%	11	11,0%	10	10,0%	14	14%
	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

En cuanto a la variable comunicación interna, el 56,0% de los participantes indicó un nivel de baja comunicación, lo cual evidencia la falta de transmisión de la información y una falta de comprensión en la entidad. El 41,0% percibió una alta comunicación y solo el 3% indicó una muy alta comunicación. En lo que refiere a la dimensión comunicación ascendente el 68% de los trabajadores reportó una baja comunicación indicando que no expresan sus opiniones ni reportan problemas a sus superiores. El 21% indicó alta comunicación y el 11% una muy alta comunicación descendente.

En cuanto a la dimensión comunicación descendente, el 72% de los trabajadores reportó una baja comunicación, señalando escasa retroalimentación de los superiores para mejorar el desempeño, mientras el 18% señaló una alta comunicación y el 10% una muy alta comunicación.

Finalmente, en la dimensión de comunicación horizontal el 69% mostró una baja comunicación, reflejando la falta de diálogo igualitario el cual obstaculiza la colaboración del equipo. El 17% reportó alta comunicación y un 14% indicó muy alta comunicación.



Tabla 2

*Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño organizacional y sus dimensiones.*

	Desempeño organizacional		Resultado del desempeño		Eficiencia y efectividad		Continuidad		Empleo de recursos	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo desempeño	88	88,0%	83	83,0%	83	83,0%	74	74,0%	90	90,0%
Alto desempeño	12	12,0%	17	17,0%	13	13,0%	16	16,0%	8	8,0%
Muy alto desempeño	0	0,0%	0	0,0%	4	4,0%	10	10,0%	2	2,0%
	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

En cuanto a la variable del desempeño organizacional, el 88% de los encuestados percibieron un bajo desempeño, destacando deficiencias en la ejecución y cumplimiento de metas laborales, solo el 12% indicó alto desempeño. En lo que refiere a la dimensión del resultado del desempeño, el 83% de los trabajadores mostró un bajo desempeño, reflejando la falta de conductas eficaces cruciales para el éxito organizacional, afectando negativamente la comunicación y el liderazgo, solo un 17% demostró un alto desempeño. Asimismo, la dimensión eficiencia y efectividad determinó que el 83% de los encuestados reflejó un bajo desempeño, mostrando la ineficiencia e ineffectividad en las condiciones organizacionales debido a factores internos y externos, mientras que un 13% indicó un alto desempeño y solo el 4% reflejó un muy alto desempeño. En cuanto a la dimensión de continuidad se mostró que un 74% evidenció un bajo desempeño, reflejando la falta de constancia en las actividades y solo el 16% reportó un alto desempeño mientras que un 10% reflejó un muy alto desempeño.

Finalmente, en la dimensión de empleo de recursos, el 90% reportó un bajo desempeño, evidenciando la falta de efectividad en la administración de recursos humanos y logísticos en la entidad municipal. Esta ineficacia revela problemas que impiden una operatividad óptima. Solo el 8% indicó alto desempeño y un 2% mostró un muy alto desempeño.

Para el contraste de las hipótesis primero se procedió a realizar la Prueba de normalidad.

Tabla 3

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,275	100	,000
Desempeño organizacional	,242	100	,000

Según los datos reflejados en la tabla, se puede concluir que los datos no siguen una distribución normal, dado que el valor de significancia es menor a 0.05. Además, como la variable dependiente es cualitativa, se empleó la prueba de regresión logística ordinal. En cuanto a los objetivos del estudio teniendo como objetivo general que determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño organizacional, en una municipalidad Distrital, Tumbes, 2024. Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas.

**Ho:** La comunicación interna no influye significativamente en el desempeño organizacional en una municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

**Ha:** La comunicación interna influye significativamente en el desempeño organizacional en una municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

Tabla 4

*Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis general.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,212
Sólo intersección	27,805				Nagelkerke	,408
Final	3,992	23,813	2	,000	McFadden	,324

De acuerdo a los datos presentados en este reporte, los valores del modelo refieren que la comunicación interna depende significativamente del desempeño organizacional. En efecto, se cuenta con un p valor de 0,000, el cual es menor al parámetro establecido de significación estadística igual a 0,05 (p valor < alfa), lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, confirmando la dependencia entre ambas variables. En esa línea, al tener que el valor del coeficiente de Nagelkerke es =,408, indicando que la variabilidad de comunicación interna solo depende en un 40.8% del desempeño organizacional.

En cuanto a los objetivos específicos de la presente investigación se cuenta en primer orden, establecer la influencia de la comunicación interna en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024. Asimismo, se plantean las siguientes hipótesis estadísticas.

**Ho:** La comunicación interna no influye significativamente en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

**Ha:** La comunicación interna influye significativamente en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

Tabla 5

*Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis específica uno.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,105
Sólo intersección	18,365				Nagelkerke	,176
Final	7,228	11,137	2	,004	McFadden	,122

En función al reporte emitido por el SPSS, se afirma que la comunicación interna depende significativamente del resultado de desempeño. De manera que se evidencia un p valor de 0,000 resultado que es menor al parámetro establecido en la significación estadística igual a 0.05 (p valor < alfa), indicando la aceptación de la hipótesis alternativa, en consecuencia, queda rechazada la hipótesis nula, afirmándose la dependencia de la variable uno con la dimensión uno. Por otro lado, el valor del coeficiente de Nagelkerke es =,176, indica que la variabilidad del resultado de desempeño depende de un 17.6% de la comunicación interna.

En cuanto al segundo objetivo específico del estudio, interpretar la influencia de la comunicación interna en la eficiencia y efectividad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; se plantean las siguientes hipótesis.

**Ho:** La comunicación interna no influye significativamente en la eficiencia y efectividad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

**Ha:** La comunicación interna influye significativamente en la eficiencia y efectividad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

Tabla 6

*Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis específica dos.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,136
Sólo intersección	30,140				Nagelkerke	,203
Final	15,572	14,569	2	,001	McFadden	,133

Basado en los datos presentados en el programa, se sostiene que la comunicación interna depende significativamente de la eficiencia y efectividad. Por tanto, se evidencia que el p valor de 0,001 es menor del parámetro establecido en la significación estadística igual a 0.05 (p valor < alfa), indicando la aceptación de la hipótesis alternativa y por tanto queda rechazada la hipótesis nula, Esto confirma la dependencia de la variable uno con la dimensión dos. Además, el valor del coeficiente de Nagelkerke es =,203, afirmando que la eficiencia y efectividad solo dependen de un 20.3% de la comunicación interna; tal resultado subraya un bajo nivel de dependencia.

En cuanto al tercer objetivo específico del estudio, indicar la influencia de la comunicación interna en la continuidad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

**Ho:** La comunicación interna no influye significativamente en la continuidad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

**Ha:** La comunicación interna influye significativamente en la continuidad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024

Tabla 7

*Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis específica tres.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,224
Sólo intersección	41,327				Nagelkerke	,289
Final	15,916	25,411	2	,000	McFadden	,170

En el presente reporte de datos trabajado en el SPSS, se evidencia que, la comunicación interna depende significativamente de la continuidad. En tal contexto, se reflejan resultados con un p valor de 0,000 el cual es menor del parámetro establecido en la significación estadística igual a 0.05 (p valor < alfa), indicando la aceptación de la

hipótesis alternativa y por tanto queda rechazada la hipótesis nula, Esto confirma la dependencia de la variable uno con la dimensión tres. Además, el valor del coeficiente de Nagelkerke es =,289, afirmando que la continuidad solo depende de un 28.9% de la comunicación interna

En cuanto al cuarto objetivo específico del estudio, denotar la influencia de la comunicación interna con el empleo de recursos, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024, se plantean las siguientes hipótesis:

**Ho:** La comunicación interna no influye significativamente en el empleo de recursos, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

**Ha:** La comunicación interna influye significativamente en el empleo de recursos, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.

Tabla 8

*Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis específica cuatro.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,112
Sólo intersección	20,458				Nagelkerke	,213
Final	8,545	11,913	2	,003	McFadden	,159

Con la tabla detallada en el presente reporte, se concluye que la comunicación interna depende significativamente del empleo de recursos; por tanto, se evidencian resultados con un p valor de 0,003 el cual es menor del parámetro establecido en la significación estadística igual a 0.05 (p valor < alfa), indicando la aceptación de la hipótesis alternativa y por tanto queda rechazada la hipótesis nula. Asimismo, el valor del coeficiente de Nagelkerke es =,326, indicando que el empleo de recursos depende en un 32.6% de la comunicación interna.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Con respecto a los resultados del objetivo general, se llegó a determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; a lo que podemos agregar que el 40.8% de variabilidad del desempeño organizacional depende la comunicación interna.

Dichos resultados, mantienen relación con el estudio de Ticona et ál. (2023) sostuvo que la comunicación interna y el desempeño organizacional contó con un 86.10% de influencia mediante enlaces virtuales en las entidades educativas; Este estudio revela cómo las herramientas y elementos internos comunicativos se utilizan para evaluar el desempeño organizacional en el ámbito educativo, destacando la importancia de un entorno laboral satisfactorio y un diálogo interdisciplinario que fortalezca el rendimiento organizacional óptimo. Asimismo, Duque (2021) señaló que la comunicación interna mediante sus elementos y herramientas, potencia el desempeño organizacional al fomentar el compromiso de los trabajadores con los objetivos de la empresa, vinculando los aspectos de comunicación interna con cada acción establecida organizacionalmente. Por otro lado, generar un buen clima organizacional en una institución promueve un desempeño organizacional óptimo, incrementando la motivación y productividad de los empleados. La armonía en el ambiente laboral es esencial para alcanzar metas y objetivos institucionales. Por esta razón el artículo de Curilla et al. (2023) es relevante para la investigación al evidenciarse una influencia del 73.4% de la comunicación interna en el clima organizacional. Por su parte Espinel et al. (2019) destacó que la comunicación genera una estimulación entre los empleados, desarrollando competencias que impulsan el logro personal, al mejorar la productividad contribuyendo a un clima positivo, fortaleciendo así el desempeño organizacional, aspecto que se sostiene a través de una favorable comunicación interna en cada competencia de las funciones a cargo de sus trabajadores.

Dentro de los resultados de acuerdo al primer objetivo específico se llegó a establecer la influencia de la comunicación interna en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; a lo que podemos agregar que el 17.6% de variabilidad del resultado de desempeño depende de la comunicación interna. Al respecto, el resultado encontrado se vinculó con el estudio de Salih et ál. (2024) en su

investigación donde analiza la orientación emprendedora de la comunicación interna en el resultado de desempeño a nivel organizacional en los bancos privados de Bagdad-Irak; mediante un enfoque cuantitativo, El estudio reveló un 84% en orientación emprendedora en el desempeño de las organizaciones que desarrollan sus respectivas responsabilidades en el marco normativo y asistencial que les corresponde desempeñar, reflejado en la imagen interna de su comunicación que cada entidad brinda a la sociedad por el nivel del resultado de cada desempeño. Asimismo, Chinchay (2019) señaló que el resultado de desempeño esta influenciado por factores de calidad de los recursos, los procesos, la tecnología y liderazgo. Una comunicación interna, es crucial para coordinar estos elementos y mejorar el rendimiento organizacional en función de las metas establecidas institucionalmente.

En la misma línea, los resultados encontrados mantienen similitud con lo indicado por Ancaya et al. (2023) quienes investigaron el impacto de la planificación en comunicación interna ante un resultado de desempeño de las Pymes del sector manufacturero a través de una investigación cuantitativa y no experimental evidenciando que el resultado del desempeño cumple el 60,9 % en microempresas en la comunicación interna indicando que existe un margen significativo de mejora en la eficacia de las estrategias comunicativas internas para optimizar la difusión de información y la colaboración dentro de estas organizaciones. Por su parte Jauregui (2022) mencionó que el resultado del desempeño permite el logro de metas institucionales, la comunicación interna facilita un comportamiento eficaz, asegurando que los colaboradores estén alineados y motivados a metas comunes, resaltando cada desempeño obtenido en bien de la marcha institucional con planteamientos a través de una óptima comunicación interna.

Según los resultados obtenidos para el segundo objetivo específico se llegó a interpretar la influencia de la comunicación interna en la eficiencia y efectividad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; a lo que podemos agregar que el 20.3% de variabilidad de la eficiencia y efectividad dependen de la comunicación interna. Este resultado se vinculó con la investigación de Pariona et al. (2021) en la cual se alcanzó medir la eficiencia y efectividad de la comunicación interna en el personal administrativo en una universidad pública peruana bajo un enfoque cuantitativo a través de la influencia en su eficiencia y efectividad del clima organizacional, resultando estadísticamente que

el 63.5% afirma que existe conexión en las variables de estudio notando un aceptable y favorable indicador de la comunicación interna con la eficiencia y efectividad en la universidad pública peruana. Asimismo, Chinchay (2019) afirmó que la eficiencia y efectividad dependen del correcto funcionamiento del sistema organizacional. Destacando la relevancia de la comunicación interna para impulsar los objetivos institucionales; en efecto, se evidencia que el adecuado procedimiento organizacional repercute en función de una planificada comunicación interna.

En tal escenario, los resultados del presente objetivo específico también se vincularon con el artículo de García (2023) quien estudió la propuesta de comunicación interna en diseños teóricos que permita reflejar el impacto de la eficiencia y efectividad en una empresa peruana proambiental, reflejando un resultado de impacto favorable del 76.8% de la comunicación interna en la eficiencia y efectividad del comportamiento proambiental. De esta forma en la medida que se brinden acciones eficientes y efectivas a través de una comunicación interna los logros serán óptimos en cada organización y/o entidad haciéndola eficiente y efectiva. Por su parte Vargas (2023) mencionó que la comunicación interna es fundamental para la eficiencia y efectividad del desempeño organizacional, ya que facilita la coordinación y alineación en la empresa para el logro de resultados, aspectos muy evidentes a nivel de las estrategias al aplicar la comunicación integral para lograr los anhelados desempeños organizacionales.

Basándonos en los resultados del tercer objetivo específico se llegó a indicar la influencia de la comunicación interna en la continuidad, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; a lo que podemos agregar que el 28.9% de la continuidad depende de la comunicación interna. El presente resultado se vinculó con el artículo de Piwovar et al. (2024) quienes subrayaron como objetivo de investigación examinar si el tamaño de la empresa importa en el uso de prácticas de comunicación interna en la continuidad del desempeño organizacional; a través de un enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, cuyo resultado evidenció que el 41% de las empresas grandes emplean buenos estándares de comunicación interna en la continuidad del desempeño organizacional. Asimismo, Chinchay (2019) señaló que la continuidad enfatiza la importancia de llevar a cabo las labores y el valor que los trabajadores aportan para lograr metas institucionales. La comunicación interna optimiza las capacidades asegurando el rendimiento de labores,



en tal sentido a mayor sostenibilidad de la comunicación interna se obtendrá la continuidad en aspectos administrativos y contables de cada empresa.

Por su parte el resultado de Antón y García (2019) orientó el estudio de la comunicación interna en la continuidad del desempeño de una organización agraria vinculada a la gestión del desempeño de recursos hídricos, mostró como resultados una participación del 62.2% de continuidad en la comunicación interna, con enfoques de género e intercultural y su aporte, promueve la comunicación interna en todos los sectores donde se aplica la continuidad del desempeño organizacional en bien de cada entidad en marcha. De igual forma Machorro y Romero (2021) refirieron a la continuidad como la capacidad y desarrollo del trabajador en sus labores para la obtención de metas, la comunicación interna permite que todos compartan objetivos comunes, promoviendo un compromiso y estabilidad para la empresa. Desde luego, con una productividad a base de planificación de actividades, se alcanzará una óptima continuidad.

En base a los resultados del cuarto objetivo específico se llegó a denotar la influencia de la comunicación interna con el empleo de recursos, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024; a lo que podemos agregar que el 32.6% del empleo de recursos depende de la comunicación interna. Este resultado se vinculó con lo expresado por Atobishi et al. (2024) quienes indicaron el propósito de analizar cómo influye la comunicación interna en el empleo de capacidades digitales de las organizaciones en el sector público, alcanzando un resultado para optimizar su desempeño, con el 81.1% de respuestas válidas y el 22,9% como indicador de participación en comunicación interna para un adecuado empleo de recursos en cada actividad prevista en las entidades del Estado.

Asimismo, el artículo de Liu et al. (2024) abordaron el análisis de la comunicación interna de crisis como componente crítico en el desempeño y empleo de recursos del rubro turismo y la hostelería, con resultado final del 72% que esperan una comunicación interna, indicando una aceptable relevancia en la aplicación del empleo de recursos económicos y humanos para mantener la operatividad institucional. De igual forma Chinchay (2019) reconoce que tanto los recursos logísticos como humanos son esenciales para el adecuado desempeño organizacional. La comunicación interna facilita la asignación eficiente de recursos, promoviendo su uso efectivo y oportuno, en bien de los propósitos institucionales para el fortalecimiento de las metas previstas.

Por su parte, el artículo de Baumgart et al. (2024) evidenció un estudio sobre la comunicación interna en el empleo de recursos de las empresas familiares, mediante un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, alcanzando resultados del 67% de incidencia. En tal sentido se vinculan los resultados contrastados con cada objetivo específico en la presente investigación ante una necesaria comunicación interna en cada organización familiar para el pertinente empleo de recursos. Asimismo, Flores (2019) señaló que mediante el empleo de recursos cada entidad establece lineamientos por los órganos del Estado, en este contexto la comunicación interna asegura que estos lineamientos sean ejecutados de manera efectiva por los integrantes de la entidad haciendo uso responsable de los medios para alcanzar los objetivos; esta determinación es vinculante con la participación de la comunicación interna en cada aplicación de recursos en la gestión de cada organización.

## V. CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó la influencia que ejerce la comunicación interna en el desempeño organizacional que se da en una Municipalidad Distrital, al encontrarse una dependencia entre las variables, con un valor de sig= ,000 menor que el valor de  $\alpha= 0,05$ . El coeficiente de Nagelkerke de 0,408 indica que la comunicación interna depende del 40.8% del desempeño organizacional. Estos resultados destacan la importancia fortalecer y desarrollar estrategias efectivas de comunicación interna para fortalecer e impulsar el desempeño organizacional, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales y, en última instancia, al beneficio de la comunidad.
- Segunda:** Se estableció que la comunicación interna influye en el resultado de desempeño en una Municipalidad Distrital, al encontrarse dependencia entre la variable 1 y la dimensión 1; con un valor de sig= ,000 menor al valor de  $\alpha= 0,05$ . El coeficiente de Nagelkerke fue 0,176 indica dependencia de la comunicación interna en un 17.6% en el resultado de desempeño. Esta dependencia implica que una comunicación interna efectiva contribuye en el resultado de desempeño al facilitar la coordinación entre las diversas áreas haciendo que estas trabajen en conjunto hacia los mismos objetivos, cumpliendo con las expectativas del gobierno y mejorando la gestión de trámites y servicios administrativos. Aspecto que debe considerarse en la planificación de las actividades de la entidad municipal.
- Tercera:** Se logró interpretar que la comunicación interna influye en la eficiencia y efectividad en una Municipalidad Distrital, al encontrarse dependencia entre variable 1 y la dimensión 2; reflejando el valor de sig= ,001 siendo menor al valor de  $\alpha= 0,05$ . Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke fue 0,203 indicando dependencia entre la comunicación interna en un 20.3% en la eficiencia y efectividad. Esta dependencia subraya la relevancia de aplicar estrategias de comunicación interna efectivas para alcanzar los objetivos y elevar el estándar de los servicios ofrecidos a la comunidad. Criterio que debe considerarse en la determinación de indicadores por las metas institucionales.
- Cuarta:** Se indicó que la influencia que ejerce la comunicación interna en la continuidad en una Municipalidad Distrital mediante la dependencia de la

variable 1 con la dimensión 3; reflejando un valor de sig= ,000 el cual resultó menor al valor de  $\alpha= 0,05$ . Además, el coeficiente de Nagelkerke es 0,289 indica que la comunicación interna depende en un 28.9% de la continuidad. Esta dependencia significa que las estrategias de comunicación interna son cruciales para fortalecer la continuidad en una Municipalidad Distrital. Para fomentar la continuidad en el progreso de responsabilidades en funciones administrativas. Aspecto que debe considerarse en cada procedimiento organizacional para alcanzar la continuidad oportuna.

**Quinta:**

Se indicó la influencia que ejerce la comunicación interna en el empleo de recursos en una Municipalidad Distrital a través de la dependencia de la variable 1 con la dimensión 4; reflejando un valor de sig= ,003 el cual resultó menor al valor de  $\alpha= 0,05$ . Además, el valor del coeficiente de Nagelkerke es 0,326 indica que la comunicación interna depende en un 32.6% del empleo de recursos. Este resultado menciona que la gestión efectiva de recursos, tanto financieros como humanos, en una Municipalidad Distrital depende de la calidad de la comunicación interna. Una comunicación abierta, transparente y fluida entre los diferentes niveles de la organización es crucial para maximizar la utilización de los recursos y alcanzar los objetivos institucionales de manera eficiente. Aspecto que debe considerarse en toda una previsión administrativa municipal con el uso adecuado de los recursos.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** A la alta dirección de una Municipalidad Distrital, continuar con las políticas de sostener la comunicación interna en las diferentes dependencias municipales a fin de optimizar cada desempeño organizacional que permita alcanzar las metas institucionales en beneficio de la comunidad en la jurisdicción distrital en un trabajo en equipo con alcance de un corto plazo por tratarse de indicadores inmediatos para la buena marcha organizacional.
- Segunda:** A la gerencia general de una Municipalidad Distrital, continuar con las estrategias administrativas que permitan fortalecer la comunicación interna en el resultado de desempeño, a través de una evaluación por competencias en función de las funciones asignadas en cada documento de gestión aprobado por el consejo municipal, de manera que se logre el cumplimiento en las labores de cada dependencia municipal.
- Tercera:** A la gerencia de administración de una Municipalidad Distrital, socializar los lineamientos y competencias establecidas por las autoridades gubernamentales para mantener la comunicación interna de manera estratégica que permita sostener la eficiencia y efectividad de cada procedimiento administrativo en la comuna distrital mediante los aplicativos y programas propios de la gestión edilicia en gestión pública.
- Cuarta:** A la sub gerencia de recursos humanos de una Municipalidad Distrital, establecer los criterios de seguimiento y monitoreo administrativo mediante la comunicación interna a fin de alcanzar la continuidad como parámetro de sostenibilidad por cada acción municipal en bien de la comunidad; en efecto las diferentes áreas municipales estarán vigilantes por no decaer en sus propósitos de brindar un adecuado servicio a quien corresponda.
- Quinta:** A la gerencia de administración de una Municipalidad Distrital, continuar con el fortalecimiento de la comunicación interna para lograr el adecuado empleo de recursos que permitirán sostener la demanda financiera con las fuentes de financiamiento previstas en el presupuesto municipal y en el mismo orden los recursos humanos con las condiciones de asumir la exigencia de la modernización del estado.

## REFERENCIAS

- Ancaya-Martínez, M. D. C. E., Gonzales-Huaytahuilca, R. B., Carire Soras, I., & Ochoa-Tataje, F. A. (2023). Strategic planning and organizational performance of the Mypes of the manufacturing sector in the province of Cañete. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 2, 621. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023621>
- Antón, A., & García, S. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(2), 557–572. <https://doi.org/10.37960/REVISTA.V24I2.31510>
- Antonio, G. (2022). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103985>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada de Bonilla, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Departamento de investigación y postgrados Universidad Internacional del Ecuador – Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador <https://n9.cl/lainvestigacioncientifica>
- Asencio, A. (2020). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una institución pública de Cajamarca en la unidad de administración y finanzas, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte] <https://hdl.handle.net/11537/24304>
- Atobishi, T., Moh'd Abu Bakir, S., & Nosratabadi, S. (2024). How Do Digital Capabilities Affect Organizational Performance in the Public Sector? The Mediating Role of the Organizational Agility. *Administrative Sciences* 2024, 14 (2), 37; <https://doi.org/10.3390/admsci14020037>
- Barrutia-Montoya, N., Ramirez-Asis, E., Mukthar, K. P. J., Huerta-Soto, M., Concepción-Lázaro, R., & Villanueva-Calderón, J. (2024). Culture and business performance of microenterprises in the ancash region – Peru. En *Digital Technology and*

*Changing Roles in Managerial and Financial Accounting: Theoretical Knowledge and Practical Application* 36, 229–239. <https://doi.org/10.1108/s1479-351220240000036021/full/xml>

Baumgart, A., Bell, R., & Wiid, R. (2024). Internal communication and family business: a perspective article. *Journal of Family Business Management* 1(12), 138–141. <http://dx.doi.org/10.1108/JFBM-10-2023-0224>

Canessa, G. (2023). *Comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64092>

Chinchay, M. (2019). *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30881>

Cuervo, M. (2009). El desafío de la comunicación interna en las organizaciones. *Cuadernos Del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*, (28), 61 a 69. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi28.1488>

Córdova, A. (2022). La comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019-2020. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional San Luis Gonzaga] <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3644>

Concepción, N. (2021). *Comunicación interna efectiva, pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de UDELAS-Panamá*. [Tesis de maestría, Universidad Especializadas de las Américas] <http://repositorio2.udelas.ac.pa/handle/123456789/1047>

Curilla, S., Morales, J., Poma, W., & Vicente-Ramos, W. (2023). Influence of internal communication on the organizational climate of a local educational management unit in Peru. *Verslas: teorija ir praktika*, 24(1), 93–101. <https://doi.org/10.3846/btp.2023.16358>

Duque-Rengel, V. (2021). *Vista de Gestión de Comunicación Interna en Universidades*

- de Ecuador: la mirada de los colaboradores. *Revista Comhumanitas*. 12(1), 34-94. <https://www.comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/335/298>
- Erazo, L. (2022). *Comunicación interna y desarrollo organizacional en un Hospital Municipal Posorja - Ecuador, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123100>
- Espinel, B., Monterrosa-Castro, I., & Guacari-Villalba, A. (2019). Appreciative Communication. *Strategy for Organizational Change*. 7, 133. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85060776867&origin=inward&txGid=30056e52830d3e412c65bcc30af83>
- Flores, I. (2019). *Compromiso Organizacional Relacionado Con El Desempeño Laboral En Trabajadores Del Hospital I- Essalud Florencia De Mora. 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38469>
- Florindez, D. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95751>
- García-Salirrosas, E. (2023). Impacto del clima organizacional proambiental en el compromiso y comportamiento sostenible de los trabajadores en Perú. *Retos*, 13(26), 205–222. <https://doi.org/10.17163/RET.N26.2023.02>
- Guevara-Alban, G. P., Verdesoto-Arguello, A. E., & Castro-Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Gonzales, I. (2022). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral en una organización no gubernamental, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98615>
- Guadamos, S. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en una institución educativa del distrito de Piás 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]



<https://hdl.handle.net/20.500.12692/108604>

Gualtero, M. F. (2023). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de una Institución de Educación Superior de la ciudad de Medellín - Colombia*. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MIN.JS>

Guerrero, M. (2020). *La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización*. [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid] <https://hdl.handle.net/20.500.14352/11177>

Guerrero (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80269>

Guthrie, G. S. (2023). *Basic Research Methods: An Entry to Social Science Research*. (Revised Edition). [https://www.researchgate.net/publication/371139159\\_Basic\\_Research\\_Methods\\_An\\_Entry\\_to\\_Social\\_Science\\_Research\\_Revised\\_Edition](https://www.researchgate.net/publication/371139159_Basic_Research_Methods_An_Entry_to_Social_Science_Research_Revised_Edition)

Gutiérrez, S. (2022). *La comunicación horizontal como metodología activa: un recurso eficaz para el aprendizaje en Ciencias de la Información*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid] <https://hdl.handle.net/20.500.14352/4017>

Huamanlazo, E. (2023). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en una empresa de servicios eléctricos, Trujillo 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte] <https://hdl.handle.net/11537/36113>

Jauregui, M. (2022). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83805>

Liu-Lastres, B., Wen, H., & Okumus, F. (2024). Exploring the impacts of internal crisis communication on tourism employees insights from a mixed-methods study. *Tourism Management*, 100, 104796. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2023.104796>

López, A. A. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta*

*Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]  
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>

- Machorro, F., & Romero, M. V. (2021). Influence of human capital on the organizational performance of technological higher education institutions in Mexico. *Formación Universitaria*, 14(5), 3-10. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000500003>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/J.RMCLC.2018.11.005>
- Moreno-Galindo, E. (2021). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. Blogspot.com <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Moreno, M. G. (1986). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Editorial Progreso. [https://books.google.com/books/about/Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_Metodologia\\_de\\_la\\_inv.html?id=15t\\_h9QddksC](https://books.google.com/books/about/Introducci%C3%B3n_a_la_Metodologia_de_la_inv.html?id=15t_h9QddksC)
- Paravié, D., Sandoval, L., Chiodi, F., & Urrutia, S. (2020). Diseño de un tablero de control en una Pyme industrial aplicando la metodología de investigación-acción. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 12(23), 45–59. <https://doi.org/10.29327/263987.12.23-4>
- Pariona, R. B., Rivero, Z. Y., González, R. C., & Hinojosa, R. A. (2021). Organizational climate and administrative professional: A study from a Peruvian state university. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20, 55–62. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/34985/36966>
- Piwowar-Sulej, K., Popowicz, E. and Sulich, A. (2024), "What is the link between internal communication, organizational culture and environmental strategy? The context of company size and employee perception", *Central European Management Journal*, 32 (2), 301-319. <https://doi.org/10.1108/cemj-06-2022-0073>

- Prado, S. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95603>
- Rivera, L. (2022). *La comunicación interna y clima organizacional en el Gobierno Regional de Pasco – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión] <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2660>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa, (1st ed.). [https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros\\_categoria\\_Academico/article/view/22/29](https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29)
- Rufino, H. (2023). Performance Appraisal Quality, Performance Measures and Job Satisfaction of Universal Bank Employees. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 12(2), 167–181. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4407553](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4407553)
- Salih, A. A., Alsalhi, L., & Abou-Moghli, A. (2024). Entrepreneurial orientation and digital transformation as drivers of high organizational performance: Evidence from Iraqi private banks. *Uncertain Supply Chain Management*, 12, 9–18. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.10.022>
- Sandham, S. (2024). Voice and digital disruption in internal communication job advertisements: proposing a vocality continuum. *Corporate Communications An International Journal*, 29(3), 346–361. <https://doi.org/10.1108/ccij-05-2023-0075/full/xml>
- Serpa, A. M. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3606>
- Sinitsyna, E., Anand, A., & Stocker, M. (2024). The role of internal communication on employee loyalty – a theoretical synthesis. *Journal of Asia Business Studies*, 18(2), 367–384. <https://doi.org/10.1108/jabs-05-2023-0179/full/xml>

- Soto Trujillo, C. A. (2020). The facilitation of communication processes in the organization. A contribution from Human Development to the achievement of job satisfaction. *Investigación y Desarrollo*, 27(2), 57–84. <https://doi.org/10.14482/indes.27.2.658.45>
- Tavara, E. (2024). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados administrativos en una entidad pública de La Libertad, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/137150>
- Ticona-Huanca, K. M., Aguirre-Parra, P., & Cordova-Buiza, F. (2023). Internal organizational communication in remote work: An analysis of higher education entities. *IBIMA business review*, 1–19. <https://doi.org/10.5171/2023.440546>
- Tkalac, A., Verčič, D., Čož, S., & Špoljarić, A. (2024). A systematic review of digital internal communication. *Public Relations Review*, 50(1), 102400. <https://doi.org/10.1016/J.PUBREV.2023.102400>
- Vargas, D. (2023). *Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del Cantón Montalvo, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120529>
- Zhang, Y., Zhang, C., & Liu, M. (2022). Effects of Top-Down, Bottom-Up, and Horizontal Communication on Organizational Commitment: Evidence From Chinese Internet Firms. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 65(3), 411–426. <https://doi.org/10.1109/TPC.2022.3178201>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1:</b> Comunicación interna	Se concibe como una herramienta dirigida a la transmisión de información selectiva, precisa y pertinente para las partes interesadas, con el objetivo de crear conciencia y comunicar el entendimiento de los registros de la empresa.  Florindez (2022)	La variable 1 comunicación interna, será medida con las dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal, a través de la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, en una Municipalidad Distrital de la región Tumbes, 2024.	Comunicación ascendente	Comunica oportunamente Brinda atención Tiene en cuenta los comentarios y sugerencias	ORDINAL
			Comunicación descendente	Recibe información Comprende lo solicitado Comunica de manera clara y asertiva	
			Comunicación horizontal	Solución de problemas Comunicación informal Mensaje claro y coherente	
<b>V2:</b> Desempeño organizacional	Menciona que el desempeño organizacional se refiere al rendimiento y la ejecución de actividades para alcanzar los objetivos laborales. Este concepto debe aplicarse en el contexto organizacional, donde se requieren diversas estrategias, planificación de acciones y evaluación de cumplimientos para lograr metas Chinchay (2019)	La variable 2 desempeño organizacional, será medida con las dimensiones: resultado de desempeño, eficiencia y efectividad, continuidad y empleo de recursos, mediante la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, en una Municipalidad Distrital de la región Tumbes, 2024.	Resultado de desempeño	Satisfacción del colaborador Beneficios y remuneración Calidad del servicio Suficiente personal	ORDINAL
			Eficiencia y efectividad	Servicios eficientes Organización y gestión Eficiencia, costo y oportunidad	
			Continuidad	Continuidad de la atención Condiciones administrativas Continuidad en la atención especializada	
			Empleo de recursos	Uso eficiente de los recursos Empleo con eficiencia los recursos Utiliza con eficiencia la infraestructura	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Ficha técnica del instrumento																					
Nombre del cuestionario	La comunicación interna																				
Autor:	Gunther Antonio Canessa García																				
Administración:	Individual y Colectiva																				
Ámbito de aplicación	Trabajadores de una Municipalidad Distrital																				
Duración:	Tiempo aproximado 30 minutos																				
Dimensiones e ítems:	Dimensión Comunicación ascendente: 8 ítems Dimensión Comunicación descendente: 6 ítems Dimensión Comunicación horizontal: 7 ítems																				
Confiabilidad:	Este proceso se dio mediante una prueba piloto realizada a 20 colaboradores, se utilizó el Alpha de Cronbach y su obtuvo como valor = 0,918																				
Validación:	Se dio mediante el juicio valorativo de tres expertos los cuales dieron su opinión respecto a: Pertinencia, Relevancia y Claridad, donde se obtuvo como resultado de la valoración: aplicable																				
Calificación:	La calificación se cada ítem se hizo con una escala de 1 a 5 puntos siendo: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Para obtener los resultados se suman los apartados.																				
Tipificación:	<p>NIVELES Y RANGOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Muy alta comunicación</th> <th>Alta comunicación</th> <th>Baja comunicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comunicación Interna</td> <td>78 - 105</td> <td>50 - 77</td> <td>21 - 49</td> </tr> <tr> <td>Comunicación ascendente</td> <td>30 - 40</td> <td>19 -29</td> <td>8 - 18</td> </tr> <tr> <td>Comunicación descendente</td> <td>23 – 30</td> <td>15 - 22</td> <td>6 - 14</td> </tr> <tr> <td>Comunicación horizontal</td> <td>26 - 35</td> <td>17 -25</td> <td>7 - 16</td> </tr> </tbody> </table>		Muy alta comunicación	Alta comunicación	Baja comunicación	Comunicación Interna	78 - 105	50 - 77	21 - 49	Comunicación ascendente	30 - 40	19 -29	8 - 18	Comunicación descendente	23 – 30	15 - 22	6 - 14	Comunicación horizontal	26 - 35	17 -25	7 - 16
	Muy alta comunicación	Alta comunicación	Baja comunicación																		
Comunicación Interna	78 - 105	50 - 77	21 - 49																		
Comunicación ascendente	30 - 40	19 -29	8 - 18																		
Comunicación descendente	23 – 30	15 - 22	6 - 14																		
Comunicación horizontal	26 - 35	17 -25	7 - 16																		

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA COMUNICACIÓN INTERNA**

**Instrumento de recolección de datos**

**Estimado colaborador:** El presente instrumento tiene como objetivo recolectar datos respecto a la comunicación interna, lee atentamente cada ítem y marca una de las alternativas, la que sea más apropiada para usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponda a su respuesta, por lo que deberá marcar con un aspa su respuesta elegida.

El instrumento es totalmente anónimo por lo que no necesitas colocar tu nombre.

**Instrucciones:** Elije cualquiera de las alternativas y marca con una X la opción que consideres apropiada.

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Comunicación ascendente</b>						
01	Informa oportunamente sobre el trabajo a los superiores					
02	Los superiores brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo					
03	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores.					
04	Los superiores, le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.					
05	Los comentarios o sugerencias acerca que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.					
06	Comunica a los superiores sobre las cosas que dificultan su trabajo.					
07	Comunica a los superiores sobre los resultados y triunfos institucionales.					

08	Comunica a los superiores sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.					
<b>Dimensión: Comunicación descendente</b>						
09	La información que recibe de los superiores es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.					
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los superiores respecto a su labor institucional las toma en cuenta.					
11	Los superiores utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.					
12	Los superiores le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.					
13	Los superiores le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.					
14	Los superiores le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar					
<b>Dimensión: Comunicación horizontal</b>						
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas					
16	La comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás.					
17	Los colaboradores, deben ser corteses de manera constante entre ellos					
18	La comunicación entre colaboradores permite compartir prácticas profesionales exitosas.					
19	Mantiene una comunicación clara y transparente entre trabajadores.					
20	Se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas o sugerencias de los demás.					
21	La comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro					



Ficha técnica del instrumento																									
Nombre del cuestionario	Desempeño organizacional																								
Autor:	Gunther Antonio Canessa García																								
Administración:	Individual y Colectiva																								
Ámbito de aplicación	Trabajadores de una Municipalidad Distrital																								
Duración:	Tiempo aproximado 20 minutos																								
Dimensiones e ítems:	Dimensión Resultado del desempeño: 9 ítems Dimensión Eficiencia y efectividad: 3 ítems Dimensión Continuidad: 4 ítems Dimensión Empleo de recursos: 3 ítems																								
Confiabilidad:	Este proceso se dio mediante una prueba piloto realizada a 20 colaboradores, se utilizó el Alpha de Cronbach y su obtuvo como valor = 0,966																								
Validación:	Se dio mediante el juicio valorativo de tres expertos los cuales dieron su opinión respecto a: Pertinencia, Relevancia y Claridad, donde se obtuvo como resultado de la valoración: aplicable																								
Calificación:	La calificación se cada ítem se hizo con una escala de 1 a 5 puntos siendo: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Para obtener los resultados se suman los apartados.																								
Tipificación:	<p>NIVELES Y RANGOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Muy alto desempeño</th> <th>Alto desempeño</th> <th>Bajo desempeño</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desempeño organizacional</td> <td>70 - 94</td> <td>45 - 69</td> <td>19 - 44</td> </tr> <tr> <td>Resultado del desempeño</td> <td>34 - 45</td> <td>22 - 33</td> <td>9 -21</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia y efectividad</td> <td>12 -15</td> <td>8 - 11</td> <td>3 - 7</td> </tr> <tr> <td>Continuidad</td> <td>15 - 20</td> <td>10 - 14</td> <td>4 - 9</td> </tr> <tr> <td>Empleo de recursos</td> <td>12 - 15</td> <td>8 - 11</td> <td>3 - 7</td> </tr> </tbody> </table>		Muy alto desempeño	Alto desempeño	Bajo desempeño	Desempeño organizacional	70 - 94	45 - 69	19 - 44	Resultado del desempeño	34 - 45	22 - 33	9 -21	Eficiencia y efectividad	12 -15	8 - 11	3 - 7	Continuidad	15 - 20	10 - 14	4 - 9	Empleo de recursos	12 - 15	8 - 11	3 - 7
	Muy alto desempeño	Alto desempeño	Bajo desempeño																						
Desempeño organizacional	70 - 94	45 - 69	19 - 44																						
Resultado del desempeño	34 - 45	22 - 33	9 -21																						
Eficiencia y efectividad	12 -15	8 - 11	3 - 7																						
Continuidad	15 - 20	10 - 14	4 - 9																						
Empleo de recursos	12 - 15	8 - 11	3 - 7																						

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

**Instrumento de recolección de datos**

**Estimado colaborador:** El presente instrumento tiene como objetivo recolectar datos respecto al desempeño organizacional, lee atentamente cada ítem y marca una de las alternativas, la que sea más apropiada para usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponda a su respuesta, por lo que deberá marcar con un aspa su respuesta elegida.

El instrumento es totalmente anónimo por lo que no necesitas colocar tu nombre.

**Instrucciones:** Elije cualquiera de las alternativas y marca con una X la opción que consideres apropiada.

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

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1. RESULTADO DEL DESEMPEÑO</b>						
01	Estás satisfecho con los servicios brindados.					
02	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.					
03	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.					
04	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los superiores han mejorado.					
05	El número de directivos es suficiente.					
06	El número de especialistas es suficiente.					
07	El número coordinadores es suficiente.					
08	El número de empleados administrativos es suficiente.					

09	El número de personal de servicio es suficiente.					
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD</b>						
10	Es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.					
11	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.					
12	Evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.					
<b>DIMENSIÓN 3: CONTINUIDAD</b>						
13	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores					
14	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad del personal que provienen de las diferentes regiones.					
15	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.					
16	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.					
<b>DIMENSIÓN 4: EMPLEO DE RECURSOS</b>						
17	Se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad.					
18	Emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad.					
19	Utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad.					

## Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN INTERNA

N°	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>								
1	Informa oportunamente sobre el trabajo a los superiores	X		X		X		
2	Los superiores brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo	X		X		X		
3	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores.	X		X		X		
4	Los superiores, le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.	X		X		X		
5	Los comentarios o sugerencias acerca que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.	X		X		X		
6	Comunica a los superiores sobre las cosas que dificultan su trabajo.	X		X		X		
7	Comunica a los superiores sobre los resultados y triunfos institucionales.	X		X		X		
8	Comunica a los superiores sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.	X		X		X		
<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>								
9	La información que recibe de los superiores es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.	X		X		X		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los superiores respecto a su labor institucional las toma en cuenta.	X		X		X		
11	Los superiores utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.	X		X		X		
12	Los superiores le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.	X		X		X		
13	Los superiores le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.	X		X		X		
14	Los superiores le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar	X		X		X		
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>								
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas	X		X		X		
16	La comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás.	X		X		X		
17	Los colaboradores, deben ser corteses de manera constante entre ellos	X		X		X		
18	La comunicación entre colaboradores permite compartir prácticas profesionales exitosas.	X		X		X		
19	Mantiene una comunicación clara y transparente entre trabajadores.	X		X		X		
20	Se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas o sugerencias de los demás.	X		X		X		
21	La comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro .,	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Escobedo Gálvez José Fernando DNI N° 44632438

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

N°	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>RESULTADOS DEL DESEMPEÑO</b>								
1	Estás satisfecho con los servicios brindados.	X		X		X		
2	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.	X		X		X		
3	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.	X		X		X		
4	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los superiores han mejorado.	X		X		X		
5	El número de directivos es suficiente.	X		X		X		
6	El número de especialistas es suficiente.	X		X		X		
7	El número coordinadores es suficiente.	X		X		X		
8	El número de empleados administrativos es suficiente.	X		X		X		
9	El número de personal de servicio es suficiente.	X		X		X		
<b>EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD</b>								
10	Es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.	X		X		X		
11	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.	X		X		X		
12	Evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.	X		X		X		
<b>CONTINUIDAD</b>								
13	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores	X		X		X		
14	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad del personal que provienen de las diferentes regiones.	X		X		X		
15	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.	X		X		X		
16	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.	X		X		X		
<b>EMPLEO DE RECURSOS</b>								
17	Se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad.	X		X		X		
18	Emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad.	X		X		X		
19	Utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )    Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Escobedo Gálvez José Fernando DNI N° 44632438

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma





## Consulta de grados y títulos de educación superior

### Datos de búsqueda

Número de documento: **44632438**

Apellidos y nombres:

### Tecnológicos

Apellidos y/o nombres	Grado o Título	Institución educativa
No se encontraron resultados.		

#### Fuente:

- Direcciones Regionales (DRE) o Gerencias Regionales de Educación (GRE): grados y títulos registrados antes del año 2016.
- MINEDU: grados y títulos registrados a partir del año 2016.

Si tiene alguna consulta escriba al correo [título-tecnologico@minedu.gob.pe](mailto:título-tecnologico@minedu.gob.pe)

### Pedagógicos

Apellidos y/o nombres	Grado o Título	Institución educativa
No se encontraron resultados.		

#### Fuente:

- Direcciones Regionales (DRE) o Gerencias Regionales de Educación (GRE).

Si tiene alguna consulta escriba al correo [título-pedagogico@minedu.gob.pe](mailto:título-pedagogico@minedu.gob.pe)

### Escuelas de educación superior y universidades

Apellidos y/o nombres	Grado o Título	Institución educativa
ESCOBEDO GALVEZ, JOSE FERNANDO DNI:44632438	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS - MENCION EN ADMINISTRACION Nivel: SUNEDU	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
GALVANI DNI:45101586	Nivel: SUNEDU Fecha diploma: 16/12/2011	TUMBES País / Región: PERÚ
GUERRERO GARCIA, GALVANI DNI:45101586	BACHILLER EN CIENCIAS ECONÓMICAS-MENCION EN ADMINISTRACIÓN Nivel: SUNEDU Fecha diploma: 02/07/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES País / Región: PERÚ
GUERRERO GARCIA, GALVANI DNI:45101586	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES Nivel: SUNEDU Fecha diploma: 10/02/2010	UNIVERSIDAD DE NAVARRA País / Región: ESPAÑA

#### Fuente:

- SUNEDU.

Para mayor información ingresar a la página web de SUNEDU: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

\* El reporte emitido no reemplaza al título ni tiene valor oficial para realizar trámites.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN INTERNA**

N°	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>								
1	Informa oportunamente sobre el trabajo a los superiores	X		X		X		
2	Los superiores brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo	X		X		X		
3	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores.	X		X		X		
4	Los superiores, le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.	X		X		X		
5	Los comentarios o sugerencias acerca que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.	X		X		X		
6	Comunica a los superiores sobre las cosas que dificultan su trabajo.	X		X		X		
7	Comunica a los superiores sobre los resultados y triunfos institucionales.	X		X		X		
8	Comunica a los superiores sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.	X		X		X		
<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>								
9	La información que recibe de los superiores es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.	X		X		X		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los superiores respecto a su labor institucional las toma en cuenta.	X		X		X		
11	Los superiores utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.	X		X		X		
12	Los superiores le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.	X		X		X		
13	Los superiores le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.	X		X		X		
14	Los superiores le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar	X		X		X		
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>								
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas	X		X		X		
16	La comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás.	X		X		X		
17	Los colaboradores, deben ser corteses de manera constante entre ellos	X		X		X		
18	La comunicación entre colaboradores permite compartir prácticas profesionales exitosas.	X		X		X		
19	Mantiene una comunicación clara y transparente entre trabajadores.	X		X		X		
20	Se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas o sugerencias de los demás.	X		X		X		
21	La comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro ...	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Guerrero García Galvani DNI N° 45101586

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 .....  
 Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

N°	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>RESULTADOS DEL DESEMPEÑO</b>							
1	Estás satisfecho con los servicios brindados.	X		X		X		
2	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.	X		X		X		
3	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.	X		X		X		
4	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los superiores han mejorado.	X		X		X		
5	El número de directivos es suficiente.	X		X		X		
6	El número de especialistas es suficiente.	X		X		X		
7	El número coordinadores es suficiente.	X		X		X		
8	El número de empleados administrativos es suficiente.	X		X		X		
9	El número de personal de servicio es suficiente.	X		X		X		
	<b>EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD</b>							
10	Es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.	X		X		X		
11	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.	X		X		X		
12	Evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.	X		X		X		
	<b>CONTINUIDAD</b>							
13	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores	X		X		X		
14	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad del personal que provienen de las diferentes regiones.	X		X		X		
15	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.	X		X		X		
16	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.	X		X		X		
	<b>EMPLEO DE RECURSOS</b>							
17	Se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad.	X		X		X		
18	Emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad.	X		X		X		
19	Utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Guerrero García Galvani DNI N° 45101586

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Firma





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Fecha : 15/07/2024

Hora : 15:28

## Consulta de grados y títulos de educación superior

### Datos de búsqueda

Número de documento: 45101586

Apellidos y nombres:

### Tecnológicos

Apellidos y/o nombres	Grado o Título	Institución educativa
No se encontraron resultados.		

**Fuente:**

- Direcciones Regionales (DRE) o Gerencias Regionales de Educación (GRE): grados y títulos registrados antes del año 2016.
- MINEDU: grados y títulos registrados a partir del año 2016.

Si tiene alguna consulta escriba al correo [titulo-tecnologico@minedu.gob.pe](mailto:titulo-tecnologico@minedu.gob.pe)

### Pedagógicos

Apellidos y/o nombres	Grado o Título	Institución educativa
No se encontraron resultados.		

**Fuente:**

- Direcciones Regionales (DRE) o Gerencias Regionales de Educación (GRE).

Si tiene alguna consulta escriba al correo [titulo-pedagogico@minedu.gob.pe](mailto:titulo-pedagogico@minedu.gob.pe)

### Escuelas de educación superior y universidades

Apellidos y/o nombres	Grado o Título	Institución educativa
GUERRERO GARCÍA, GALVANI DNI:45101586	LICENCIADO EN ADMINISTRACION  Nivel: SUNEDU Fecha diploma: 16/12/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES País / Región: PERÚ
GUERRERO GARCÍA, GALVANI DNI:45101586	BACHILLER EN CIENCIAS ECONÓMICAS-MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Nivel: SUNEDU Fecha diploma: 02/07/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES País / Región: PERÚ
GUERRERO GARCÍA, GALVANI DNI:45101586	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN DE PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES Nivel: SUNEDU Fecha diploma: 10/02/2016	UNIVERSIDAD DE NAVARRA País / Región: ESPAÑA

**Fuente:**

- SUNEDU.

Para mayor información ingresar a la página web de SUNEDU: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

\* El reporte emitido no reemplaza al título ni tiene valor oficial para realizar trámites.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN INTERNA**

N°	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>								
1	Informa oportunamente sobre el trabajo a los superiores	X		X		X		
2	Los superiores brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo	X		X		X		
3	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores.	X		X		X		
4	Los superiores, le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.	X		X		X		
5	Los comentarios o sugerencias acerca que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.	X		X		X		
6	Comunica a los superiores sobre las cosas que dificultan su trabajo.	X		X		X		
7	Comunica a los superiores sobre los resultados y triunfos institucionales.	X		X		X		
8	Comunica a los superiores sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.	X		X		X		
<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>								
9	La información que recibe de los superiores es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.	X		X		X		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los superiores respecto a su labor institucional las toma en cuenta.	X		X		X		
11	Los superiores utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.	X		X		X		
12	Los superiores le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.	X		X		X		
13	Los superiores le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.	X		X		X		
14	Los superiores le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar	X		X		X		
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>								
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas	X		X		X		
16	La comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás.	X		X		X		
17	Los colaboradores, deben ser corteses de manera constante entre ellos	X		X		X		
18	La comunicación entre colaboradores permite compartir prácticas profesionales exitosas.	X		X		X		
19	Mantiene una comunicación clara y transparente entre trabajadores.	X		X		X		
20	Se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas o sugerencias de los demás.	X		X		X		
21	La comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro .,	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Fecha: 20 de setiembre 2022

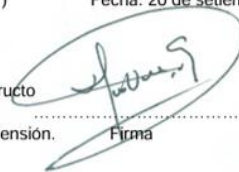
Apellidos y nombres del juez evaluador Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert DNI N° 43812667

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 .....  
 Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

N°	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>RESULTADOS DEL DESEMPEÑO</b>								
1	Estás satisfecho con los servicios brindados.	X		X		X		
2	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.	X		X		X		
3	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.	X		X		X		
4	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los superiores han mejorado.	X		X		X		
5	El número de directivos es suficiente.	X		X		X		
6	El número de especialistas es suficiente.	X		X		X		
7	El número coordinadores es suficiente.	X		X		X		
8	El número de empleados administrativos es suficiente.	X		X		X		
9	El número de personal de servicio es suficiente.	X		X		X		
<b>EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD</b>								
10	Es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.	X		X		X		
11	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.	X		X		X		
12	Evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.	X		X		X		
<b>CONTINUIDAD</b>								
13	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores	X		X		X		
14	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad del personal que provienen de las diferentes regiones.	X		X		X		
15	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.	X		X		X		
16	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.	X		X		X		
<b>EMPLEO DE RECURSOS</b>								
17	Se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad.	X		X		X		
18	Emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad.	X		X		X		
19	Utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: aplicable ( X )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert DNI N° 43812667

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma

**PERÚ**Ministerio  
de Educación

Fecha : 15/07/2024

Hora : 15:32

## Consulta de grados y títulos de educación superior

### Datos de búsqueda

Número de documento: **43812667**

Apellidos y nombres:

### Tecnológicos

Apellidos y/o nombres	Grado o Título	Institución educativa
No se encontraron resultados.		

#### Fuente:

- Direcciones Regionales (DRE) o Gerencias Regionales de Educación (GRE): grados y títulos registrados antes del año 2016.
- MINEDU: grados y títulos registrados a partir del año 2016.

Si tiene alguna consulta escriba al correo [titulo-tecnologico@minedu.gob.pe](mailto:titulo-tecnologico@minedu.gob.pe)

### Pedagógicos

Apellidos y/o nombres	Grado o Título	Institución educativa
No se encontraron resultados.		

#### Fuente:

- Direcciones Regionales (DRE) o Gerencias Regionales de Educación (GRE).

Si tiene alguna consulta escriba al correo [titulo-pedagogico@minedu.gob.pe](mailto:titulo-pedagogico@minedu.gob.pe)

### Escuelas de educación superior y universidades

Apellidos y/o nombres	Grado o Título	Institución educativa
AGUIILAR CHUQUIZUTA, DARWIN EBERT  DNI:43812667	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Nivel: SUNEDU  Fecha diploma: 27/09/2012	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  País / Región: PERÚ
AGUILAR CHUQUIZUTA, DARWIN EBERT DNI:43812667	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS - MENCION EN ADMINSTRACION Nivel: SUNEDU Fecha diploma: 30/12/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES País / Región: PERÚ
AGUILAR CHUQUIZUTA, DARWIN EBERT DNI:43812667	MAESTRO EN CIENCIAS SOCIALES CON MENCION EN GESTION PUBLICA Y GERENCIA SOCIAL Nivel: SUNEDU Fecha diploma: 31/05/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO País / Región: PERÚ
AGUILAR CHUQUIZUTA, DARWIN EBERT DNI:43812667	DOCTOR EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES Nivel: SUNEDU Fecha diploma: 17/06/2024	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA País / Región: PERÚ

#### Fuente:

- SUNEDU.

Para mayor información ingresar a la página web de SUNEDU: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

\* El reporte emitido no reemplaza al título ni tiene valor oficial para realizar trámites.

#### Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

N°	D1: COMUNICACIÓN ACENDENTE								D2: COMUNICACIÓN DECENDENTE						D3: COMUNICACIÓN HORIZONTAL						D1	D2	D3	TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21				
1	1	4	1	3	2	4	3	3	1	3	1	3	4	3	1	2	4	2	4	3	2	21	15	18	54
2	1	3	1	1	3	2	1	3	5	3	2	3	1	3	4	4	2	3	2	1	4	15	17	20	52
3	2	4	1	3	1	2	4	1	2	4	2	1	2	2	5	1	3	1	1	2	2	18	13	15	46
4	2	3	4	3	2	1	3	2	5	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	20	17	19	56
5	5	1	4	1	3	1	2	1	3	4	1	1	3	1	2	3	3	1	3	1	3	18	13	16	47
6	1	1	2	3	2	5	2	1	4	1	3	2	2	1	2	2	1	5	2	2	1	17	13	15	45
7	5	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3	1	1	2	1	19	13	13	45
8	4	1	2	4	3	1	3	1	4	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	19	15	10	44
9	4	1	2	1	2	3	1	5	1	1	5	3	1	3	2	5	5	3	5	5	5	19	14	30	63
10	5	1	2	3	2	1	2	1	5	4	1	1	1	3	1	1	3	3	1	2	2	17	15	13	45
11	3	4	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	1	5	4	4	5	3	5	4	3	20	16	28	64
12	1	2	3	4	1	2	4	1	1	2	1	4	3	4	1	5	2	1	1	2	1	18	15	13	46
13	5	1	2	3	3	1	2	1	4	1	1	2	5	1	2	2	1	3	5	1	2	18	14	16	48
14	5	3	1	2	1	3	1	2	2	5	1	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	18	14	15	47
15	4	1	2	3	2	1	3	4	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	3	20	15	17	52
16	2	3	1	2	4	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	18	14	10	42
17	5	1	2	1	4	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	3	17	12	14	43
18	3	3	1	3	1	2	3	3	1	5	2	3	2	3	2	5	1	5	2	3	3	19	16	21	56
19	5	1	3	4	1	1	2	1	3	1	1	4	1	2	1	2	3	2	4	2	1	18	12	15	45
20	4	1	2	1	2	3	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	3	1	3	3	15	12	14	41
21	5	2	2	3	2	1	2	1	2	1	5	1	4	1	1	4	1	3	1	2	1	18	14	13	45
22	1	5	1	4	1	1	1	1	2	4	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	15	13	16	44
23	5	2	1	1	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	4	1	1	17	14	14	45

24	1	3	4	2	1	1	1	1	4	1	3	1	3	1	2	2	3	3	3	1	3	14	13	17	44
25	4	1	1	1	1	4	5	1	1	5	1	2	2	2	1	5	1	3	2	1	1	18	13	14	45
26	5	3	1	3	1	1	1	1	5	1	2	3	1	2	3	4	1	1	2	4	1	16	14	16	46
27	1	1	3	1	1	5	4	1	2	2	5	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2	17	14	16	47
28	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	2	3	3	1	15	10	16	41
29	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	5	2	3	2	1	2	1	18	12	16	46
30	5	1	1	1	2	2	2	2	1	5	1	1	1	5	3	2	3	1	2	3	1	16	14	15	45
31	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	3	1	4	2	15	9	15	39
32	1	4	1	1	3	2	4	1	1	2	2	2	1	4	2	1	2	5	2	1	2	17	12	15	44
33	5	2	1	2	1	3	1	1	3	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	3	5	16	14	15	45
34	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	12	12	17	41
35	2	1	1	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	3	1	2	2	2	16	11	15	42
36	5	2	2	1	2	2	1	2	4	1	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	1	17	14	16	47
37	1	4	2	1	2	1	2	5	4	2	3	2	1	1	1	3	1	5	1	3	1	18	13	15	46
38	1	3	3	2	2	2	3	1	4	1	2	1	2	3	3	2	4	2	3	1	2	17	13	17	47
39	3	2	1	2	3	1	3	2	1	5	1	2	4	1	1	2	2	2	2	3	1	17	14	13	44
40	5	3	3	1	3	1	2	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	1	3	2	3	22	27	18	67
41	5	1	1	4	2	1	4	1	5	4	5	5	5	5	1	4	3	2	4	1	3	19	29	18	66
42	1	1	1	1	3	3	2	3	1	2	1	4	3	2	2	2	3	2	4	1	2	15	13	16	44
43	5	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	21	11	16	48
44	4	4	4	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	2	4	2	5	2	1	17	14	17	48
45	2	2	1	2	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	15	27	13	55
46	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	21	15	20	56
47	4	3	4	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	23	20	22	65
48	5	1	3	2	3	2	2	1	2	1	3	1	3	1	4	2	3	1	2	3	3	19	11	18	48
49	2	1	2	1	5	1	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	16	16	16	48
50	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	13	14	45
51	3	2	2	1	3	3	3	3	1	5	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	20	16	11	47
52	4	1	2	1	1	1	1	5	1	3	2	1	4	4	1	1	1	1	1	4	3	16	15	12	43
53	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	13	20	14	47

54	1	4	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	1	3	3	18	16	14	48
55	5	2	1	1	1	2	3	3	1	2	4	2	1	3	3	3	3	1	3	1	3	18	13	17	48
56	5	4	3	3	3	1	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	5	26	26	24	76
57	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	26	19	24	69
58	1	2	1	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	4	2	3	2	1	2	3	15	11	17	43
59	3	2	2	4	2	3	3	2	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	21	27	24	72
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	24	12	12	48
61	5	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	2	3	2	3	3	31	21	21	73
62	2	2	2	1	1	1	5	1	2	3	3	3	2	2	1	1	3	1	3	1	3	15	15	13	43
63	1	4	5	4	4	3	5	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	4	3	30	15	22	67
64	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	29	20	20	69
65	3	3	1	4	1	3	1	1	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	17	15	16	48
66	3	3	2	3	4	1	2	1	5	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	1	19	17	12	48
67	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	25	19	30	74
68	5	4	3	1	1	1	1	1	4	1	2	3	2	3	3	1	3	1	5	2	1	17	15	16	48
69	2	3	2	3	2	1	2	1	4	4	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	16	14	13	43
70	3	5	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	2	1	22	9	16	47
71	3	1	3	3	1	3	1	3	4	1	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	18	15	13	46
72	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	20	19	67
73	5	4	5	3	4	2	3	3	2	3	2	4	2	3	5	3	4	2	3	4	3	29	16	24	69
74	5	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	24	23	23	70
75	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	27	19	27	73
76	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	1	2	3	2	2	3	27	25	17	69
77	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	3	1	3	4	3	2	3	2	4	3	30	21	21	72
78	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	36	29	33	98
79	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	36	17	21	74
80	5	5	4	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	23	11	12	46
81	1	4	5	1	4	5	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	26	27	31	84
82	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	5	5	4	5	4	5	37	18	31	86
83	3	5	5	3	1	3	1	3	2	3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	24	16	35	75



84	5	5	1	5	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	24	9	13	46
85	5	4	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	3	2	4	5	4	3	5	4	4	31	15	29	75
86	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	34	17	23	74
87	5	4	5	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	33	21	21	75
88	3	4	5	4	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	32	16	25	73
89	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	33	20	20	73
90	5	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	29	20	27	76
91	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	28	18	20	66
92	5	3	3	2	4	3	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	29	20	27	76
93	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	2	3	3	28	22	21	71
94	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	4	28	19	27	74
95	5	2	2	2	2	2	5	2	1	3	2	1	1	1	1	5	2	2	1	4	2	22	9	17	48
96	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	28	20	23	71
97	4	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	2	22	12	15	49
98	5	3	5	3	4	3	2	3	3	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	28	22	25	75
99	4	5	5	3	5	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	31	21	20	72
100	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	26	24	26	76



N°	D1: RESULTADO DEL DESEMPEÑO									D2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD			D3: CONTINUIDAD				D4: EMPLEO DE RECURSOS			D1	D2	D3	D4	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19					
1	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	28	11	13	9	61
2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	29	9	14	10	62
3	3	2	3	3	2	4	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	4	3	21	6	6	8	41	
4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	31	10	11	10	62
5	1	1	4	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	3	17	6	9	6	38
6	3	2	1	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	22	6	8	7	43
7	5	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	21	7	9	7	44
8	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	25	6	7	5	43
9	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	21	6	11	6	44
10	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	4	2	3	1	3	2	1	23	3	10	6	42
11	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	21	6	9	7	43
12	4	4	3	2	1	1	3	1	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	21	7	8	8	44
13	5	1	3	2	1	2	3	3	1	2	1	4	1	2	3	1	4	2	1	21	7	7	7	42
14	3	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	2	1	3	2	1	19	6	8	6	39
15	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	5	3	3	3	3	2	2	3	4	26	10	11	9	56
16	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	1	1	2	4	2	1	1	1	2	16	5	9	4	34
17	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	2	4	1	3	3	1	2	2	2	17	7	8	6	38
18	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	22	9	13	9	53
19	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	20	6	7	6	39
20	3	2	1	4	1	4	2	3	1	1	1	3	1	2	3	2	1	1	3	21	5	8	5	39
21	2	1	4	3	4	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	3	21	7	6	6	40
22	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1	17	6	7	3	33
23	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	3	2	1	3	2	4	1	20	3	9	7	39
24	4	1	2	3	5	2	1	1	1	4	2	1	1	3	1	3	1	2	1	20	7	8	4	39

25	2	2	2	2	3	1	3	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	21	6	8	4	39
26	2	1	1	2	3	4	1	4	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	21	7	7	7	42
27	4	4	4	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	3	2	3	1	21	8	8	6	43
28	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	1	20	6	9	5	40
29	5	5	3	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	2	1	3	19	7	4	6	36
30	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	19	5	7	5	36
31	1	2	3	2	2	3	2	4	2	4	1	2	1	1	4	3	1	1	4	21	7	9	6	43
32	3	4	3	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	1	21	6	8	7	42
33	1	1	2	4	2	1	3	2	1	4	2	2	1	2	3	1	2	2	2	17	8	7	6	38
34	1	2	1	4	3	2	1	1	1	5	5	3	2	3	1	1	1	3	3	16	13	7	7	43
35	3	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	2	3	1	2	4	23	7	7	7	44
36	3	1	3	2	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	3	3	3	1	1	20	6	9	5	40
37	5	1	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	19	7	11	7	44
38	3	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	17	7	9	3	36
39	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	4	1	4	1	1	4	1	1	17	6	7	6	36
40	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	5	1	5	2	1	1	5	1	15	7	9	7	38
41	1	1	1	1	1	2	3	4	5	1	5	1	1	1	3	3	2	2	3	19	7	8	7	41
42	3	4	2	1	3	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	20	6	6	5	37
43	4	3	3	3	2	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	22	6	4	6	38
44	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	1	3	1	2	3	3	1	20	7	7	7	41
45	5	3	3	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	3	19	6	8	5	38
46	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	3	2	2	20	7	6	7	40
47	3	3	1	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	4	2	3	2	2	16	6	9	7	38
48	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	19	7	6	4	36
49	3	1	4	3	4	1	2	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	2	3	22	6	7	6	41
50	1	3	3	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	20	5	9	5	39
51	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	4	1	3	1	2	1	1	3	1	23	6	7	5	41
52	1	3	4	1	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	4	1	2	20	7	8	7	42
53	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2	21	5	7	7	40
54	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	22	5	7	5	39

55	1	1	2	1	4	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	19	4	6	4	33
56	4	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	2	3	1	3	1	1	16	6	7	5	34
57	1	3	1	1	2	2	2	2	4	2	3	1	3	1	3	2	1	2	3	18	6	9	6	39
58	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	3	2	21	7	9	6	43
59	2	3	3	2	1	2	4	2	1	1	4	1	2	2	2	2	4	3	2	20	6	8	9	43
60	4	3	4	3	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	3	2	2	2	20	7	7	6	40
61	2	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	21	5	4	5	35
62	3	2	2	2	5	1	1	1	1	3	2	1	3	2	1	3	3	2	1	18	6	9	6	39
63	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	27	9	15	9	60
64	1	1	1	2	1	2	2	5	5	1	3	2	1	2	3	3	2	2	2	20	6	9	6	41
65	4	3	3	2	2	1	3	2	1	1	1	3	3	2	1	2	3	1	2	21	5	8	6	40
66	4	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	3	15	7	6	5	33
67	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	20	6	8	6	40
68	3	1	1	3	1	2	3	3	2	1	4	1	2	2	1	4	1	4	1	19	6	9	6	40
69	1	2	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	3	2	1	3	1	2	17	6	9	6	38
70	2	1	1	1	4	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	20	8	8	5	41
71	1	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	4	1	2	1	2	1	4	2	21	7	6	7	41
72	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	4	1	2	1	1	1	4	2	1	16	7	5	7	35
73	3	2	3	2	3	1	3	2	2	1	1	3	2	1	2	3	3	1	1	21	5	8	5	39
74	3	1	1	3	3	5	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	20	6	7	3	36
75	2	1	4	1	3	1	3	1	3	3	2	1	4	2	1	1	2	3	1	19	6	8	6	39
76	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	19	6	9	9	43
77	1	3	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	19	7	8	7	41
78	2	1	2	2	2	5	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	20	3	7	3	33
79	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	1	4	3	2	2	1	1	1	4	21	6	8	6	41
80	2	2	2	2	2	2	1	2	5	5	1	1	2	3	2	2	4	1	1	20	7	9	6	42
81	2	3	2	2	1	3	4	2	1	3	3	1	3	2	1	2	3	1	1	20	7	8	5	40
82	5	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	4	2	4	1	2	1	4	1	17	7	9	6	39
83	3	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	2	21	6	5	5	37
84	4	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	21	7	7	7	42

85	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	3	2	2	4	1	2	17	7	8	7	39
86	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	21	7	5	7	40
87	2	2	2	4	4	1	2	1	1	1	1	4	2	1	1	2	1	1	4	19	6	6	6	37
88	3	2	1	2	4	1	1	3	1	3	1	2	3	1	1	1	2	2	1	18	6	6	5	35
89	3	4	3	4	1	2	2	5	1	2	3	2	5	1	1	1	2	1	1	25	7	8	4	44
90	2	3	3	1	3	1	2	3	1	1	5	1	1	3	2	2	5	1	1	19	7	8	7	41
91	1	1	1	3	2	2	2	5	3	3	2	1	1	1	3	2	3	2	1	20	6	7	6	39
92	4	3	3	3	3	2	3	3	2	5	4	3	3	3	3	3	5	3	2	26	12	12	10	60
93	2	4	2	1	3	5	1	2	1	1	2	2	3	1	3	1	2	2	3	21	5	8	7	41
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	18	5	9	6	38
95	1	2	1	3	1	2	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	16	6	4	5	31
96	1	2	2	1	3	4	3	1	3	4	1	2	2	2	2	2	1	3	3	20	7	8	7	42
97	4	1	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	4	1	1	17	5	7	6	35
98	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	2	20	7	8	5	40
99	5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	30	9	15	11	65
100	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	2	3	3	1	2	1	5	3	3	19	6	7	11	43

## Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado



Lima, 29/05/2024

### Carta P. 0012-2024-UCV-EPG-D

Lic. Adm.

JIMMY ARMANDO ZARATE MARCHAN  
GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SAAVEDRA RAMIREZ, MARIA ESTEFANY**; identificado(a) con DNI/CE N° 70053998 y código de matrícula N° 7003120887; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad a Distancia del semestre 2024 - I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

#### **LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL, EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, TUMBES, 2024**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas a Distancia de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

Tumbes, 30 de abril de 2024

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
CASITAS  
**RECEPCIÓN**

EXP REG 706  
FOLIOS 01  
FECHA 30-04-2024  
HORA 10.55 A.M.  
OTRO —

Señor:  
**ZARATE MARCHAN JIMMY ARMANDO**  
**GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITAS**

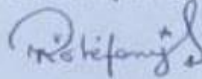
Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del tercer ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi grado profesional de maestra en gestión pública.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "La comunicación interna y su influencia en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

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

Atentamente,

**María Estefany Saavedra Ramirez**



DNI N.º 70053998

## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&o=2422269641&lang=es&ro=103&es=1

feedback studio MARIA ESTEFANY SAAVEDRA RAMIREZ | La comunicación interna y su influencia en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024 -- /100 < 13 de 54 > ?

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**La comunicación interna y su influencia en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**  
Saavedra Ramírez, María Estefany (ORCID: 0009-0008-6234-2344)

**ASESORES:**  
Dra. Bejarano Álvarez, Patricia Mónica (orcid.org/0000-0003-3059-6258)  
Mg. Segundo Vicente Sánchez Vásquez (orcid.0000-0001-6882-6982)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

**Resumen de coincidencias** ✕

**17 %**

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 % >
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 % >
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
5	siawebpr.itm.edu.co Fuente de Internet	<1 % >
6	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
7	prezi.com Fuente de Internet	<1 % >
8	www.divulgaciondinam... Fuente de Internet	<1 % >
9	go.gale.com Fuente de Internet	<1 % >
10	pdf.usaid.gov Fuente de Internet	<1 % >
11	repositorio.uandina.ed... Fuente de Internet	<1 % >

Página: 1 de 29 Número de palabras: 9143 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado 09:48 25/07/2024

## Anexo 7. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación.

Yo, Jimmy Armondo Zárate Marchaín  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

Identificado con DNI 4054115 en mi calidad de Gerente Municipal  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos) del  
área de GRANCIOS  
(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa Municipalidad Distrital de Casitos  
(Nombre de la empresa)  
con R.U.C N° 20193778666, ubicada en la ciudad de Cañaverde - Casitos

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita.) Maria Estefany Saavedra Romero  
(Nombre completo del o los estudiantes)  
Identificado(s) con DNI N° 70053998, de la ( ) Carrera profesional M. Gestión P. para que  
utilice la siguiente información de la empresa:

Listado de Personal en sus distintos modalidades contractuales  
Aplicación de Instrumentos de la Investigación (en reserva);  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Tesis para optar el Título Profesional, ( ) Trabajo  
de investigación para optar al grado de Bachiller, ( ) Trabajo académico, ( ) Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el  
nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción  
seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o ( ) Mencionar el  
nombre de la empresa.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASITOS  
Firma y sello del Representante Legal  
DNI:

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la  
Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido  
al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la  
responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda  
ejecutar.

Firma del Estudiante  
DNI: 70053998



## Anexo 8. Otras evidencias



Evidencia N°01 entrega documentaria a mesa de partes de la Municipalidad Distrital.

## Aplicación del cuestionario de la investigación a trabajadores de la Municipalidad Distrital



## Anexo 9. Matriz de consistencia

### TÍTULO: La comunicación interna y su influencia en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable: La Comunicación interna					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024?	Determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.	La comunicación interna influye significativamente en el desempeño organizacional, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.	Comunicación ascendente	Comunicación oportuna	01- 08	Nunca (1)		
				Brinda atención				
				Tiene en cuenta los comentarios y sugerencias		Casi nunca (2)		
			Comunicación descendente	Comprende lo solicitado	09 - 14	A veces (3)		
				Comunica de manera clara y asertiva		Casi Siempre (4)		
				Siempre (5)				
<b>1:</b> ¿De qué manera influye la comunicación interna en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024?	<b>1.</b> Establecer la influencia de la comunicación interna en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.	<b>1:</b> La comunicación interna influye significativamente en el resultado de desempeño, en una Municipalidad Distrital, Tumbes, 2024.	Comunicación horizontal	Solución de problemas	15 - 21			
						Comunicación informal		
				Mensaje claro y coherente				
<b>Variable: Desempeño organizacional</b>								
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Resultado de desempeño	Satisfacción del colaborador	01 - 09			
						Beneficios y remuneración		
						Calidad del servicio		
				Suficiente personal				

