



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de San Martín, 2020**

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

AUTOR:

Br. Reátegui Pezo, José Rodvin (ORCID: 0000-0002-9259-2167)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres por haberme formado como una persona capaz de lograr lo que anhelo y cumplir siempre mis sueños, a mis hermanos por ser siempre el ejemplo que deseo ser como profesional, a mi hijo Mateo que desde siempre es el motivo de superarme día a día, a mi novia por ser siempre mi soporte constante para no caer en mis metas, y en fin a toda persona que siempre me ayudó y apoyó para salir adelante.

José Rodvin.

Agradecimiento

Agradecer el primer lugar a Dios por darme la salud y permitirme disfrutar de lo hermoso que es la vida, de igual manera agradecer a mi familia por apoyarme en las decisiones que tomo día a día para crecer como ser humano y profesional, agradecer a los maestros que nos formaron y brindaron sus conocimientos durante este tiempo de la Maestría y así poder culminar con éxito la meta que nos propusimos desde un inicio, agradecer a mis compañeros por la trasmisión de sus conocimientos unos con otros y poder enriquecernos aún más, gracias a todos.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad..	21
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de comunicación interna.....	25
Tabla 2 Nivel de desempeño laboral	25
Tabla 3 Relación comunicación interna y desempeño laboral.....	26

Resumen

La presente investigación presentó como parte de sus objetivos, el objetivo general en la cual se buscó determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020; la investigación fue básica y con un diseño no experimental. La población fueron 481 colaboradores mientras que la muestra de estudio lo conformaron 108 colaboradores, por lo que el muestreo fue probabilístico; para ello se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario. Los resultados encontrados fueron que el nivel de la comunicación interna fue bajo en un 50%, medio en un 32% y alto en un 18%. Por otro lado, el nivel de desempeño laboral fue bajo en un 56%, medio en un 26% y alto en un 19% y la relación estadística a partir de la prueba de Rho de Spearman evidenció que el coeficiente de correlación fue 0,750 indicando la existencia de una relación positiva considerable, además el valor de sig. Bilateral resultó siendo menor a 0,05. Concluye aceptando la hipótesis de investigación La relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020, es significativa.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño laboral, eficacia, eficiencia

Abstract

This research presented as part of its objectives, the general objective in which it was sought to determine the relationship between internal communication and the labor performance of the workers of the provincial municipality of San Martin, 2020; the research was basic and with a non-experimental design. The population was 481 collaborators while the study sample was made up of 108 collaborators, so the sampling was probabilistic; for this, the survey technique and the questionnaire instrument were used. The results found were that the level of internal communication was low by 50%, medium by 32% and high by 18%. On the other hand, the level of work performance was low in 56%, medium in 26% and high in 19% and the statistical relationship from the Spearman's Rho test showed that the correlation coefficient was 0.750 indicating the existence of a considerable positive relationship, plus the value of sig. bilateral turned out to be less than 0.05. It concludes by accepting the research hypothesis the relationship between internal communication and the job performance of workers in the provincial municipality of San Martin, 2020, is significant.

Keywords: Internal communication, job performance, effectiveness, efficiency

I. INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista empresarial el componente de comunicación interna, ha sido uno de los principales ejes para el éxito de cada organización según el sector económico que se encuentre, es aquí donde se aclara que es una herramienta que ha generado nuevas oportunidades en un mercado total competitivo que hasta la fecha de hoy varios países viene monitoreándolo por la importancia que suma tanto en las empresas públicas como privadas. En la actualidad, las grandes organizaciones capitalizan sus esfuerzos en virtud de otorgar un lugar de trabajo saludable y sobre todo con perspectiva de crecimiento profesional para sus empleados; sin embargo, a pesar de fijar la mayor atención a estas actividades de gestión, el desempeño individual no es lo que realmente se espera generándose así un riesgo muy probable si hablamos exclusivamente de productividad, es aquí donde sugiere que siempre se desarrolle una evaluación de desempeño objetiva para salvaguardar algunos intereses que son sumamente importantes (Cruz, 2019, p. 1).

Al referirnos al talento humano, se lo concibe como aquel capital que suma de manera positiva en una organización, por lo que vale la pena dar seguimiento y control, caso contrario pudiera generar un efecto desfavorable si hablamos de desempeño laboral. Según lo dispuesto por los algunos reportes de Asociaciones peruanas resalta que el 81% de los colaboradores peruanos consideran que las relación interpersonal es muy importante para mejorar el nivel de productividad, por otra parte añade que la flexibilidad laboral permitirá ser mucho más productivo según el estado o condiciones que se encuentre, añadiendo también que el liderazgo y la innovación son tendencias si hablamos de un ambiente de trabajo, que según antecedentes estos son factores determinantes que han medido el éxito de cada empresa (Zamueta, 2018, p. 1).

En el contexto del departamento de San Martín, está la municipalidad provincial del mismo nombre, con domicilio fiscal Jr. Gregorio Delgado N° 260 – Tarapoto. En los últimos años se han encontrado problemas internos relacionados básicamente al desempeño laboral del conjunto de sus colaboradores, pues aquí se ha logrado percibir que existe una baja motivación que se ve influenciado por

varios factores como la eficacia debido a que no se logra cumplir con las metas asignadas y en el plazo establecido. Por otra parte, desde el punto de vista de eficiencia existe un esfuerzo mínimo y baja dedicación cuando se trata de realizar una tarea, generando un retraso en la consecución de los objetivos e incluso muchos de estos no llegan a concretarse. De la misma forma, se ha logrado observar que la utilización de los recursos que proporciona la entidad pública no es la correcta, haciendo que en ocasiones exista una falta de recursos para poder trabajar en las tareas asignadas.

Además, en relación a la economía laboral no se suele entregar reconocimiento o incentivos a los trabajadores por su desempeño cuando realmente lo merece ya sea por la puntualidad o por el desarrollo adecuado de las labores dentro de la entidad municipal y referente a la calidad del servicio brindado se ha evidenciado que los trabajadores reciben pocas capacitaciones por parte de la municipalidad. Se hipotetiza que el problema viene siendo causado por el bajo nivel de comunicación interna, debido a que casi nunca se tiene en consideración las opiniones por parte de los colaboradores al momento de tomar decisiones en la entidad pública, además de que la colaboración entre compañeros no es notoria y algunos de ellos no son muy sociables. De continuar suscitándose estos hechos pueden generar un retraso en cuanto a la programación de actividad que elabora la municipalidad a inicios de año y por consiguiente los niveles del desempeño laboral en el trabajador decrecería, pudiendo incluso renunciar a su cargo. Por este motivo, a través del presente proyecto investigativo se busca determinar si la comunicación interna guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Martín.

Luego de dar a conocer la realidad problemática se formularon las preguntas, donde el problema general es ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020? Y los problemas específicos fueron ¿Cuál es el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la

municipalidad provincial de San Martín, 2020?

Seguidamente, tenemos las justificaciones del estudio, empezando por la conveniencia, en donde el desarrollo del presente resulta ser muy conveniente para las acciones que puedan emprender el área de Recursos Humanos de esta entidad pública, porque los resultados que se logre plasmar en esta investigación servirán como guía en la mejora de la administración del capital humano, además, este hecho puede ser evidenciado en el nivel de desempeño del trabajador. Así mismo, para la relevancia social, la información que se proporcionó con el desarrollo de esta investigación no sólo fue de gran utilidad para esta municipalidad en específico, sino también, resulta útil para todos aquellos con interés en esta temática del manejo de Recursos Humano y para quienes buscan implantar mecanismos de mejora del desempeño que presentarán sus trabajadores teniendo en cuenta la Política Nacional de Competitividad y productividad según Decreto Supremo N° 345-2018-EF, la cual tiene como ámbito de aplicación a todas las entidades públicas en los diferentes nivel de gobierno. Finalmente, investigación puede tomarse como guía para aquellas investigaciones que se plantean realizarse en el futuro.

Referente al valor teórico, que para el desarrollo de esta investigación se consultó diferentes fuentes bibliográficas con el propósito de buscar autores que definan con su teoría las variables que están siendo sujetas a investigación, además que con el desarrollo y los hallazgos obtenidos se estará reforzando y acrecentando todas esas teorías que se encontrarán plasmadas en este estudio. Por otro lado, en lo que respecta a la implicancia práctica, el investigador se vio involucrado en el presente estudio a fin de conocer y analizar el problema encontrado en función a sus resultados y a partir del mismo, sugerir alternativas de solución. Finalmente, justificando la relevancia metodológica, en el proceso de confección de la tesis, se ha seguido el enfoque cuantitativo, es decir que se llevó a cabo la formulación de hipótesis, y para contrastar esas hipótesis se empleó instrumentos para recoger datos y se usará una prueba estadística, de tal modo permitirán saber si se acepta o se rechaza cada una de las hipótesis que se formularon.

Por otro lado, se plantearon los objetivos de la investigación, teniendo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020. Mientras que los objetivos específicos son: Conocer el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020. Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020. De igual manera se plantearon las hipótesis donde la hipótesis general fue: La relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020, es significativa y las hipótesis específicas fueron: El nivel de comunicación interna de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020, es bajo. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020, es bajo.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan a continuación investigaciones pasadas relacionadas a ambas variables objetos de la presente investigación en diferentes ámbitos desde la esfera internacional, nacional y local. Teniendo a nivel internacional el estudio de Reis, M., Fulgencio, L., & Avelar (2018), *Influence of Internal Communication on the Organizations Performance: Proposition of Model* (Artículo científico), Universidad de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil. Qué estuvo fundamentado en un estudio básico, según el enfoque cuantitativo, descriptivo – propositivo. Un total de 310 empleados de la organización figuraron como población y muestra, siendo la encuesta cual técnica utilizada para recoger la información, además del cuestionario como instrumento. La investigación concluye en que se ha encontrado relación directa en cuanto a las variables de estudio, además los resultados llegaron a demostrar que el nivel de confianza entre el gerente y trabajado fue significativamente bajo, por otra parte, el Rho de Spearman registro un sig. Bilateral 0,000; menor al margen de error 0.05, indicando así que mientras mayor comunicación se genere en el área de trabajo el desempeño sumará resultados favorables.

Kulachai, W., y et al. (2018), *Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance* (Artículo científico) Universidad de Port Harcourt, Chonburi, Thailand. Contó con un estudio básico, según tipo correlacional y no experimental. Un número de 10 municipios conformaron la población, dentro de los cuales, un total de 489 funcionarios de estas constituyeron la muestra. En relación a la técnica para obtener los datos se aplicó la encuesta, siendo el instrumento utilizado el cuestionario. Finalmente, se da como conclusión que la comunicación interna ha registrado relación positiva entre la participación de los colaboradores, además logro identificar que la satisfacción laboral es un componente esencial para generar comunicación interna eficiente. De la misma forma, los trabajadores demostraron que existe una baja relación interpersonal, el cual según los resultados influyeron directamente en el nivel de satisfacción de cada uno.

Kumar, A. y Trehan, D. (2015), *Internal Corporate Communication and Job Performance: A Comparative Study of Public and Private Telecom Organizations* (Artículo científico) Instituto de estudios de gestión, España. El

estudio fue descriptivo, del tipo cuantitativo. Una cantidad de 605 empleados fueron considerados como población y muestra, encuesta y cuestionario figuraron de forma respectiva según técnica e instrumento para obtener la data. El estudio concluye en la existencia de dos componentes que forman parte de la comunicación interna las cuales influyen significativamente sobre la variable de desempeño en los trabajadores, el mismo que fue contrastado con la prueba no paramétrica Chi-cuadrado, por otra parte, dieron a conocer que la comunicación corporativa ha cambiado de manera lenta con el pase de los años, es aquí donde hace realce de la poca importancia que recae a ser evaluada en términos de eficiencia laboral, por lo que sugiere dar mayor énfasis y aplicación en el círculo organizacional.

En tanto a nivel nacional, está el estudio de Charry, H. (2018), *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público* (Artículo científico) Ministerio de Educación, Unidad de Gestión Educativa Local, Lima – Perú. Investigación cuantitativa además del diseño no experimental. La población junto con la muestra la conformaron una cantidad de 200 colaboradores, en cuanto a técnica para obtener información fue empleada la encuesta, además del cuestionario como instrumento. El autor tiene como conclusión la existencia de correlación media de 3.48 para las variables estudiadas, en otro sentido, según los resultados descriptivos el clima fue muy desfavorable considerándose así un bajo entusiasmo, el mismo que se ve influenciado por el ineficiente apoyo de la organización. Por otra parte, la comunicación entre colaboradores fue ineficaz, esto debido a las diferencias que presenta cada uno. Asimismo, Gálvez, E. & Milla, R. (2018), *Teaching Performance Evaluation Model: Preparation for Student Learning within the Framework for Teacher Good Performance* (Artículo científico) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. El enfoque fue cualitativo, método aplicativo-proyectivo. La población y muestra estuvo conformado por 94 profesores; se empleó la encuesta como técnica para obtener la data necesaria, así mismo, el cuestionario de instrumento para el mismo fin. Concluyeron que un modelo de evaluación de docente permite identificar las limitaciones y deficiencias que puede registrar en el proceso de enseñanza, asimismo desde la perspectiva de cada uno, este debería ser tomado en cuenta en todos los

centros educativos con el propósito de mejorar el logro de aprendizaje.

Strauck, M. & Guillén, C. (2014), *La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano* (Artículo científico) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. El estudio fue básico, descriptivo, de acuerdo con el enfoque cualitativo, en cuanto a la población junto con la muestra, se tuvo un total de 49 gobiernos locales, considerando como técnica para recoger información a la encuesta y entrevista, así mismo, una guía de entrevista y cuestionario como instrumentos. El investigador concluye en que la noción que tienen los gobiernos locales sobre la estrategia de gestión para la comunicación, es deficiente, además frente a eso requiere que se profundice en la asignación de roles y tareas que son factores determinantes para mejorar el nivel de gestión. Por otra parte, dieron a conocer que deben dar mayor atención a las políticas de acción a fin de lograr las metas y objetivos que estas entidades públicas se plantean.

Finalmente, a nivel local, tenemos el estudio de Mendoza, E. (2019), *Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016* (Tesis de posgrado) Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Del tipo descriptivo-correlacional. En cuanto a población y muestra, se tuvo a 61 empleados. Se empleó como técnica para el recojo de información la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento aplicado. Como conclusión se afirma que existe relación directa entre los constructos investigados además esto fue evidenciado mediante la medición estadística no paramétrica Rho de Spearman. Por otra parte, se llegó a registrar un liderazgo transformacional deficiente y el desempeño fue percibido como regular, el mismo que ha venido limitando el nivel de productividad de cada una de las empresas.

Ríos, C. (2017), *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016* (Tesis de posgrado) Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Presento como diseño el no experimental, según el tipo descriptivo–correlacional. Siendo considerada como población y muestra representativa, a 179 colaboradores. Concluye que existió relación directa para ambas variables estudiadas, asimismo este resultado fue contrastado con la

aplicación del estadístico Rho de Spearman con el valor sig. Bilateral 0,000 el cual está por debajo del rango error 0,05, así mismo, en cuanto al grado de relación, esta figura como positiva considerable según valor 0,896; aceptándose la hipótesis planteada, por lo que se descarta una hipótesis nula.

Otoya, H. (2016), La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto – 2016 (Tesis de posgrado) Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú. Según la metodología no experimental, tipo correlacional. Un total de 20 trabajadores fueron población y, a la vez, muestra. Encuesta además de cuestionario figuraron según técnica e instrumento para el recojo de data respectivamente. Se tuvo por conclusión la existencia de relación significativa para ambas variables objetos de investigación, asimismo este resultado fue contrastado con el sig. Bilateral obtenido de la prueba Pearson, siendo este 0,000 menor al margen de error 0,05. Además, un valor de 0,958 determina un nivel de relación alto.

Luego de citar algunas investigaciones que fueron realizadas sobre las variables, se realizará una revisión de la literatura en base a los autores y sus teorías relacionadas a cada variable. En ese sentido tenemos al primer constructo denominado “comunicación interna”, considerada como aspecto calve para el adecuado funcionar dentro toda organización; tal es así, a razón de que, favorece una mejor interacción entre las diferentes áreas en una organización, esto es lógico ya que, sin una adecuada comunicación es imposible que exista una correcta gestión y retroalimentación de la información. Como señala Malan (2001, p. 205), “is any communication that takes place within the organization”.

En esta misma línea, Kreps (citado por Morales et al., 2015, p. 219), define esta variable como “un sistema compuesto por un vaivén de mensajes que son compartidos por todos los colaboradores pertenecientes a la empresa; en este sentido, se entiende la comunicación interna como aquel proceso de interacción la cual se suscita en el interior de una organización, siendo los protagonistas los individuos miembros de esta”. Otro experto en la temática, quien es Andrade (2005, p.17), hace mención que este constructo es: un compendio de acciones ejecutadas por una empresa con la intención de crear y mantener un buen clima

a nivel de relaciones interpersonales entre todos los pertenecientes a ella, para tal fin, emplean distintos canales de comunicación para que la información fluya, y así, sumar en la consecución de los objetivos.

A modo de síntesis, es posible afirmar que comunicación interna hace referencia un procedimiento de tipo comunicacional que ocurre entre la plana de colaboradores en una organización, con la utilización de distintos medios para que los mensajes discurran entre todas las áreas.

Por otra parte, el fin de la comunicación interna, ha de estar orientada a sumar en el desarrollo y el correcto funcionar de la institución, en tal sentido, se tienen determinados objetivos a cargo del departamento de comunicación interna, las cuales comprenden el “Modelo de las cinco íes”.

En tal sentido, Andrade (2005, p. 23-31), propone el siguiente cuerpo de objetivos: Investigación: identificar todos los obstáculos o dificultades comunicativas existentes entre colaboradores y departamentos en la organización. Identificación: Preservar el sentido de pertenencia que guardan los empleados con respecto a la organización. Información: ejecutar acciones que aseguren una correcta gestión de la información, procurando que todos los mensajes alcancen a cada uno de los colaboradores. Integración: garantizar que cada empleado conozca y se encuentre orientado a la visión organizacional. Imagen: actuar de tal modo que se proyecte hacia los colaboradores una correcta gestión organizacional, esta cuestión sumara a que estos posean una buena percepción de la empresa.

Asimismo, la operatividad de la Comunicación interna puede ser fortalecida en base a determinadas acciones que son fundamentales, puesto que favorecerán una correcta gestión de la información además del intercambio de los mensajes; sustentando aquello, Kreps (citado por Morales et al., 2015, p. 223), hace un señalamiento sobre la existencia de cuatro funciones comprendidos para este concepto: Esparcir mediante mensajes comunicacionales las reglas y objetivos que promueve la empresa hacia el total de los colaboradores de la misma. Realizar una coordinación de los deberes y tareas del trabajador según las actividades organizacionales. Realizar el feedback a los superiores para que

tengan conocimiento de las actividades realizadas por los colaboradores además de informar sobre las comunicaciones que se dan entre estos últimos. Promover mediante actos comunicativos la cultura organizacional hacia el universo de colaboradores.

En relación a los canales de Comunicación interna, todas las organizaciones tienen determinados caminos o canales por donde discurre la comunicación, estos existen para que la organización se asegure de un manejo adecuado de la información y cuente con una apropiada retroalimentación de la misma. De acuerdo con Kreps (1995, p.225), “en el sistema de comunicación interna se pueden diferenciar dos tipos de canales comunicacionales, así se tiene la comunicación formal e informal”.

Finalmente, se dará a conocer la evaluación del constructo comunicación interna según la propuesta teórica de Kreps (1995), quien señala que la comunicación formal está diseñada de acuerdo con una estructura preestablecida por la organización, la misma que comprende el arreglo de niveles, divisiones y departamentos, del mismo modo, los deberes y responsabilidades definidas para cada trabajador, los cargos y las descripciones de las funciones que se asignan a los colaboradores (p. 225).

Dimensión comunicación formal: En ella, el proceso comunicacional se da respetando determinadas jerarquías establecidas, de estas jerarquías parten mensajes que siguen un camino de comunicación formal hacia toda la organización.

En este sentido, Kreps (1995), agrega que los flujos de mensajes recorren tres caminos comunicacionales, estos son: comunicación descendente: se caracteriza porque los mensajes nacen en alta gerencia para discurrir hacia los niveles jerárquicos inferiores, esta línea de comunicación interna es entendida como la más básica que existe. La comunicación descendente facilita el envío de ordenes dada por los altos mandos, se utiliza para proporcionar información laboral dirigida al total de los empleados, del mismo modo, se puede usar para que miembros pertenecientes a la empresa se enteren de cuáles son las metas establecidas en la institución en relación al mundo laboral (p. 227-228).

Comunicación ascendente: Corresponde al tipo de comunicación interna dada en trabajadores, en esta los mensajes tienen un flujo cuyo origen apunta en niveles inferiores para dirigirse luego hasta los niveles jerárquicos más altos. La comunicación ascendente sirve para que colaboradores tengan la posibilidad de sumar en determinadas decisiones que se puedan darse en la organización, así mismo, posibilita que el colaborador pueda compartir información con su superior o superiores, finalmente, también sirve para fortalecer la relación entre el trabajador y los directivos o gerentes.

Comunicación horizontal: Este tipo de canal comunicativo se caracteriza porque los mensajes fluyen entre aquellos colaboradores que comparten el mismo nivel de jerarquía. La funcionalidad de la comunicación horizontal se vale en el hecho de que los colaboradores puedan compartir información usando una misma vía o canal, así mismo, fortalece la cooperación entre los mismos.

Dimensión comunicación informal: Refiere a un tipo de comunicación que nace y se desarrolla por la misma curiosidad de los colaboradores y el proceso natural de interacción o socialización; en esta no existe de forma concreta una estructura o jerarquía que la sustente, por eso la nomenclatura de “informal” (p. 233).

En tal sentido, siguiendo el párrafo superior, es posible afirmar que la comunicación interna del tipo informal, ocurre entre los propios colaboradores de una empresa y se da de manera natural o espontánea, sin que tenga ningún criterio o principio que lo sustente. Siguiendo esta línea, la autora Annie Bartoli (2012) refiere lo siguiente: la ocurrencia de un contacto eficaz dado por medio de dos colaboradores, ya sea del mismo sector o sectores diferentes, tiene un inicio y desarrollo que se fundamenta en un intercambio a nivel verbal que es informal, tal situación se configura como una vía natural de comunicación transversa, la cual es diferente a un canal comunicativo que depende de jerarquías (p. 158).

Por otro lado, el desempeño laboral según (Gonzales, Olivares, Gonzáles, & Ramos, 2014) quienes indican que cuando se desarrolla la evaluación de desempeño laboral, se busca obtener información que nos ayude a describir de manera puntual y confiable el desempeño en el puesto que se encuentra un

trabajador. Estos sistemas de evaluación se deben relacionar estrictamente por el cargo en que se encuentran, tiene que ser práctico y confidencial. Es importante que cuenten con medición estadísticas y sean aprobados con estándares que han sido verificados en su totalidad. Cuando se menciona que deben tener relación directa con su puesto laboral, se entiende a que el sistema de evaluación debe calificar solo indicadores que indiquen mayor importancia para obtener logros y éxitos en su cargo. Sin embargo, si no existiera relación, esta evaluación carecerá de validez. Se va a determinar que la evaluación sea práctica, cuando esta sea entendida por sus trabajadores. Ya que, si el sistema de evaluación es complicado, tienden a ser confusas y hasta podrían generar conflictos y suspicacia. En la actualidad esta forma de evaluar ayuda a determinar los reconocimientos o bonificaciones que se les podrían otorgar a los trabajadores. Además, de que un sistema de evaluación efectivo permite detectar las problemáticas existentes dentro del sistema utilizado por el área de recursos humanos para recopilar información. También, las personas que tienen un desempeño considerado insuficiente, nos brindan un procedimiento inexacto de selección, inducción además de la capacitación, así mismo y en contraste, pueden señalar que el modelo de puesto o los retos del exterior fueron insuficientemente apreciados en la totalidad de sus fases (pp. 155-157).

Desempeño laboral se conceptualiza como aquel valor resultante, esperado por la institución, de la suma de todos aquellos episodios discretos de la conducta ejercida por el colaborador realizadas en un tiempo determinado. Esta definición es una versión ligeramente revisada de la definición de rendimiento presentado en una publicación anterior en relación con una teoría basada en las diferencias personales sobre la tarea y rendimiento contextual (Motowidlo, Borman & Schmit, 1997, citado por Motowidlo & Kell (2012, p. 92). Para, Mohamed (2018, p. 12, quien citó a Ellinger et al, 2003) define categóricamente que el desempeño de los colaboradores incorpora los resultados producto de las acciones realizadas de los empleados en función de su experiencia y habilidades. En entornos organizacionales, el desempeño de los empleados es el resultado acumulado de las habilidades, esfuerzos y decisiones de todos los empleados que contribuyeron en la productividad organizacional mejorada que conduce a

la consecución de sus objetivos. Además, el desempeño organizacional mejorado indica los esfuerzos hacia el logro de la meta, mientras que requiere más esfuerzos en términos del desempeño mejorado de los empleados.

Por otra parte, cuando se realiza un análisis de desempeño o gestión de un personal que labora, es porque este instrumento nos permite direccionar, y supervisar a los trabajadores, sobre otros propósitos que se puedan mencionar; es el crecimiento a nivel personal y profesional de los trabajadores, lo que nos permite realizar un seguimiento de los resultados de la empresa y como se han venido aprovechando positivamente del área de recursos humanos. Por otro lado, permite un espacio entre el jefe y sus colaboradores, para tener una retroalimentación que permita comprender y generar un adecuado diálogo en lo que cada uno tenga que decir del otro, y lo que esperan, y así de esta manera podrán captar ciertas expectativas y se van a obtener mejores resultados. En ocasiones se cree que, al hacer estas evaluaciones de desempeño, es que se busca a un merecedor de un aumento, o a quiénes hay que despedir. Podría ser cierto en ocasiones, pero no debemos olvidar que la evaluación del desempeño comprende una información detallada y amplia, además, posee distintas implicancias para la relación jefe-colaborador juntamente con una relación duradera entre la organización y los colaboradores. (Alles, 2016, p. 310). Mientras tanto la jefatura del departamento laboral, es responsable de valorar la gestión del departamento de gestión del talento humano, por ello esta área posee diversos materiales de evaluación que le van a permitir medir las políticas que la empresa aplica.

Esta evaluación es un proceso que corresponde analizar a los jefes inmediatos, de forma integral, sistémica y de manera continua, se evalúa en conjunto, su comportamiento, actitud, desempeño y conducta laboral de los colaboradores en su desempeño en el área que se encuentra, y la manera en que cumple sus funciones, en lo que se refiere a las oportunidades, cantidad además de los aspectos de calidad en relación a servicios producidos. Entre otros objetivos que tiene esta evaluación, son: busca encontrar el grado de adaptación de los nuevos colaboradores al cargo, permite corregir algunas situaciones que

causan algunos desajustes en desempeño de sus funciones. También permite agregar elementos a la discusión de ver si un trabajador continúa o se despide de sus funciones en la empresa. Además de que permite resaltar el desempeño que los trabajadores contratados están cumpliendo las exigencias y objetivos en su puesto del trabajo. Esto ayuda a través de la evaluación, estimación y valoración del desempeño a medir que tan idóneo es un profesional en el puesto de trabajo que se encuentra y su potencial a desarrollar. (Albarrán & Márquez, 2014, p. 253). Chiang y San Martín (2015), señalan que existen diferentes maneras y formas de medir el desempeño laboral de un trabajador. Cualidades, necesidades, capacidades y habilidades refieren a particularidades de cada sujeto que guardan una relación recíproca con el tipo de labor a realizar y con la empresa misma, para generar conductas que, en sí mismas, repercuten sobre los resultados.

Entre las formas existentes para realizar la medición del desempeño, se tiene: trabajo en equipo, sentido de responsabilidad, horas de trabajo, calidad del trabajo, saberes en relación al trabajo, asistencia, requerimiento respecto a supervisión, entre otros. A través del desempeño se puede evidenciar los objetivos de la efectividad del colaborador, es decir, si esta es capaz de conseguir las metas en el menor periodo de tiempo posible utilizando los recursos disponibles de manera eficiente (p. 160).

Finalmente, la evaluación del desempeño laboral se conoce a través de los autores Bonnefoy & Armijo (2005) quienes hicieron mención que dentro de las instituciones del estado se busca incrementar el desempeño laboral del personal, en tal sentido, la variable se encontrará dimensionado en términos de eficacia, eficiencia, la economía laboral y la calidad de servicios. (p. 30) Empecemos con la eficacia; que comprende el grado que se generará para cumplir con metas y objetivos establecidos a nivel organizacional para un determinado puesto de trabajo, esta dimensión se encuentra comprendida por los indicadores de cumplimiento de objetivos, que consiste en que las actividades que vienen realizando los trabajadores de una institución se encuentren orientadas al cumplimiento de los objetivos que fueron plasmados

en los planes elaborados por la institución. Como segundo indicador comprendido en esta dimensión está resultados que fueron obtenidos, que consiste en que los resultados que son generados de las actividades que vienen realizando el personal guarden relación con los resultados esperados por la institución.

Como segunda dimensión se tiene a la eficiencia; que viene a ser la capacidad que posee el individuo para cumplir de manera adecuada una tarea; y dentro de ella se encuentra los siguientes indicadores; como primer indicador es el esfuerzo realizado, que consiste en que el trabajador realice correctamente las funciones que le fue encomendada y que muestre su máximo rendimiento durante su ejecución. Como segundo indicador se tiene a los recursos empleados, que viene a ser los medios que el trabajador emplea para la realización de sus funciones, estos deben estar orientados a un adecuado aprovechamiento de ellos (Bonney & Armijo, 2005, pp. 32 - 34).

Como tercera dimensión se tiene a la economía laboral, que trata en que una parte de los recursos económicos que maneje una determinada institución del estado, se encuentre destinada a cubrir las obligaciones que se genera en base a los sueldos, las gratificaciones, la escolaridad, entre otros; los indicadores que están comprendidos en esta dimensión son; el pago de remuneraciones, que consiste en que la entidad retribuya económicamente a sus trabajadores por haber prestado sus servicios, estos pagos deben estar enmarcados en un cronograma. Como segundo indicador de esta dimensión se tiene al pago de beneficios, que consiste en los derechos de retribución que tiene el trabajador distinto a la remuneración básica que recibe, estos pueden estar condicionadas al rendimiento del trabajador (Bonney & Armijo, 2005, p. 35).

Como cuarta y última dimensión se tiene a la calidad de servicio brindado, que trata en que los trabajadores de una entidad van a responder de una manera rápida y directa a las necesidades que presentará el usuario; para ello el trabajador tendrá que desarrollar la capacidad de percibir lo que el usuario requiere y además conocer bien los procedimientos del servicio que la entidad

presta, los indicadores que están comprendidos en esta dimensión son la cortesía en la atención, que se encuentra ligado a cómo será el comportamiento de un trabajador con su semejante, es decir que tiene que brindar un trato amable empleando el vocabulario adecuado. Como segundo indicador se tiene a la orientación hacia los servicios, este indicador consiste en que el trabajador debe ser capaz de comprender la necesidad del otro y responder esa necesidad con los servicios que se brinda, para ello es necesario que el trabajador esté capacitado en los servicios que se está brindando (Bonney & Armijo, 2005, p. 36).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

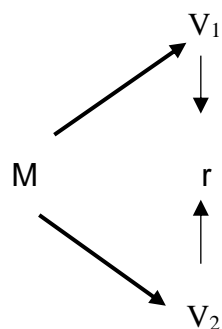
Tipo de estudio

Correspondió al básico, el cual, de acuerdo con su interés metodológico, tuvo como finalidad el generar conocimiento teórico de las variables tales como comunicación interna y desempeño laboral que se desarrolló dentro de Municipalidad Provincial de San Martín. Asimismo, esto fue una herramienta para generar un aporte adicional al campo investigativo con la intención de poder comparar los resultados alcanzados en investigaciones similares (Palella 2012, p. 87).

Diseño de investigación

Responde a un diseño no experimental, entendido como el análisis realizado sin la manipulación deliberada de la variable independiente, pues esto quiere decir que el problema a investigar solo fue sometido a una observación directa según el estado natural que se encuentre, además su temporalidad fue de corte transversal, esto se debió por el hecho de que el recojo de datos fue por única vez desarrollándose en la Municipalidad Provincial de San Martín (Hernandez, Fernandez y Baptista 2014, p. 58).

El esquema que representa este diseño es el siguiente:



Dónde:

- M : Muestra
- V1 : Comunicación interna
- V2 : Desempeño laboral
- r : Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Variable 1: comunicación interna

Definición conceptual

Kreps (citado por Morales et al., 2015, p. 219), hace referencia sobre esta variable definiéndola como “un modelo dentro del cual diferentes mensajes se comparten entre todos los colaboradores pertenecientes a una institución; comprende todas las interacciones de tipo verbal dadas en una empresa realizadas por los trabajadores.

Definición operacional

Se hará empleo de un cuestionario para el recojo de información, dicho instrumento será elaborado según las dimensiones: Comunicación formal y comunicación informal.

Indicadores: Descendente, ascendente, horizontal, curiosidad, atracción interpersonal e interacción social

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Cuando se realiza un análisis de desempeño o gestión de un personal que labora, es porque este instrumento nos permite dirigir, y supervisar al personal, otros objetivos que podemos mencionar; es el desarrollo personal, profesional de los trabajadores, nos permite realizar un seguimiento de los resultados de la empresa y como se han venido aprovechando positivamente del área de recursos humanos (Alles, 2016, p.310).

Definición operacional

Se hará empleo de un cuestionario para el recojo de información, dicho instrumento será elaborado según las dimensiones; eficacia, eficiencia,

economía laboral y calidad de servicio brindado.

Indicadores: cumplimiento de objetivos, resultados que fueron obtenidos, esfuerzo realizado, recursos empleados, pago de remuneraciones, pago de beneficios, cortesía en la atención y orientación hacia los servicios

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Constituida por la suma de 481 empleados pertenecientes al municipio. Por otra parte, según lo dispuesto por Ñaupas (2018) hace referencia que la población se ve representado por el total de unidades de estudio, es aquí donde todos los elementos presentan las características necesarias para ser partícipes en relación al problema de estudio (p. 334).

Criterio de inclusión

Todos los trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Criterio de exclusión

No se ha excluido a ningún trabajador de la entidad en la población

Muestra

Para la determinación de la muestra al ser una población extensa, se utilizará una fórmula de muestreo probabilístico.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

95%					
Z =	1.96				
E =	0.05				
p =	0.9				
q =	0.1				
N =	481				
n =	3.8416	*	0.09	*	481
	0.0025	*	480	+	0.34574
n =	166.302864				108
	1.55				

La muestra fue constituida por una cantidad de 108 trabajadores. Según lo dispuesto por Carrasco (2018) hace referencia que este término corresponde a un fragmento de la población, es aquí donde se identifican las unidades de estudio que determinen las características necesarias que registre el problema a investigar, los mismo que puedan responder el propósito de estudio (p. 238).

Muestreo

Corresponderá a un muestreo probabilístico, pues esto quiere dar a entender que la muestra a estudio fue seleccionada a partir de una fórmula de muestreo probabilístico con el propósito de que la información de la muestra sea más factible de abordar (Bernal, 2016, p. 212).

Unidad de análisis:

Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín del periodo 2020.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Estará representado por la encuesta, el mismo que estará compuesto por una serie de preguntas elaboradas básicamente por las dimensiones e indicadores que registre cada variable. Por otra parte, el resultado que se llegue a obtener permitirá medir el comportamiento de la comunicación interno y desempeño laboral de la muestra.

Instrumentos

Variable comunicación interna

El instrumento a considerar será el cuestionario de escala tipo Likert, el mismo que tendrá la intención de medir la frecuencia de ciertas actividades que se ejecutan en la Municipalidad Provincial de San Martín. Así mismo, a partir de los datos resultantes se tendrá la facultad de poder calificar la variable según el estado que se encuentra. Por este motivo, la escala que se asignará a los cuestionarios será nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Variable desempeño laboral

El instrumento a considerar será el cuestionario de escala tipo Likert, el mismo que tendrá la intención de medir la frecuencia de ciertas actividades que se ejecutan en la Municipalidad Provincial de San Martín. De la misma forma a partir de los resultados de lleguen a generar se tendrá la facultad de poder calificar la variable según el estado que se encuentra. Por este motivo, la escala que se asignará a los cuestionarios será nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

Validez

Responde básicamente al juicio de expertos, quienes a través de su experiencia en la materia darán la luz verde para la aplicabilidad de los instrumentos.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Comunicación interna	1	Metodólogo		Existe suficiencia
	2	administrador		Existe suficiencia
	3	administrador		Existe suficiencia
Desempeño laboral	1	Metodólogo		Existe suficiencia
	2	administrador		Existe suficiencia
	3	administrador		Existe suficiencia

Confiabilidad

La prueba piloto fue el alfa de Cronbach, que permitió realizar una medición del nivel confianza para cada cuestionario en función a cada pregunta. Según Bautista (2009) indica que permite medir si el instrumento es totalmente confiable (p. 45). Según lo dispuesto en la siguiente tabla se da conocer los valores que permitirá determinar el nivel de confiabilidad.

El número de preguntas (ítems) que reconoce cada variable son 14 para comunicación interna y 15 para el desempeño laboral, es aquí con esta información se procederá al cálculo del alfa de Cronbach.

Variable 1: Comunicación interna

El alfa de Cronbach obtenido es 0,859 siendo mayor a 0.75, esto indica a brevedad que existe una excelente fiabilidad del primer instrumento que respecto a la variable comunicación interno.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	14

Variable 2: Desempeño laboral

Según el cálculo del alfa de Cronbach el resultado fue 0,911; lo que indica que es mayor a 0.75; aceptado de esta manera que existe una alta confiabilidad del instrumento de la segunda variable.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	15

3.5. Procedimiento

Como primer proceso se tendrá un acercamiento directo al lugar de estudio que responde a la Municipalidad Provincial de San Martín, al obtener los permisos necesarios se desarrollará la aplicación de instrumentos al grupo de trabajadores, es aquí donde se tiene como intención medir el estado de cada variable a través de su percepción, seguidamente la información obtenida será incluida en la base de datos para ser procesada en la presentación de las tablas y figuras, siendo este un instrumento importante para reconocer la problemática que se origina en el

lugar donde se realiza la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis responderá básicamente al empleo de medios estadísticos como el SPSS. V.25 y el sistema integral Microsoft Excel, asimismo con este medio se podrá elaborar las tablas y figuras de frecuencia y además la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, la misma que tiene su origen debido a que los instrumentos de recojo de información fueron de escala ordinal. Pues de esta manera una vez que se concluya se podrá realizara la medición de la asociación de los constructos permitiéndonos así aceptar o rechazar la hipótesis de investigación.

Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total. Los cuales se pueden ver a continuación:

Desde	Hasta	Significado
-0.91	-1	Correlación negativa perfecta
-0.76	-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.51	-0.75	Correlación negativa considerable
-0.26	-0.5	Correlación negativa media
-0.11	-0.25	Correlación negativa débil
-0.01	-0.1	Correlación negativa muy débil
0	0	No existe correlación alguna entre las variables
0.01	0.1	Correlación positiva muy débil
0.11	0.25	Correlación positiva débil
0.26	0.5	Correlación positiva media
0.51	0.75	Correlación positiva considerable
0.76	0.9	Correlación positiva muy fuerte
0.91	1	Correlación positiva perfecta

3.7. Aspectos éticos

En este apartado se da conocer que toda información proporcionado por el lugar de estudio será manejada de manera confidencial, esto quiere decir que solo hará uso para fines investigativos. Además, los autores que se llegue a tomar en cuenta para definir y evaluar las variables de estudio serán citados según las normas APA Sexta Edición.

IV. RESULTADOS

Nivel de comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

Tabla 1

Nivel de comunicación interna

Calificación	Nº	%
Bajo	54	50%
Medio	35	32%
Alto	19	18%
Total	108	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín

Según la tabla 1, se muestra los resultados en relación al nivel de comunicación interna dentro de la entidad municipal donde el 50% de los colaboradores considera que la comunicación interna se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 32% manifiesta que está en un nivel medio y el 18% destaca que es alto, esto debido a que la mayoría de trabajadores respondieron que casi nunca suele recibir reconocimiento o felicitaciones por el trabajo que realiza, además casi nunca sus compañeros de trabajo suelen compartir información a fin de trabajar en equipo y de igual manera casi nunca mantiene una comunicación constante con sus compañeros de trabajo al momento de desarrollar sus actividades

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral

Calificación	N	%
Bajo	60	56%
Medio	28	26%
Alto	20	19%
Total	108	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín

Según la tabla 2, se muestra los resultados en relación al nivel de desempeño laboral en la municipal provincial de San Martín, donde el 56% de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo de desempeño, mientras que el 26% se ubica en un nivel medio y el 19% destaca en un nivel alto, esto debido a que la mayoría de trabajadores respondieron que casi nunca cumple con sus metas dentro del plazo establecido, además cuando realiza sus tareas asignadas, casi nunca pone su máximo esfuerzo por cumplirlo y finalmente casi nunca realiza un uso eficiente de los recursos al momento de desarrollar sus labores.

Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial

Tabla 3

Relación comunicación interna y desempeño laboral

			Comunicación_i nterna	Desempeño_lab oral
Rho de Spearman	Comunicación_interna	Coefficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
Desempeño_laboral		Coefficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Al haber sido aplicada el Rho de Spearman, salieron como resultados más importantes la existencia de relación positiva considerable para los constructos investigados, el valor del coeficiente de correlación obtenido fue de 0,750. Asimismo, la significancia bilateral resulto menor al margen de error 0,05 (0,000), con ello fue aceptada la hipótesis planteada, donde se señala la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad municipal siendo esta significativa.

Debido a que para determinar la relación estadística de ambas variables primero fue necesario obtener los datos respectivos tanto de la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral, para luego emplear la prueba Rho de Spearman, siendo la razón que las variables de estudio presentan escala de medición ordinal.

V. DISCUSIÓN

La comunicación interna dentro de una organización o entidad pública es fundamental y al mismo tiempo resulta un recurso indispensable que genera grandes beneficios y ofrece una gran ventaja, pues permite que los trabajadores laboren en un ambiente donde existe un dialogo permanente entre compañeros y con los jefes de área y demás. Ello también produce un impacto positivo sobre desempeño laboral en el personal, que se proyecta sobre el cumplir de los objetivos a través de la eficiencia además de eficacia. Precisamente la investigación abordo estas variables que son muy necesarias analizarlas para ver la situación en la que se encuentra, en este caso se realizó en la municipalidad Provincial de San Martin, en el periodo 2020, donde fueron seleccionados 108 trabajadores aplicándose un muestreo probabilístico y a quienes se les realizó una encuesta para medir ambas variables, a fin de conocer cuál es el nivel en el que se encuentra dentro de la entidad pública y determinar la existencia de relación estadística entre ambas. Apoyados bajo el sustento teórico de Morales (2015), quien indica que este concepto refiere a un modelo de mensajería que es compartida por colaboradores pertenecientes a una institución; correspondiendo a la interacción humana dada en las empresas y entre las personas que forman parte de estas. En tanto Alles (2016) afirma que cuando se realiza un análisis de desempeño o gestión de un personal que labora, es porque este instrumento nos permite dirigir, y supervisar al personal, otros objetivos que podemos mencionar.

En ese sentido, en relación a los objetivos específicos, el primer objetivo busco conocer el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martin, 2020, para lograr esto fue necesario la aplicación de la encuesta y se obtuvo como resultado que el nivel de comunicación interna fue bajo en un 50%, medio en un 32% y alto en un 18%. Estos resultados contrastan con el estudio de Strauck & Guillén (2014) concluyeron que la concepción estratégica de la gestión de comunicación que registran los gobiernos locales es deficiente, además frente a eso requiere que se profundice en la asignación de roles y tareas que son factores determinantes para mejorar

el nivel de gestión. Asimismo, Mendoza (2019) concluyo que existe una relación directa entre el liderazgo y desempeño de las empresas del sector comercio, además esto fue evidenciado a partir de la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

La discusión realizada en líneas anteriores ha dado a conocer que dentro de la Municipalidad Provincial de San Martín la comunicación interna no es la más adecuada entre colaboradores, ello trae consecuencias negativas afectando la consecución de metas al finalizar el año. Además, al comparar con algunos estudios realizados en años anteriores se logra evidenciar que la comunicación interna no es solo un problema de hoy en día, sino también que viene siendo analizado y estudio desde algunos años atrás, debido a que es un problema recurrente tanto a nivel de empresas privadas como en instituciones del estado y que deben ser manejados con prontitud buscando una solución en la que se haga participe a los propios colaboradores.

Por otra parte, en relación al segundo objetivo específico se buscó determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín para ello se aplicó una encuesta al personal a fin de conocer su respuesta. Los resultados encontrados fueron que el nivel de desempeño laboral fue bajo en un 56%, medio en un 26% y bajo en un 19%. Estos resultados contrastan con la investigación de Kumar & Trehan (2015) concluyeron que existen dos componentes de la comunicación interna que influyen de manera significativa en el desempeño de los trabajadores, el mismo que fue contrastado con la prueba no paramétrica Chi-cuadrado. Además, Charry (2018) en su estudio concluyo que existe una relación media de 3.48 entre la comunicación interna y el clima organizacional, así mismo, con los resultados descriptivos el clima fue muy desfavorable considerándose así un bajo entusiasmo, el mismo que se ve influenciado por el ineficiente apoyo de la organización.

La discusión realizada sobre el segundo objetivo específico ha permitido identificar que dentro de la Municipalidad Provincial de San Martín, también existe un bajo nivel de desempeño laboral por parte de los colaboradores

independientemente del área en la que se encuentran trabajando y al contrastar con otras investigaciones en la que se abordó el mismo tema se da cuenta que el problema de desempeño laboral viene ocurriendo en diferentes empresas y entidad públicas debido a que sus trabajadores no ponen el empeño y su máximo esfuerzo por cumplir con las tareas asignadas o las metas y/o objetivos que se trazan a inicios de cada año. Si bien es cierto hay trabajadores que tratan en lo posible de cambiar este resultado reflejado, necesitan del apoyo de los demás para lograr cambios positivos, por ello este estudio pueda ser de utilidad para la entidad municipal a fin de que mejore en este aspecto.

Finalmente, como objetivo general se buscó determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral a partir de la aplicación del Rho de Spearman los resultados más importantes fueron el haber encontrado relación positiva considerable para los constructos estudiados, puesto que el valor coeficiente de correlación obtenido fue 0,750. Asimismo, la significancia bilateral resulto menor al margen error 0,05 (0,000), con ello aceptamos la hipótesis establecida, donde se señala una relación entre ambas variables en los trabajadores de la institución municipal, siendo esta significativa. Este resultado guarda concordancia con la investigación de Reis, Fulgencio, & Avelar (2018), quienes concluyeron que existe relación directa entre la comunicación interna y el rendimiento laboral, para ello, el Rho de Spearman registro un sig. Bilateral 0,000; menor al margen error 0.05. Así mismo, Kulachai, et al. (2018) concluyen que la comunicación interna registro una relación positiva entre participación de colaboradores, además logro identificar que la satisfacción laboral guarda una posición imprescindible cuando se trata de generar comunicación interna eficiente.

La discusión hecha respecto al objetivo general es una demostración de que ambas variables objeto de esta investigación se relacionan, debido a que mientras exista bajo nivel de comunicación interna, también lo será el desempeño laboral que se encuentre en los empleados. También, habiéndose realizado esta investigación se ha logrado observar una situación que en definitiva perjudica a toda la municipalidad, ya que necesita que todas sus áreas

se vean involucradas y unan esfuerzos para lograr grandes cosas, pero de nada sirve sino existe de por medio una comunicación interna que favorezca el entendimiento, el trabajo en equipo, el apoyo entre los colaboradores y el respaldo del departamento de gestión del talento humano, área principal encargar de guiar al conjunto de colaboradores a desempeñarse siguiendo todas las normas y teniendo presente y a futuro los objetivos trazados.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se encontró relación respecto a las variables estudiantes, comunicación interna y desempeño laboral, resultante del estadístico Rho de Spearman, teniendo como coeficiente correlacional al calor 0,750 dando a entender la existencia de relación positiva considerable, además, la sig. bilateral siendo menor al margen error 0,05 fue aceptada la hipótesis propuesta.
- 6.2.** El nivel de comunicación interna de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, donde según los resultados evidenciados para el 50% de los encuestados fue bajo, mientras que para el 32% fue medio y el 18% consideró que es alto.
- 6.3.** El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, donde según los resultados evidenciados para el 56% de los encuestados fue bajo, mientras que para el 26% fue medio y el 19% consideró que es alto.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe área de recursos humanos de la entidad municipal, realizar charlas con los trabajadores de las diferentes áreas a fin de conocer como se viene estableciendo la comunicación interna dentro de la entidad municipal ya que esto repercute en el desempeño laboral de los demás colaboradores.

- 7.2.** Para el encargado del departamento de recursos humanos buscar alternativas para solucionar la comunicación interna como otorgar incentivos y reconocimientos a los trabajadores, además de planificar talleres de confraternidad a fin de que los colaboradores puedan compartir juntos diferentes actividades de integración.

- 7.3.** Al jefe del área de recursos humanos incentivar a los colaboradores para el mejoramiento de su desempeño laboral promoviendo el correcto cumplir de las actividades que se les encomienda, además de capacitar a los trabajadores a fin de que realicen un uso eficiente de los recursos cuando realiza su trabajo.

REFERENCIAS

- Albarrán, José y Begoña Márquez. *Operaciones administrativas de recursos humanos*. RA-MA Editorial, 2014. <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?dociID=3229470&query=recursos%2Bhumanos%2B%2BAND%2Brecursos%2Bhumanos>>
- Alles, Martha. *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Vol. Vol.1. Buenos Aires: Ediciones Granica, 2016. <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/detail.action?dociID=4536605>>.
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&dq=tipos+de+comunicacion+interna&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUjL0sjLTTAhWLZiYKHa9YD1E4ChDoAQgfMAA#v=onepage&q&f=false>
- Bautista, M. (2009). *Manual de metodología de investigación*. Caracas, Venezuela: Talitip.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogota, Colombia: Pearson.
- Bonnefoy, Juan y Marianela Armijo. *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: CEPAL, 2005. <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scientific Electronic Library Online*, 9(1), 25-34. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Chiang, María y Nadia San Martín. «Análisis de la Satisfacción y el Desempeño

- Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano.» *Revista Cienc Trab* (2015): 159-165. <<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>>.
- Cruz, S. (4 de noviembre de 2019). Conoce qué es una evaluación de desempeño laboral y porque es tan importante para las empresas. *El diario nuevo día*. Obtenido de <https://www.eldiariounuevodia.com.ar/nacional/info-general/2019/11/4/conoce-que-es-una-evaluacion-de-desempeno-laboral-porque-es-tan-importante-para-las-empresas-96564.html>
- Gálvez, E., & Milla, R. (2018). Teaching Performance Evaluation Model: Preparation for Student Learning within the Framework for Teacher Good Performance [Evaluación del desempeño docente: Preparación para el aprendizaje de los estudiantes en el Marco de Buen Desempeño Docente]. *Propósitos y Representaciones*, 6(2), 407-452. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v6n2/en_a09v6n2.pdf
- Gonzales, Martín, y otros. *Planeación e integración de los recursos humanos*. Editorial Patria, 2014. <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?dclid=3227840&query=recursos%2Bhumanos%2B%2BAND%2Brecursos%2Bhumanos>>.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de investigación* (Sexta edición ed.). Mc Gran Hill Education. Recuperado el 07 de Septiembre de 2018
- Kreps, G. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. (2ª. Ed). EE.UU: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Kulachai, W., & et al. (2018). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance [Comunicación interna, participación de los empleados, satisfacción laboral y desempeño de los empleados]. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, 186(15), 124-128.
- Kumar, A., & Trehan, D. (2015). Internal Corporate Communication and Job Performance: A Comparative Study of Public and Private Telecom Organizations [Comunicación corporativa interna y desempeño

laboral: un estudio comparativo de organizaciones de telecomunicaciones públicas y privadas]. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 6(7), 1996-2001. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/8676/09910e791af060a2f593ce10b9806b711bb5.pdf>

Malan, F. (2011). *Ethics and Leadership in Business and Politics*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=fdyLXNIrvWwC&pg=PA205&dq=internal+communication+definition&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjlxKm-tMPXAhUKQiYKHQWiBwkQ6AEIOzAD#v=onepage&q=internal%20communication%20definition&f=false>

Mendoza, E. (2019). *Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016 (Tesis de posgrado)*. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28646/Mendoza_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mohamed, Z. (2018). *The Determinantes of Employee Performance in Jordanian Organizations*. *Press Academia*, Vol. 5(Núm. 1), pp. 11-17. Recuperado el 01 de octubre de 2019, de <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/453563>

Motowidlo, S. J., & Kell, H. (setiembre de 2012). *Job Performance*. *ResearchGate*, pp. 91-95. Recuperado el 01 de octubre de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/236624589_Job_Performance

Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogota - Colombia: Ediciones de la U.

Otoya, H. (2016). *La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto – 2016 (Tesis de posgrado)*. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26003/Otoya_YHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palella, S. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas:

FEDUPEL.

- Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de de los criterios de rigor y éticos en la investigación. *Revista científica de la Facultad de Enfermería y Rehabilitación*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Reis, M., Fulgêncio, L., & Avelar. (2018). Influence of Internal Communication on the Organizations' Performance: Proposition of Model [Influencia de la comunicación interna en el desempeño de las organizaciones: propuesta de modelo]. *Future Studies Research Journal - FIA Business Scholl*, 10(2), 214 – 237. doi:10.24023
- Ríos, C. (2017). *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016 (Tesis de posgrado)*. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16676/R%c3%ados_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Strauck, M. y. (2014). La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 4(7), 153-176. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/614875/Carta%20ao%20Editor%20Boletim_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zamueta, J. (10 de septiembre de 2018). Clima laboral influye en la productividad empresarial. *El Peruano*, pág. 1. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación interna	Kreps (1995) señala que la comunicación interna es el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas	Se hará empleo de un cuestionario para el recojo de información, dicho instrumento será elaborado según las dimensiones: Comunicación formal y comunicación informal	Comunicación formal Comunicación informal	Descendente Ascendente Horizontal Curiosidad Atracción interpersonal Interacción social	Ordinal
Desempeño laboral	Cuando se realiza un análisis de desempeño o gestión de un personal que labora, es porque este instrumento nos permite dirigir, y supervisar al personal, otros objetivos que podemos mencionar; es el desarrollo personal, profesional de los trabajadores, nos permite realizar un seguimiento de los resultados de la entidad municipal y como se han venido aprovechando positivamente del área de recursos humanos. (Alles, 2016, p.310).	Se hará empleo de un cuestionario para el recojo de información, dicho instrumento será elaborado según las dimensiones; eficacia, eficiencia, economía laboral y calidad de servicio brindado.	Eficacia Eficiencia Economía laboral Calidad de servicio brindado	Cumplimiento de objetivos Resultados que fueron obtenidos Esfuerzo realizado Recursos empleados Pago de remuneraciones Pago de beneficios Cortesía en la atención Orientación hacia los servicios	Ordinal

Fuente: Marco teóricos de las variables

Matriz de consistencia

Título 1: Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de comunicación interna de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020. Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020</p>	<p>Hipótesis general La relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020, es significativa.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de comunicación interna de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020, es bajo. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020, es bajo.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

No experimental, relacional	<p>Población La población estará conformada por los 481 trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020.</p> <p>Muestra La muestra estará conformada por los 108 trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, 2020.</p>	Variables	Dimensiones	
		Comunicación interna	Comunicación formal	
			Comunicación informal	
		Desempeño laboral	Eficacia	
			Eficiencia	
			Economía laboral	
Calidad de servicio brindado				

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la comunicación interna

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la comunicación interna que existe entre los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo para responder con las siguientes preguntas del cuestionario:

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Siempre (5) Casi Siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

DIMENSIONES	Criterios a evaluar	VALORES DE ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
Formal	Descendente					
	¿Usted recibe indicaciones de parte de su jefe?					
	¿Suele recibir reconocimiento o felicitaciones por el trabajo que realiza?					
	¿Ha recibido información sobre la misión y visión de la entidad municipal?					
	Ascendente					
	¿Se tiene en consideración su opinión para la toma de decisiones en la municipalidad?					
	¿Usted mantiene una comunicación con su jefe inmediato en su área de trabajo?					
	¿Ha formado parte de talleres de confraternidad que realiza su jefe inmediato?					
	Horizontal					
	¿Sus compañeros de trabajo suelen compartir información a fin de trabajar en equipo?					
¿Usted colabora con sus compañeros de trabajo para realizar una actividad?						
Informal	Curiosidad					
	Cuándo tiene alguna duda sobre una tarea, ¿suele preguntar a un compañero o jefe inmediato?					
	¿Participa en actividades de capacitación que desarrolla la entidad municipal?					
	Atracción interpersonal					
	¿Usted participa en reuniones fuera de trabajo?					
¿Tus compañeros de trabajo son un grupo unido al momento de realizar una actividad o tarea						

	dentro de la entidad municipal?					
	Interacción social					
	¿Usted mantiene una comunicación constante con sus compañeros de trabajo al momento de desarrollar sus actividades?					
	¿Suele compartir asuntos personales con tus compañeros de trabajo?					

Elaboración propia

Cuestionario: Desempeño laboral

Recibe usted mi más cordial saludo, y al mismo tiempo quiero presentarle el siguiente cuestionario que trata sobre el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, quiero precisarle que las respuestas que usted llegue a marcar serán empleadas sólo para fines investigativos y que además permanecerá en el anonimato.

A continuación, se presentan las preguntas que se encuentran relacionados con el tema que ya le acabo de explicar por favor sírvase a responder marcando una (X) según el número que usted considere conveniente, teniendo en consideración las indicaciones mostradas.

Edad _____ Sexo _____ Fecha _____

Las opciones de respuesta son las siguientes:

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

N°	Eficacia	Respuesta				
01	Usted se organiza para lograr el cumplimiento de las metas asignadas a sus labores	1	2	3	4	5
02	Usted cumple con sus metas dentro del plazo establecido.	1	2	3	4	5
03	Propone que dentro de la entidad municipal existe un buen ambiente laboral.	1	2	3	4	5
04	Cumple con sus actividad a fin de lograr alcanzar las metas institucionales	1	2	3	4	5
N°	Eficiencia	Respuesta				
05	Usted realiza adecuadamente sus respectivas funciones.	1	2	3	4	5
06	Cuando realiza sus tareas asignadas, ¿siempre pone su máximo esfuerzo por cumplirlo?	1	2	3	4	5
07	Usted muestra dedicación al momento de realizar una actividad en su trabajo.	1	2	3	4	5
08	Realiza un uso eficiente de los recursos al momento de desarrollar sus labores.	1	2	3	4	5
N°	Economía laboral	Respuesta				
09	Ha recibido algún incentivo salarial por su desempeño dentro de la municipalidad.	1	2	3	4	5
10	Le han realizado algún descuento de su sueldo en la municipalidad.	1	2	3	4	5
11	Usted recibe todo los beneficios por parte de la municipalidad	1	2	3	4	5

12	Cree usted que la municipalidad realiza una adecuada gestión del pago de incentivos al trabajador.	1	2	3	4	5
N°	Calidad de servicio brindado	Respuesta				
13	Considera que el personal de la municipalidad muestra un trato amable con los usuarios que acuden a la municipalidad.	1	2	3	4	5
14	Usted recibe capacitación por parte de la municipalidad para orientar a los usuarios sobre los servicios que brinda.	1	2	3	4	5
15	Cuando se presentan dudas por parte del usuario, ¿sabe cómo responder con rapidez ante su inquietud?	1	2	3	4	5

Elaboración propia

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MARTIN ZAMBRANO SHAPIAMA
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN
 Especialidad : MAESTRO EN GESTION PÚBLICA - CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO : COMUNICACIÓN INTERNA
 Autor del instrumento : Dr. REATEGUI PEZO, JOSÉ RODRIGUEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Comunicación Interna en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación Interna					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Comunicación Interna , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Comunicación Interna .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO VIABLE PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 04 de Junio de 2020.



Mg. Martín Zambrano Shapiama
COPSM-MAT-19-839

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : ZAMBRANO SHAPIAMA, MARTIN
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA - CONTADOR PÚBLICO COLEGADO
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO : DESEMPEÑO LABORAL
 Autor del instrumento : BR: REÁTEGUI PEZO, JOSÉ RODRIG

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desempeño Laboral , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO VIABLE PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 04 de JUNIO de 2020.


 Mg. Martín Zambrano Shapiama
 CCPSM-MAT-19-839

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : PINEDO FLORES, JUAN RICARDO
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA - LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO : COMUNICACIÓN INTERNA
 Autor del instrumento : BR. REÁTEGUI PEZO, JOSÉ RODRÍGUEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Comunicación Interna en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Comunicación Interna					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Comunicación Interna , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Comunicación Interna .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO MUY BUENO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 03 de JUNIO de 2020.

Mg. Lic. Adm. Juan R. Pinedo Flores
CLAD-16129

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : PINEDO FLORES, JUAN RICARDO
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN
 Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA - LIC. ADMINISTRACIÓN
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL
 Autor del instrumento : BR. REATEGUI PEZO, JOSÉ RODRÍGUEZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Desempeño Laboral en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Desempeño Laboral , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

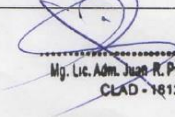
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO MUY BUENO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 03 de JUNIO de 2020.


 Mg. Lic. Adm. Juan R. Pinedo Flores
 CLAD - 18129

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente en Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Comunicación interna
 Autor del instrumento : Br. Reátegui Pezo José Rodvin

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es consistente se recomienda su aplicación en la investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 03 de Julio de 2020.


Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente en Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño laboral
 Autor del instrumento : Br. Reátegui Pezo José Rodvín

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es consistente se recomienda su aplicación en la investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 03 de Julio de 2020.



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

CONSTANCIA

La Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de San Martín

Hace constar:

Que, el Sr **JOSE RODVIN REATEGUI PEZO**, identificado con DNI N° 71274643, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, realizó el desarrollo de su tesis titulada: **“Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020”**, con la debida autorización de la institución.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte para los fines que estime pertinente.

Tarapoto, 05 de JUNIO del 2020

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN
TARAPOTO
CPA GIAN PIER TOCHON RUIZ
JEFE DE PERSONAL
Psicólogo N° 20981

Base de datos

Variable: Comunicación interna

	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14
trabajador 1	2	5	5	3	3	5	2	5	4	5	3	3	5	4
trabajador 2	1	5	4	4	1	5	2	4	5	5	4	5	5	5
trabajador 3	2	4	5	4	2	4	2	3	3	5	5	5	4	4
trabajador 4	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2
trabajador 5	2	3	2	3	2	3	1	2	4	2	4	3	3	2
trabajador 6	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
trabajador 7	3	5	4	5	2	4	1	4	5	4	3	4	4	4
trabajador 8	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	4	2
trabajador 9	2	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5
trabajador 10	1	3	3	2	2	4	1	4	3	4	2	3	2	3
trabajador 11	3	4	3	4	1	3	2	3	4	2	4	3	3	4
trabajador 12	2	3	3	3	1	4	2	3	4	4	4	3	3	3
trabajador 13	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1
trabajador 14	3	4	3	3	1	5	2	4	4	3	5	3	4	5
trabajador 15	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 16	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2
trabajador 17	2	5	4	4	2	3	2	5	4	4	4	3	5	5
trabajador 18	2	4	5	3	2	4	1	5	3	3	3	4	3	4
trabajador 19	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
trabajador 20	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
trabajador 21	2	5	5	4	3	5	2	5	5	5	4	4	4	5
trabajador 22	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3
trabajador 23	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3
trabajador 24	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3
trabajador 25	1	2	3	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4

trabajador 26	3	5	5	5	1	4	3	4	5	4	5	5	5	4
trabajador 27	2	5	4	4	2	5	2	5	5	4	3	4	5	4
trabajador 28	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
trabajador 29	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1
trabajador 30	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3
trabajador 31	2	3	4	3	1	3	2	4	3	3	4	5	4	2
trabajador 32	2	4	3	4	1	3	2	4	3	3	3	2	4	3
trabajador 33	1	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4
trabajador 34	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 35	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
trabajador 36	3	3	3	4	1	4	1	4	4	3	2	2	3	3
trabajador 37	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
trabajador 38	2	4	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3
trabajador 39	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1
trabajador 40	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
trabajador 41	3	5	5	4	2	5	2	5	5	4	5	5	4	5
trabajador 42	3	3	3	5	2	4	2	5	3	3	5	3	3	4
trabajador 43	2	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3
trabajador 44	1	3	3	5	2	5	2	5	4	5	4	5	5	4
trabajador 45	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
trabajador 46	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3
trabajador 47	2	4	5	5	1	5	2	4	4	4	5	5	5	5
trabajador 48	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2
trabajador 49	2	4	5	4	2	5	1	5	5	4	5	4	4	4
trabajador 50	2	5	3	4	1	4	2	4	4	2	3	4	5	2
trabajador 51	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1
trabajador 52	2	4	5	5	1	3	1	4	4	5	4	5	5	5
trabajador 53	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4
trabajador 54	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2

trabajador 55	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
trabajador 56	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1
trabajador 57	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
trabajador 58	2	4	5	5	3	5	1	4	5	5	4	5	4	5
trabajador 59	2	4	4	4	2	4	1	3	3	3	5	5	3	3
trabajador 60	1	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2
trabajador 61	1	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
trabajador 62	1	5	5	5	2	3	1	4	4	5	3	4	5	5
trabajador 63	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
trabajador 64	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
trabajador 65	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4
trabajador 66	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
trabajador 67	1	4	4	5	2	3	3	5	4	5	5	5	5	5
trabajador 68	1	5	5	5	3	5	2	3	5	4	5	5	4	5
trabajador 69	2	4	5	4	3	5	1	5	4	5	5	4	5	5
trabajador 70	1	4	3	2	1	3	2	3	3	4	2	2	3	3
trabajador 71	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 72	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1
trabajador 73	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
trabajador 74	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
trabajador 75	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1
trabajador 76	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
trabajador 77	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 78	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 79	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2
trabajador 80	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2
trabajador 81	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 82	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 83	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2

trabajador 84	3	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2
trabajador 85	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1
trabajador 86	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 87	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
trabajador 88	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
trabajador 89	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
trabajador 90	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
trabajador 91	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
trabajador 92	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
trabajador 93	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 94	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1
trabajador 95	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 96	3	2	2	1	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2
trabajador 97	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1
trabajador 98	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3
trabajador 99	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
trabajador 100	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2
trabajador 101	2	3	3	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2
trabajador 102	2	2	1	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2
trabajador 103	3	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	1	1	2
trabajador 104	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2
trabajador 105	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
trabajador 106	2	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2
trabajador 107	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
trabajador 108	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2

Variable: Desempeño laboral

	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15
trabajador 1	5	3	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	5	5	3
trabajador 2	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3
trabajador 3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4
trabajador 4	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
trabajador 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 6	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
trabajador 7	4	4	3	3	5	3	5	3	4	3	3	4	4	5	5
trabajador 8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3
trabajador 9	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
trabajador 10	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3
trabajador 11	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2
trabajador 12	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
trabajador 13	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3
trabajador 14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
trabajador 15	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
trabajador 16	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3
trabajador 17	5	3	3	3	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4
trabajador 18	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3
trabajador 19	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
trabajador 20	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3
trabajador 21	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5
trabajador 22	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 23	2	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2
trabajador 24	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
trabajador 25	4	3	3	4	4	2	4	3	5	3	3	4	4	4	3
trabajador 26	4	3	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3

trabajador 27	3	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	4
trabajador 28	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 29	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
trabajador 30	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	3
trabajador 31	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
trabajador 32	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3
trabajador 33	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
trabajador 34	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 35	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
trabajador 36	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
trabajador 37	2	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4
trabajador 38	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
trabajador 39	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
trabajador 40	3	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	4	3
trabajador 41	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
trabajador 42	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
trabajador 43	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3
trabajador 44	4	3	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	3
trabajador 45	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	2	4	4	3	2
trabajador 46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 47	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3
trabajador 48	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
trabajador 49	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	5
trabajador 50	3	5	3	3	3	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3
trabajador 51	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 52	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2
trabajador 53	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
trabajador 54	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
trabajador 55	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2

trabajador 56	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2
trabajador 57	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3
trabajador 58	5	3	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	4	4	3
trabajador 59	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3
trabajador 60	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2
trabajador 61	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
trabajador 62	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
trabajador 63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 64	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
trabajador 65	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
trabajador 66	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3
trabajador 67	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5
trabajador 68	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5
trabajador 69	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4
trabajador 70	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2
trabajador 71	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
trabajador 72	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2
trabajador 73	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
trabajador 74	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2
trabajador 75	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2
trabajador 76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 78	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1
trabajador 79	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1
trabajador 80	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
trabajador 81	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
trabajador 82	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1
trabajador 83	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
trabajador 84	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2

trabajador 85	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
trabajador 86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2
trabajador 87	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1
trabajador 88	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
trabajador 89	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
trabajador 90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 91	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
trabajador 92	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
trabajador 93	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
trabajador 94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 95	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2
trabajador 96	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
trabajador 97	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2
trabajador 98	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
trabajador 99	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
trabajador 100	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
trabajador 101	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
trabajador 102	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
trabajador 103	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
trabajador 104	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2
trabajador 105	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
trabajador 106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajador 107	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
trabajador 108	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1



Declaratoria de autenticidad del autor

Yo, José Rodvin Reátegui Pezo, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*, en 69 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Maestría en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, julio de 2020



JOSE RODVIN REATEGUI PEZO
DNI: 71274643