



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación interna y su relación con el Rendimiento Laboral
de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de
Tabalosos-2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORES:

Loza Amacifuentes, Grecia Antonella (ORCID: 0000-0002-7715-8987)

Martinez Panduro, Vanessa Nicoll (ORCID: 0000-0001-9689-1431)

ASESOR:

Mg. Díaz Saavedra, Robín Alexander (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios, porque es el pilar fundamental en nuestras vidas y sin él nada hubiera sido posible, a nuestros queridos padres, por el apoyo incondicional brindado, ellos son nuestra mayor inspiración y motor para cumplir nuestras metas trazadas y finalmente a nuestro docente, quien con su dedicación, esfuerzo, paciencia y sus sabios conocimientos, desarrollamos satisfactoriamente el presente informe de investigación.

Vanessa Martinez-Grecia Loza

Agradecimiento

A nuestros padres quienes nos acompañan en el trayecto de nuestras vidas y nos sostienen cuando queremos desistir.

A nuestra alma mater, Universidad César Vallejo por brindarnos buenos docentes que nos acompañaron en cada ciclo de nuestra larga carrera universitaria, especialmente al Mg. Robín Alexander Díaz Saavedra, por su valiosa dedicación.

Asimismo, a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos por habernos brindado las facilidades y no hacerse ajenos a nuestra investigación.

Vanessa Martinez-Grecia Loza

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020. La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con un alcance descriptivo correlacional porque se evalúa el grado de asociación entre dos o más variables.

Por otro lado, el diseño de investigación fue no experimental-transversal porque no es posible manipularlas ni influir en ellas, pues ya sucedieron. La población total fue 30 colaboradores, incluida por hombres y mujeres de diferentes edades, lugar de procedencia, grado de instrucción, condición laboral, periodo laborado, área de trabajo. Para la variable Comunicación Interna se utilizó el instrumento por la autora Nathalie Andrea Sandoval Padilla (2017) y la variable Rendimiento Laboral propuesto por la autora Hilda Virginia Garay Agurto (2017), que después fueron adaptados en nuestra investigación, ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, Mg. Anita Gatica Vela, Mg. Metodólogo José Eber Paz Vílchez, y el Mg. Roland Kennet Echevarría Ibazeta; se comprobó su fiabilidad a través del Alpha de Cronbach, 0.836 para la variable Comunicación Interna y para la variable Rendimiento Laboral 0.862; por lo tanto, indica que la confiabilidad es aceptable.

Finalmente, los resultados muestran que si existe relación entre la Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos ($r= 0.400$; $p < 0.028$). Se concluye que a medida que hay mayor comunicación interna en los colaboradores de la Municipalidad mejor será el Rendimiento Laboral.

Palabras claves: Comunicación Interna, Rendimiento laboral, Colaboradores, Municipalidad.

Abstract

The present research study aimed to determine the relationship between Internal Communication and Work Performance of employees in the District Municipality of Tabalosos-2020. The research is of a quantitative approach, of an applied type with a correlational descriptive scope because the degree of association between two or more variables is evaluated.

On the other hand, the research design was non-experimental-transversal because it is not possible to manipulate or influence them, since they have already happened. The total population was 30 collaborators, including men and women of different ages, place of origin, degree of education, work condition, period worked, work area. For the Internal Communication variable, the instrument by the author Nathalie Andrea Sandoval Padilla (2017) and the Labor Performance variable proposed by the author Hilda Virginia Garay Agurto (2017) were used, which were later adapted in our research, both instruments were validated by trial of experts, Mg. Anita Gatica Vela, Mg. Methodologist José Eber Paz Vílchez, and Mg. Roland Kennet Echevarría Ibazeta; Its reliability was verified through Cronbach's Alpha, 0.836 for the Internal Communication variable and 0.862 for the Labor Performance variable; therefore, it indicates that the reliability is acceptable.

Finally, the results show that there is a relationship between Internal Communication and the Work Performance of employees in the District Municipality of Tabalosos ($r = 0.400$; $p < 0.028$). It is concluded that as there is greater internal communication in the collaborators of the Municipality, the better the Labor Performance will be.

Keywords: Internal Communication, Work performance, Collaborators, Municipality.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Tablas	vii
Índice de Figura	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Justificación de estudio.....	11
1.4. Objetivos	12
1.5. Hipótesis	13
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Trabajos previos	14
2.1.1. Antecedentes internacionales	14
2.1.2. Antecedentes nacionales	16
2.2. Teorías relacionadas al tema.....	18
III. METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	31
3.3. Población, muestra y muestreo	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.5. Procedimientos	38
3.6. Métodos de análisis de datos	39
3.7. Aspectos éticos	39
IV. RESULTADOS.....	40
V. DISCUSIÓN.....	54
VI. CONCLUSIONES.....	55
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	65

Índice de Tablas

Tabla 1: Técnica e instrumento	36
Tabla 2: Expertos para la validación de nuestros instrumentos	37
Tabla 3: Resultado de validación de expertos.....	37
Tabla 4: Análisis sociodemográfico	40
Tabla 5: Análisis Descriptivo Comunicación Interna.....	45
Tabla 6: Análisis Descriptivo del Rendimiento Laboral.....	47
Tabla 7: Analisis de Fiabilidad del Alfa de Cronbach de Comunicación Interna y Rendimiento Laboral	48
Tabla 8: Prueba de Normalidad.....	49
Tabla 9: Análisis de correlación entre Comunicación Interna y Rendimiento Laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Tabalosos 2020. .	50
Tabla 10: Análisis de correlación entre Comunicación Interna y la Participación del Colaborador de la Municipalidad Distrital de Tabalosos 2020.	51
Tabla 11: Análisis de correlación entre Comunicación Interna y Formación del Desarrollo Profesional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos 2020.....	52
Tabla 12: Análisis de correlación entre Comunicación Interna y Adecuación al Ambiente de Trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos 2020.....	52

Índice de Figuras

Figura 1: Elementos del proceso.....	19
Figura 2: Influencia del Estilo directivo en la Comunicación Interna.....	20
Figura 3: Retroalimentación	25
Figura 4: Siete factores que afectan el rendimiento laboral	27
Figura 5: Género	41
Figura 6: Edad.....	41
Figura 7: Grado de instrucción	42
Figura 8: Condición laboral.....	43
Figura 9: Lugar de procedencia.....	43
Figura 10: Período laborando.....	44
Figura 11: Área laborando.....	45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Si bien sabemos, en nuestra actualidad, el buen rendimiento laboral de los colaboradores es uno de los pilares fundamentales para brindar resultados positivos que promuevan un crecimiento institucional, sin embargo, algunas entidades públicas y privadas están teniendo problemas a la hora de demostrar lo productivos que pueden llegar a ser. Un estudio comparativo realizado por la escuela de negocios de IESE y Adecco en el año (2006) a partir de los datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística y sus homólogos europeos, señalaba que España era el tercer país que tenía jornadas laborales muy largas, pero con menor rendimiento laboral, donde en esta prevalecía un pensamiento erróneo, en la que determinaba que a más horas laboradas más productividad. Asimismo, en otro estudio, la Organización Internacional del Trabajo OIT (2016), determinaba que los factores que hacían que un ambiente laboral sea deficiente y cada vez más estresante, era el aumento de la competitividad, mayores expectativas sobre el rendimiento laboral y las excesivas horas de trabajo; en tal sentido, el rendimiento de un colaborador no se mide por las horas que está sentado en su puesto de trabajo, sino por tener la capacidad, responsabilidad y la eficiencia de cooperar con la empresa y así esta alcance el éxito.

En lo nacional, Riveros (2018), señala que en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), los colaboradores encargados para las funciones de convenios, carecían de conocimientos, pues no se les brindaba las capacitaciones debidas que necesitaban y esto repercutía en su buen desempeño de las actividades laborales; en consecuencia, se obtenía un bajo rendimiento o productividad, afectando el alcance de los objetivos propuestos; además, de la necesidad de un reconocimiento por los logros obtenidos en la entidad, otro problema con mayor énfasis que se presentaba era en el área de dirección de producción, puesto que contaban con más del 50 % de los colaboradores en sus mismas áreas entre 5 a 10

años, causando monotonía laboral pues que en todos esos años desempeñaban las mismas funciones en su mismo puesto de trabajo, (p.2) lo que muchas veces genera que sus rendimiento sea el mínimo más aún cuando se trata de entidades públicas.

En la municipalidad distrital de Tabalosos, no todos los colaboradores están teniendo un buen rendimiento laboral que les permita crecer profesionalmente y por ende, llegar a las metas trazadas que se proponen, las dimensiones que utilizaremos para nuestra investigación, está conformada por la **participación del colaborador**, dado que no todos están involucrados en las tareas encomendadas, y por esta razón, no estallan al 100% sus conocimientos y habilidades desempeñadas en las funciones otorgadas, otro de los problemas presentados, es la falta de incentivos que no permite una motivación en los trabajadores, por otro lado, el alto mando no tiene cuidado con la participación activa que estos necesitan para permitir un mejor rendimiento eficiente, también la **formación del desarrollo profesional**, porque los altos mandos no realizan capacitación que permitan mejorar el rendimiento del público interno, no se preocupan por sus formación profesional en las que se puedan demostrar el grado de competitividad que puedan tener, y **la adecuación al ambiente de trabajo**, debido a que algunos no se entienden entre sí, existen ciertas discrepancias que hacen que su ambiente laboral sea tenso y esto genere hasta renuncias y llamadas de atención por sus superiores. Por lo que nuestra investigación es de tipo aplicada, entonces ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020?

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020?

Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y la participación del colaborador en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020?

¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y la formación del desarrollo profesional en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020?

¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y la adecuación al ambiente de trabajo en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020?

1.3. Justificación de estudio

En la justificación social, beneficiará a las entidades públicas y privadas que se hayan visto afectada con nuestra problemática, también al público en general que busca información y a la vez una solución a sus problemas relacionadas con nuestras variables, comunicación interna y rendimiento laboral, estudiadas en la municipalidad distrital de Tabalosos; esta investigación tiene como objetivo determinar una relación, para que así la municipalidad pueda crecer como una entidad pública, logrando las metas propuestas en beneficio de toda la población distrital.

Asimismo, en la justificación práctica, el presente trabajo de investigación, es beneficioso para empresas, usuarios, investigadores, porque les servirá como base para una problemática similar, para usuarios que buscan como incrementar su rendimiento laboral y fomentar una buena comunicación interna, para investigadores que quieren estar informados sobre el tema, y para los gerentes que se sienten identificados con la problemática, teniendo en cuenta que hoy en día es relevante tener un alto rendimiento laboral

para que las organizaciones obtengan una mayor productividad y opten por estrategias adecuadas para una comunicación interna eficiente.

Por otro lado, en lo que concierne a la justificación teórica, para la variable comunicación interna, se consideró como autores principales a Brandolini et al., (2009) y para la variable rendimiento laboral se tomó como autor principal a Gabini (2018), pues sus teorías no son ajenas a la realidad problemática que se presenta en la municipalidad distrital de Tabalosos, también consideramos como autor de nuestro cuestionario de la variable comunicación interna a Sandoval, (2017) y para nuestra variable rendimiento laboral, contamos con Garay, (2017).

Finalmente, en la justificación metodológica, se recurrió a una investigación tipo-aplicada, considerando la normativa de investigación de la concytec 2018, diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo y alcance descriptivo correlacional, en la que se tiene como objetivo general “Determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020”, para la elaboración del proyecto, se utilizará el libro de metodología de la investigación del autor Hernández (2014) y así llevar a cabo de una manera clara y entendible nuestro proceso de investigación.

1.4. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020

Objetivos Específicos

Definir la relación entre la Comunicación Interna y la participación del colaborador en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020

Definir la relación entre la Comunicación Interna y la Formación del Desarrollo Profesional en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020

Definir la relación entre la Comunicación Interna y la Adecuación al Ambiente de Trabajo en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020

1.5. Hipótesis

Hipótesis General

La relación entre la comunicación interna y el Rendimiento laboral es de manera significativa en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020.

Hipótesis Específicas

La relación entre la comunicación interna y la participación del colaborador es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020

La relación entre la comunicación interna y la formación del desarrollo profesional es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

La relación entre la comunicación interna y la adecuación al ambiente de trabajo es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Trabajos previos

2.1.1. Antecedentes internacionales

Endara (2015), en su investigación titulada, “**La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos**”. Tuvo como objetivo de investigación elaborar un plan de comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la Facultad de Ciencia e Ingeniería de Alimentos. Fue un estudio de tipo básico, con un alcance descriptivo explicativo, diseño de investigación no experimental-transversal, con una población de estudio conformada por 59 personas, entre ellas, docentes administrativos y personal de servicio, una muestra de representación censal y muestreo de tipo no probabilístico. Las técnicas de evaluación fueron la encuesta y la observación, el instrumento utilizado fue un cuestionario y la ficha de observación, los resultados manifestaron que no había una comunicación fluida entre las personas que trabajaban en la facultad con el 5% en varones y el 3.3% en mujeres, mientras el 13.5% de varones y mujeres decían que solo veces, por otro lado, el 32.2% en varones y el 16% en mujeres decían que la facultad utilizaba la comunicación interna como estrategia de productividad, sin embargo, el 13% y 5.2% entre ambos géneros que no la utilizaba. Concluyó que no existía un plan de comunicación que permita a todos los que eran parte de la facultad fortalecer su trabajo en equipo, también que los integrantes de la facultad no manejaban una buena comunicación interna según sus fundamentos teóricos y que los buenos canales de información no llegaban de manera adecuada.

Ancin y Espinosa (2017) en su investigación “**La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral**”: **Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil**. Tuvo como objetivo de investigación determinar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral de

dos Pymes en la ciudad de Guayaquil. La metodología utilizada fue de tipo básica, alcance exploratorio y descriptivo, y la población estuvo conformada por 69 colaboradores que representaban a un total de la población de entidades estudiadas, el muestreo fue tipo censal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta que estuvo conformada por tres cuestionarios distintos tipo Likert, el primero por 23 ítems el cual no representa un indicador de fiabilidad pues estaban centrados en diagnosticar el estado de la comunicación interna, el segundo por 37 ítems de clima laboral y el tercero por 14 ítems para medir el grado de cohesión de los colaboradores, cada uno con una puntuación de 5 a 1. Los resultados registraron que para el análisis de la relación entre las dos variables se usó el coeficiente de la correlación bivariada de Pearson, dejando como evidencia que el grado de asociación entre las dos variables era fuerte. Concluyó que existía una relación considerable entre las dos.

Espinel y Mera (2018-2019) en su investigación, **“Análisis de la comunicación interna y cultura corporativa en la empresa Gloss Beauty shop, 2018”**. Tuvo como objetivo de investigación analizar la importancia de la comunicación interna y la cultura corporativa para la implementación de un plan comunicacional en la empresa “Gloss Beauty Shop”, ubicada en la ciudad de Guayaquil, 2018. Fue un estudio de alcance descriptivo-correlacional, con una población de estudio conformada por 179 personas de la empresa, una muestra de 122 colaboradores y un muestreo de tipo probabilístico simple. Las técnicas de evaluación fueron la encuesta y entrevista; el instrumento empleado fue un cuestionario de escala verbal, escala de intensidad y escala de Likert, los resultados fueron que los colaboradores solo tenían reuniones 1 vez en 3 meses por año, también que la comunicación en la empresa era de rangos similares en un 100% en comparación con los gerentes, que el 76% de los trabajadores aseguraron que la comunicación interna y corporativa que se manejaba en la empresa era mala, pero el 24% de los miembros mencionaban que si era buena. Concluyó que no existía una comunicación de colaborador y empleador, por lo cual se sugirió elaborar un plan estratégico que contenga un

cronograma de actividades motivacionales y un buzón de sugerencias, para que este sirva a la empresa en atender quejas, recomendaciones y así puedan ser partícipes de un mejor clima laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Montes (2019), en su investigación titulada **“Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sachaca, Arequipa”**. Tuvo como objetivo de investigación determinar si existía relación entre la comunicación interna y la productividad laboral del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa. La metodología utilizada fue de tipo básica, alcance descriptivo-explicativo, y su diseño de investigación no experimental-transversal, la población estuvo determinada por estable 63 y CAS 101, un total de 164 colaboradores y como muestra se consideró a 59 servidores públicos que realizaban labores administrativas en la municipalidad distrital de Sachaca, el tipo de muestreo fue no probabilístico intencional, el método de recolección de datos la encuesta, el instrumento que se aplicó fue un cuestionario tipo Likert en base a la comunicación interna y productividad laboral. Se obtuvo como resultado que existía correlación positiva entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,503 y un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa. Concluyó que, ante una adecuada comunicación interna entre los colaboradores existe una adecuada productividad laboral en la municipalidad distrital de Sachaca. En tal sentido, que la comunicación interna genera un clima laboral eficiente, como consecuencia los trabajadores se sienten cómodos y en confianza en su área de trabajo, en la que hace posible un alto rendimiento laboral para una mayor productividad.

Paredes (2019), en su investigación titulada **“La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019”**. Tuvo como objetivo de investigación determinar si existía relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal

administrativo contratado en la UGEL – Chepén, 2019. La metodología utilizada fue de tipo básico, alcance descriptivo-correlacional, y su diseño de investigación no experimental-transversal, con una población de 48 trabajadores administrativos contratados, el muestreo fue no probabilístico, esta investigación, tuvo como método de recolección de datos la encuesta, el instrumento que se aplicó fue cuestionario tipo Likert en base a las Comunicación Interna y el rendimiento Laboral. Se obtuvo como resultado que existía una relación significativa moderada entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los administrativos contratados con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,447. Concluyó que los colaboradores contratados están en constante evaluación y es por ello que están direccionados a realizar sus tareas laborales y al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Chamorro (2017), en su investigación titulada ***“La comunicación empresarial frente al rendimiento laboral de los colaboradores del grupo vega del área almacén, Lima”***. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existía entre la comunicación empresarial y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Vega del área almacén. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, alcance descriptivo, y su diseño de investigación no experimental-transversal, con una población de 26 trabajadores, muestra de tipo censal y muestreo no probabilístico como tipo, técnica de recolección de datos la encuesta, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario tipo Likert en base a la comunicación empresarial y rendimiento laboral. En cuanto al resultado, se obtuvo que existía correlación positiva considerable entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,751 y un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa teniendo como resultado que sí existía relación entre las dos variables estudiadas. Concluyó que si la empresa tomaba como prioridad las estrategias de una comunicación empresarial eficiente, como consecuencia se obtuvo un alto rendimiento laboral. Por otro lado, si la organización comunicaba a sus colaboradores de manera clara y precisa las metas y

objetivos a cumplir, se brindaron buenos resultados, para que así la entidad logre una alta productividad y se alcance el éxito.

2.2. Teorías relacionadas al tema

Comunicación interna

Brandolini et al., (2009), mencionan que es una herramienta de gestión que puede ser entendida como técnica, es un medio mediante el cual se logra alcanzar un determinado fin, en el que existe una ventaja que es alcanzar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes, que es dirigida específicamente al capital humano que conforma una organización y que surge cuando se genera un ambiente productivo, armonioso y participativo, (p.25)

Asimismo, Villanueva, E. (2015), menciona que es considerada una herramienta útil, pues la organización se debe encaminar a estar siempre dispuesta a un diálogo y abierta a la aprobación porque la cultura institucional es la encargada de determinar en gran medida la CI. En este sentido, la voluntad corresponderá en construir relaciones y lazos consistentes, que permitan fortalecer el compromiso de los colaboradores, de tal manera que exista un entendimiento mutuo, (p.79)

Por otro lado, Cardozo y Vásquez (2014), nos mencionan que los colaboradores son una de las principales riquezas dentro de las entidades a las que pertenecen, pues son los que entienden lo tecnológico, manejan equipos, entre otros. También, hacen referencia que existirán mayores ventajas competitivas si existe un capital humano capacitado, capaces que proyectar sentimientos de pertenencia, conocer a que se dedican dentro de estas entidades, lo que se logra, practica una buena comunicación interna y como resultado, sabes lo que haces, para que lo haces y que se logra a través de eso.

La comunicación, como saber que decir, a quién y en qué momento



Figura 1: Elementos del proceso

Nota: Cardozo y Vásquez (2014)

Dos tipos de comunicación en la que se encuentra la Comunicación Interna:

Comunicación operativa: Que se dirige a las directrices y órdenes de una efectiva y adecuada organización de trabajo.

Comunicación interna: Que cumple su principal objetivo dentro de una institución.

Importancia de la comunicación interna

Paradinas, M. (2020) menciona que el papel que juega la comunicación interna es fundamental, pues mediante ella, el equipo humano, motor de una entidad, conocerá no solo la cultura de la organizacional a la que pertenece, sino que también las políticas puestas en marcha para alinear la actividad de cada uno de los integrantes con ella (p.216)

Modelo de relaciones entre estilo directivo y comunicación interna

Preciado y Etayo (2013) nos mencionan que un buen estilo de comunicación interna se establece mediante relaciones, conducción de los mensajes y los diferentes modos de comunicación esperados para cada estilo directivo (p-13)

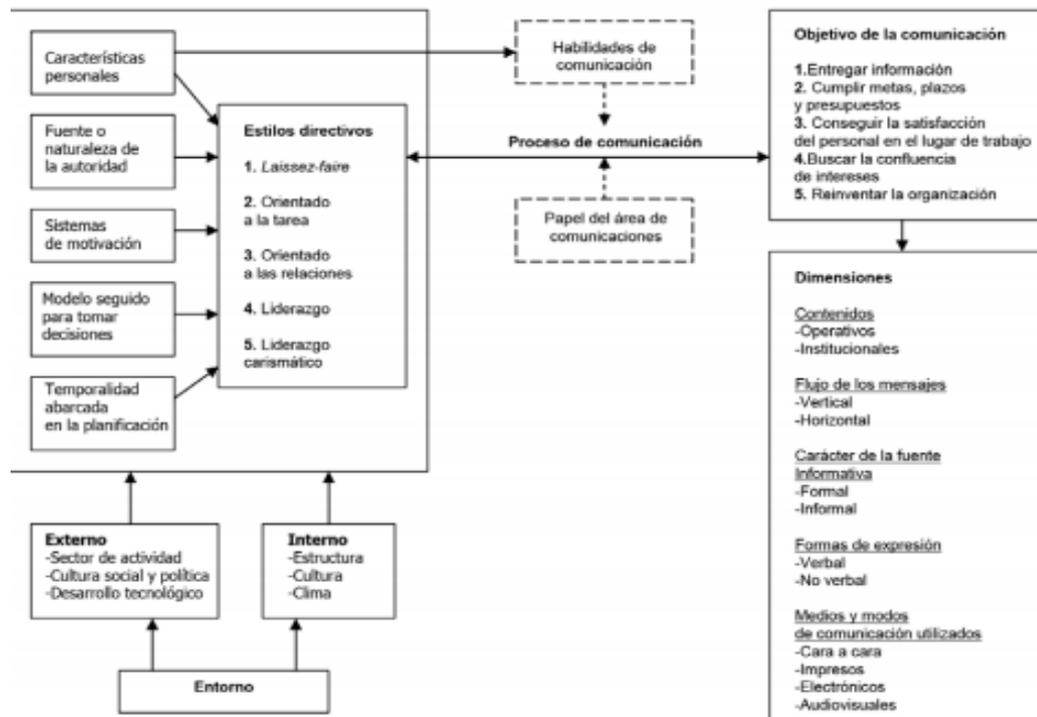


Figura 2: Influencia del Estilo directivo en la Comunicación Interna

Nota: (Preciado y Etayo 2013).

Beneficios de una Comunicación interna

Villanueva, E. (2015) señala que entre uno de los beneficios de una comunicación interna entre los colaboradores de una entidad, es que se sienten parte activa dentro de esta, lo que permite que su participación se incremente, puedan tener iniciativas, se integren, motiven y crezcan como profesionales, volviéndose una herramienta efectiva de gestión que permita mejorar el clima y sobre todo exista una competitividad laboral en busca de grandes resultados.

Rochetti y Solame (2020), indican que dentro de la comunicación interna se desempeñan diferentes funciones (p. 25)

Funciones de integración: Que se refiere a la fomentación de una cohesión y del mismo modo se mejore el sentimiento de pertenencia del público interno que conforma una entidad pública.

Función informativa: Que se refiere a cuando una buena comunicación se ve reflejada en la escucha equitativa a los demás miembros, y el buen

entendimiento entre las demás áreas a las que se pide trascender su cultura, su misión, visión, valores, objetivos estratégicos, noticias e implicar a los miembros en los temas centrales de la institución.

Prevenir y resolver situaciones de crisis: Es otra función y una de las más importantes, porque los espacios de encuentro y la cercanía entre las diferentes áreas deben ser generados mediante una buena comunicación interna permitiendo así una buena colaboración y acercamiento entre estas.

Una efectiva comunicación interna

Pazmay, G. (2019), Indica que una efectiva comunicación interna, puede generar sentimientos de unión entre los colaboradores cuando la entidad pasa por momentos difíciles, esto permite que puedan superar los malos ratos pasados en ese preciso momento.

De acuerdo con Brandolini et al., (2009), indica cuatro puntos primordiales para mejorar la comunicación interna, entre ellas:

Generar la implicación del personal, que promueve el trabajo en equipo entre todos los empleados y así estos alcancen objetivos que son asumidos por las empresas, por otro lado, armonizar las acciones de la empresa, que radica en evitar las oposiciones e discrepancias que se puedan generar en las empresas mediante un buen dialogo y una comunicación asertiva entre las diferentes áreas y niveles de mando, propiciar un cambio de actitudes (saber, poder, querer), mediante los rumores en la institución, se puede lograr estar una condición objetiva para tomar decisiones adecuadas tanto individuales y grupales, y así cumplir con las metas propuestas desde un inicio y mejorar la productividad, cuando se hace uso adecuado de la comunicación interna, se logran concretar grandes resultados que son el propósito de tener objetivos claros y bien definidos, en donde las labores de los integrantes están en concentración de mejorar los niveles de productividad, (p.26)

Comunicación interna en la Gestión Pública

Charry, H. (2018), menciona que la comunicación interna en una entidad pública es la que debe responder al mundo actual de manera competitiva y sobre todo cambiante, teniendo un nivel de comunicación interactiva y sistemática, capaz de generar confianza a sus colaboradores mediante la escucha activa, en la que se trasmite horizontalidad, igualdad, sensaciones que motiven a comunicarse y relacionarse, por otro lado, el autor nos indica que una comunicación oficial es la que llega siempre a los colaboradores y así se minimice un impacto de comunicación informal y rumores (p. 2)

Clasificación y dirección de la comunicación interna

Brandolini et al., (2009), describieron que la comunicación interna se clasifica y direcciona en dos partes, tales como, la comunicación formal, que aborda los contenidos laborales principales; planificada, sistematizada y delineada por la institución, maneja la escritura en contorno a la de expresión y canales instituidos. Es pausada a comparación de la informal debido a que se tiene que hacer una serie de cumplidos de normas y tiempos institucionales y la comunicación informal, que aborda aspectos laborales, que no transita por los canales formales, utiliza conversaciones entre los integrantes, encuentros en los pasadizos. La información que se emite es conocida de forma rápida en comparación de la comunicación formal, se pueden generar mal entendidos y muchas veces pueden resultar solo rumores (p.34)

Dimensiones de Comunicación Interna

Flujos de comunicación interna

Berceruelo, B. (2011), indica que los flujos de comunicación interna consisten en trasladar la información desde un origen determinado, es decir, desde el receptor al emisor, haciendo que la información que va de un determinado lugar a otro circule. Este esquema se complica cuando nos referimos a la comunicación interna, pues todos sus componentes son potenciales que circulan y se cruzan en múltiples sentidos. Sus indicadores son; comunicación descendente, donde este tipo de comunicación se

refiere a cuando los altos mandos emiten un mensaje a los niveles de menor jerarquía, la información que se brinda es por aquellos trabajos específicos o mensajes corporativos de cualquier tipo. Comunicación ascendente, está conformada por los niveles de menor jerarquía en la entidad y la información es emitida de abajo hacia arriba, en lo particular son aquellos mensajes que dan a conocer los colaboradores a los gerentes mencionando las quejas, sugerencias e inquietudes relativos a sus tareas presentadas, informes sobre los objetivos en el ambiente laboral, la importancia que se presentan en esta comunicación es concerniente a la recepción de mensajes que circulan en sentido inverso, genera una retroalimentación positiva para una relación armoniosa entre el personal porque la dirección obtiene información para la planeación de métodos, sistemas de planes de trabajos, en medida que se tiene en cuenta las opiniones de plantilla para credibilidades altas y finalmente, una comunicación horizontal es aquella que se genera entre profesionales o áreas del mismo nivel, con su característica principal en la que se requiere una información veraz para que funcione, por otro lado, la herramienta web 2.0 tiene como principal objetivo que los colaboradores, entre ellos los más jóvenes, encuentren nuevas oportunidades de crecimiento, mediante las vías ágiles, económicas y fáciles de mantenerse técnicamente, lo que dinamiza la comunicación en igualdades y permite que los mensajes ascendentes y descendentes sean entendibles para aquellos que se están comunicándose, (pp.87, 89).

Barreras de comunicación

Manifiesta Brandolini et al., (2009), que intervienen distintos factores en el modelo de comunicación interna tales como: emisor, receptor, mensaje, canal, respuesta, ruido, barreras y puentes. El emisor expresa un recado mediante un canal al hacia el recetor, en el proceso puede existir ruido (estímulo que se interfiera en la entrega del recado) y barreras que dificulten más la situación por lo que es importante hacer el uso de puentes que faciliten la comunicación. (p.10)

Por otro lado, Palmar, L. (2013) Indica que la comunicación interna además de contar con estrategias y medios, también enfrenta muchos obstáculos que son limitados como barreras de comunicación, lo que impide que fluyan adecuadamente los procesos de trabajo y también se obstaculicen la trasmisión de los mensajes lo que impide que exista una buena retroalimentación entre los integrantes que son parte de una institución.

Sandoval, J. (2017) citado en García, J. (1998) menciona que los indicadores de las barreras de comunicación son físicas, referidas a aquellas insuficiencias en los canales y soportes, fisiológicas, referentes a las limitaciones orgánicas en los receptores, psicológicas, concernientes a irritaciones personales, estrés, entre otros, sociológicas, referidas a rivalidades que pueden ser presentadas en las personas a las que pertenecen los comunicantes , culturales, a aquellos distintos pensamientos y diferente nivel intelectual, administrativas, alusivo al sistema inadecuado o incompatible en la empresa y lingüísticas pertenecientes al desconocimiento de los códigos, dificultando la comunicación en personas que hablan idiomas distintos. (p.11)

Retroalimentación

Brandolini et al., (2009), se transmiten los mensajes a un destinatario que decodifica e interpreta para elaborar una respuesta o feedback que se conoce como una exitosa comunicación. Es por ello, que la comunicación interna no se debe deducir como un asunto en una sola dirección, sino que debe ser vista como un camino de ida y regreso (Retroalimentación) con el fin crucial de satisfacer objetivos y sobre todo necesidades tanto para el emisor y receptor. También menciona que los indicadores de retroalimentación son conocidos como el entendimiento del mensaje, donde su importancia radica en entender e interpretar bien los mensajes, la comprobación de los mensajes, que significa asegurarse que el mensaje llegue de una forma adecuada a su destino (pp.33, 34).



Figura 3: Retroalimentación

Nota: (Brandolini et al, 2009)

Ignacio de la Cruz, I. (2014), la retroalimentación es un proceso importante en cual se conoce lo que provoca en el interlocutor un respectivo mensaje, es decir, si está de acuerdo o no, si le sorprende la información, si lo que se dice es entendible o no, etc. Es necesaria para promover un real mensaje, una comunicación bidireccional. (p.135)

Rendimiento laboral

Gabini (2018), citado en Koopmans (2011) nos menciona que el rendimiento laboral son conductas y comportamientos dentro de la organización que van más allá de los resultados (p. 27).

Importancia del rendimiento laboral

Según Reyes, et al., (2018), Una buena relación entre compañeros de trabajo es dirigida como un elemento fundamental para el colaborador en las entidades, pues mediante ello demuestran la efectividad que poseen.

Work engagement para un mejor Rendimiento laboral.

Juyumaya, J. (2018) indica que los altos mandos en las organizaciones deben tener en cuenta el bienestar de los colaboradores, no solo enfocarse en una mayor productividad y rentabilidad de la entidad, sino que primero en los colaboradores, pues ellos son la clave primordial de grandes resultados. (p.33)

Las tres dimensiones del work engagement están conformadas por tres (p.35)

Vigor. Está caracterizado por aquellos altos mandos de energía al realizar labores y buena resistencia mental, por el trabajo que se está realizando en ese momento, sin importar si se presentan dificultades.

Dedicación. Consta de una alta implicación laboral, también está referida a una alta manifestación de significación, es decir, contar con una inspiración, entusiasmo retos y orgullos por el trabajo en el que se encuentran los colaboradores.

Absorción. Se produce cuando los colaboradores están en una total concentración en su trabajo, sienten que el tiempo pasa rápido y existen dificultades para desconcentrarse de lo que se hace en ese preciso momento, pues la fuerte sensación de disfrute y concentración del integrante son altas.

Por lo que, ahí radica la importancia de estas dimensiones para un mejor rendimiento laboral que permita crecer al colaborador y este aproveche al máximo sus potenciales y tiempo en el que pasa laborando.

Según Cuba (2019), nos menciona que existe una fórmula que define el concepto de rendimiento laboral (p.3).

Capacidad * Foco * Estrategia = Rendimiento Laboral

La fórmula se divide en tres indicadores, en la que están enlazados con la técnica en la hora de producir y aprovechando al límite los recursos disponibles haciendo que el gasto sea mínimo y los beneficios mayores. Son indicadores que, aplicándolos correctamente, se logrará buenos resultados.

Según Barcelo, J. (2018), menciona que existen factores que llegan a afectar el rendimiento del capital humano de una organización, tales como:

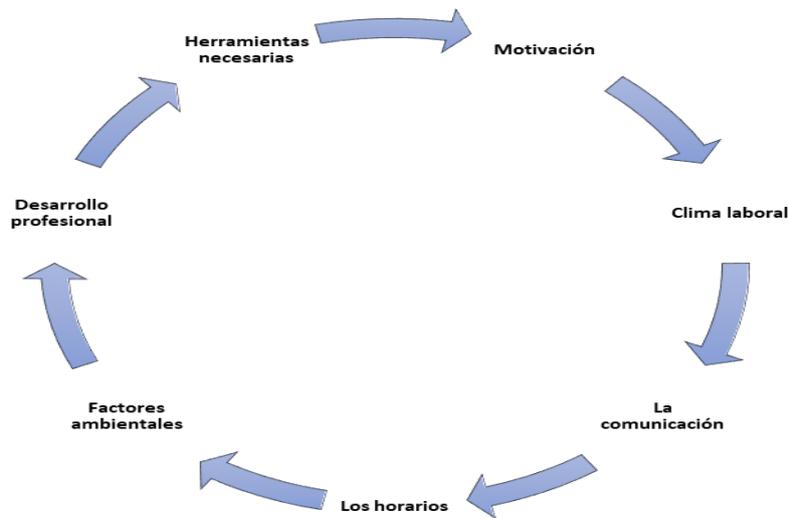


Figura 4: Siete factores que afectan el rendimiento laboral

Nota: Elaboración propia

Dimensiones de Rendimiento laboral

Participación del colaborador

Montoya y Boyero (2015) nos dice que para alcanzar el éxito en una empresa es primordial contar con colaboradores que estén comprometidos con el mejoramiento constante dentro de la organización. Los empleados deben realizar adecuadamente sus funciones para obtener buenos resultados, pero estos tienen que recibir incentivos para ser motivados y puedan ejercer sus labores correctamente. La participación del empleado busca una fuerza de entidad comprometida, innovadora, motivada para cumplir con retos y metas trazadas (p.12).

Según Jurburg et al. (2015) la participación del empleado es permitir que el capital humano perciba que son importantes dentro de la organización, de esta manera hacerles sentir que son escuchados, y que la entidad se encuentre a gusto en transmitir ideas, información; esto genera un alto nivel de confianza entre colaborador y jefe. Los colaboradores realizarán sus funciones en su área de trabajo de manera eficiente si encuentran bienestar, satisfacción física o emocional y motivación, en consecuencia,

un mayor compromiso de parte de los colaboradores y esto hará que la labor coopere en el desarrollo de la organización (Deming. 2015, p.13).

Garay, H. (2017) menciona que los indicadores de la participación del empleado, formación del desarrollo profesional y la adecuación al ambiente laboral son los siguientes (p.101).

Mayen, (2016) la planificación determina metas en la entidad, propone una estrategia para poder lograrlo. Se podría decir que se emplea para fines y como de los medios (como hay que hacerlos) (Robbins y Coulter. 2005, p.2)

Según Serrate (2014), la responsabilidad es cuando una persona tiene la suficiencia de realizar sus deberes, y responder por los resultados de sus actos, por ello deben ser conscientes de la importancia dentro de la organización (p.116).

Gamboa, et al. (2007) la iniciativa es un elemento conductual que permite a los colaboradores obtener acuerdos con las preferencias propias. Tiene probabilidades de alcanzar condiciones satisfactorias en los resultados. Las personas con iniciativas claras son capaces de identificar oportunidades laborales (p.10).

Formación del desarrollo profesional

Montoya y Boyero (2015) El desarrollo profesional son acciones alineadas al mejoramiento de la calidad para el desempeño en la entidad, en sentido que, tanto el colaborador, como la empresa, sean beneficiadas y se genere una satisfacción de las necesidades (p.10).

Pardo y Díaz (2014), afirman que la capacitación es considerada un proceso importante para la formación del desarrollo profesional, pues se obtienen y moldean habilidades, desarrollan funciones, se fomenta un crecimiento laboral y mejora la calidad de vida de los colaboradores, por

ende, invertir para el mejoramiento y desarrollo profesional en una entidad beneficia en los resultados de la misma, pues permite eliminar o minimizar obstáculos en el desempeño de las personas, también los colaboradores permanecen en constante aprendizaje para enfrentar y adaptarse a los cambios inesperados de la organización (pp.41,42).

Christiansen, F. (2020) nos redacta que la oportunidad es una circunstancia en la que se nos puede presentar de carácter único en cualquier ocasión de la vida para beneficio de uno (p.1).

Martínez, et al. (2013) la calidad del trabajo en un colaborador es de gran importancia, dado que abarca todo esfuerzo para incrementar la productividad y permite mejorar el bienestar del público interno. En tal sentido, este término "calidad" involucra una situación ansiada, una calificación de resultados en función a certezas (p. 543).

Herrera, E (2016) nos indica que, para la cantidad de trabajo, el trabajador utiliza herramientas que le ayude a desarrollar sus actividades y tareas, mientras más eficiente sean las herramientas, mayor será el rendimiento de los colaboradores y beneficiará al desarrollo profesional (p.2).

Adecuación al ambiente de trabajo

Según el Gobierno de Aragón (2010), la adecuación al ambiente de trabajo es la comodidad de los colaboradores en sus áreas de trabajo, que cada vez es más valorada y fundamental en las organizaciones. Un dato primordial, es que el buen desempeño de los colaboradores en sus funciones laborales viene dado por su grado de adaptación al ambiente laboral (p.7).

Según Montes, G (2016) Las relaciones interpersonales son percepciones e ideas diferentes dentro de una sociedad. Vivimos

siempre rodeados de personas que es indispensable manejar las relaciones interpersonales para una buena convivencia (p.3)

Cladera, R (2012) la puntualidad es una norma que exige a la persona ejecutar determinada acción en un tiempo terminante (p.1)

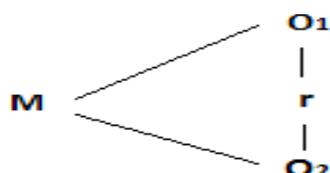
Según López, D (2017) El cumplimiento de normas de las empresas avala que se respeten las normas y se ejecuten las leyes establecidas. La cual se encarga de supervisar algún tipo de peligro que puede surgir en el incumplimiento legal en la entidad (p.1).

Según Jiménez y Jiménez (2016), sostiene que los altos mandos no siempre buscan el bienestar común, sino lo único que toman en cuenta es el bienestar personal, hacer entender que los empleados son fundamental en las organizaciones, y que gracias a ellos la empresa está en crecimiento. Los altos mandos deben estar pendiente de lo que ocurre y lo que en verdad sucede en la entidad y dar soluciones eficientes para resultados óptimos. (p.28).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En la presente investigación se empleará el diseño no experimental – transversal, alcance descriptivo correlacional y el tipo de investigación aplicada.



M = Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos

O1 =Variable 1: Comunicación Interna.

O2 =Variable 2: Rendimiento laboral.

r= Correlación estadística entre ambas variables.

Tipo de investigación: Según CONCYTEC (2018) nos menciona que la investigación aplicada se conduce a determinar mediante un conocimiento científico, para las (metodologías, protocolos o tecnologías) por las cuales se pueden llegar a cubrir una necesidad específica como reconocida (p.2)

Alcance de investigación: Para Hernández, F. (2014), el alcance es correlacional cuando se va observar si existe relación positiva o negativa entre dos o más variables en una situación en particular (p.93). Asimismo, se considera descriptiva porque busca especificar las características, propiedades y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos que se someta a un análisis (p. 92)

Diseño de investigación: Para Hernández, F. (2014), en el diseño no experimental, las variables independientes tal y como se dan en la realidad, no es posible manipularlas ni influir en ellas, porque ya sucedieron (p.152).

Asimismo, es transversal, pues su finalidad es explicar variables y mediante la observación determinar la consecuencia en un momento dado, en otras palabras, es retratar algún acontecimiento que ya ocurrió (p.154).

3.2. Variables y Operacionalización.

Comunicación interna

Definición conceptual

Brandolini et al., (2009), mencionan que es una herramienta de gestión que puede ser entendida como técnica, es un medio mediante el cual se logra alcanzar un determinado fin, en el que existe una ventaja que es alcanzar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes, que es dirigida específicamente al capital humano que conforma una organización y que surge cuando se genera un ambiente productivo, armonioso y participativo, (p.25)

Operacionalización

Nuestra variable comunicación interna, constituye de tres dimensiones, tales como, los flujos de comunicación interna, barreras de comunicación y retroalimentación, nuestra primera dimensión consta de 3 indicadores, la segunda de 7 indicadores y la tercera de 3 indicadores de medición, las mismas que serán medidas por la encuesta y el instrumento de medición de la escala de Likert, con una valorización de cinco, finalmente se utilizará el SPSS estadístico versión 25 en la que se definirá la relación entre ambas variables.

Flujos de comunicación interna

Descendente

Ascendente

Horizontal

Barreras de comunicación

Físicas

Fisiológicas

Psicológicas

Sociológicas

Culturales

Administrativas

Lingüísticas

Retroalimentación.

Entendimiento del mensaje

Comprobación del mensaje

Necesidad social

Rendimiento laboral

Definición conceptual

Gabini (2018), nos menciona que el rendimiento laboral son conductas y comportamientos dentro de la organización que van más allá de los resultados (Koopmans, 2011, p. 27).

Definición operacional

Nuestra variable rendimiento laboral, constituye de tres dimensiones tales como, la participación del colaborador, formación del desarrollo profesional y adecuación al ambiente de trabajo, cada dimensión consta de tres indicadores de medición, las mismas que serán medidas por la encuesta y el instrumento de medición de la escala de Likert, con una valorización de cinco, finalmente se utilizará el SPSS estadístico versión 25 en la que se definirá la relación entre ambas variables.

Dimensiones e Indicadores

Participación del colaborador

Planificación

Responsabilidad

Iniciativa

Formación del desarrollo profesional

Oportunidad

Calidad de trabajo

Cantidad de trabajo

Adecuación al ambiente de trabajo

Relaciones entre trabajadores

Puntualidad

Cumplimiento de las normas

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández, F. (2014) Considera que la población es un conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de determinaciones (Lepkowski, 2008). (p.174)

Según Arias, F (2006) Nos menciona que la población finita es la congregación en la que se conoce la cantidad de unidades que la componen. (p.82)

La población a estudiar será de 30 colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos en el año-2020.

Criterios de exclusión: Los colaboradores externos de la Municipalidad de Tabalosos.

Criterios de inclusión: Se incluirán a todos los colaboradores de la Municipalidad de Tabalosos que deseen participar del estudio.

Muestra

Para la muestra a utilizar será la misma que de la población, es decir, 30 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020. Ya que es una población mínima.

Muestreo

Hernández, et al. (2014) menciona que, para una muestra no probabilística, una probabilidad no depende de la elección de los elementos, pero sí de causas que están relacionadas con características de investigación o el propósito con el que cuenta el investigador (p.176)

Según el estudio es por conveniencia, porque me conviene trabajar con el 100% de los colaboradores.

Para la muestra a utilizar será la misma que de la población, es decir, 30 colaboradores de la Municipalidad de Tabalosos-2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

López, (2015), nos menciona que la encuesta es una de las técnicas de investigación que se realiza a personas para recolectar datos que se han extendido en el ámbito de la investigación científica, para así volverse una actividad de la que tarde o temprano todos participamos (p.5).

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Según Hernández, F. (2014) explica que el cuestionario es un conjunto de ítems relacionados a las variables que se medirá (Chasteauneif, p.217, 2009). En nuestro cuestionario sobre la variable comunicación interna contamos con tres dimensiones: Flujos de la comunicación interna, Barreras de comunicación y Retroalimentación, el cual está conformado por

32 ítems. Asimismo, en lo que compete al cuestionario para la variable rendimiento laboral cuenta con tres dimensiones: Participación del colaborador, formación del desarrollo profesional y adecuación al ambiente de trabajo, el cual está conformado por 27 ítems. Finalmente, la herramienta de medición consta de la escala Likert con 5 opciones tales como Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) para ambas variables.

Tabla 1: *Técnica e instrumento*

Variable	Técnica	Instrumento	Fuente
Comunicación Interna	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de la MDT
Rendimiento Laboral	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de la MDT

Nota: Elaboración propia

Validez

Para Hernández, F. (2014) define que la validez se refiere al grado en que un instrumento mide efectivamente y de manera adecuada a la variable que se pretende calcular (p.200).

Oviedo (2005), menciona que la validez es aquella indica cuando una cuantificación es exacta (p.03)

Tabla 2: *Expertos para la validación de nuestros instrumentos*

Expertos	Especialidad	Aplicabilidad
Anita Gatica Vela	Magister	Aplicable
José Eber Paz Vílchez	Mg. Metodólogo	Aplicable
Roland Kennet Echeverría Ibazeta	Magister	Aplicable

Nota: Fichas de validación de expertos

Tabla 3: *Resultado de validación de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Comunicación Interna	1	Especialista	48	Existe suficiencia
	2	Metodólogo	48	Existe suficiencia
	3	Especialista	48	Existe suficiencia
Rendimiento Laboral	1	Especialista	48	Existe suficiencia
	2	Metodólogo	46	Existe suficiencia
	3	Especialista	48	Existe suficiencia

Nota: Fichas de validación de expertos

Confiabilidad

Para la confiabilidad de cada instrumento se determinará mediante el cálculo del alpha de cronbach con la fórmula siguiente:

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

Dónde

α = Es el coeficiente de confiabilidad

K = Es en número de ítems

S_i = Varianza total de la prueba

S_T = Sumatoria de Varianzas individuales

Para Hernández, F. (2014) nos define que la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado de aceptación en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados similares (p.200).

Aamodt (2010), nos define que la confiabilidad es el grado en que la capacidad de una medida de selección es permanente e independiente de error, de lo contrario, no es conveniente. (p.209)

Oviedo, Campo – Arias (2005) menciona que el valor para el alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indica una apropiada estabilidad interna para una escala unidimensional. El alfa de Cronbach es una forma confiable para la validación del constructo de una escala y como una medida que cuantifica la correlación que existe entre las interrogantes que la componen a esta (p. 577).

Con respecto a la confiabilidad para la variable comunicación interna el instrumento es confiable para aplicarlo con un (Alfa de Cronbach) de 0.81. Por otro lado, en lo que consta la variable rendimiento laboral el instrumento es confiable para aplicarlo con un (Alfa de Cronbach) de 0.80.

3.5. Procedimientos

Para el presente trabajo de investigación en primer lugar, se procedió a optar el lugar en donde vamos a ejecutar nuestro proyecto, luego analizamos el problema central de la municipalidad distrital, después procedimos a elaborar el título de nuestra investigación, seguidamente, encontramos nuestros instrumentos validados por sus respectivos expertos por cada variable, después, procedimos a realizar la realidad problemática (internacional, nacional y local), formulación de problema general y específicos, del mismo modo objetivos e hipótesis, posteriormente en lo

que compete al marco teórico (internacionales y nacionales), para luego las teorías relacionadas al tema por cada variable (comunicación interna y rendimiento laboral) y finalmente la metodología de investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se emplea el método cuantitativo ya que se busca como se relacionan las variables planteadas.

Para analizar los datos de cada variable, se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 25. Asimismo, se utilizará el SPSS con la intención de realizar cada uno de los gráficos, así como, los diferentes porcentajes de las tablas de frecuencia, y presentar su distribución y figuras. Además, se procederá a utilizar el tipo de coeficiente de correlación, para probar la hipótesis, y conocer si existe relación alguna entre ambas variables: Comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos. Todo esto con el fin de obtener los resultados de manera concreta y analítica.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar la respectiva investigación, se contó con la autorización del representante (alcalde) y la aprobación de los colaboradores en la municipalidad para brindar veracidad y confiabilidad de los resultados a obtener.

La presente investigación, es de elaboración propia y original, en las cuales se presentarán los resultados precisos y la confiabilidad de los datos obtenidos, para que los interesados en este proyecto puedan obtenerlo y hacer un buen uso de ello.

Cabe mencionar que no vamos a cambiar ni alterar las variables referentes a los datos obtenidos, por otro lado, no mostraremos los nombres de los colaboradores cuestionados en el informe de investigación.

Los datos de los participantes son mantenidos en confidencialidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 4: *Análisis sociodemográfico*

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	18	60%
	Femenino	12	40%
	Total	30	100%
Edad	20-30	20	66.7%
	31-40	4	13.3%
	41-50	4	13.3%
	51- a más	2	6.7%
	Total	30	100%
	Grado de Instrucción	Nivel secundario	3
Nivel técnico		8	26.7%
Nivel universitario		19	63.3%
Total		30	100%
Condición laboral	Cas	18	60%
	Nombrado	4	13.3%
	Locador	8	26.7%
	Total	30	100%
Lugar de procedencia	Costa	2	6.7%
	Sierra	1	3.3%
	Selva	27	90%
	Total	30	100%
Periodo Laborando	Menos de 6 meses	5	16.7%
	6-12 meses	14	46.7%
	1-2 años	7	23.3%
	5 – a más años	4	13.3%
	Total	30	100%
Área laborando	Secretaria general	4	13.3%
	Administración y finanzas- gerencia municipal	9	30%
	Subgerencia de servicios públicos y gestión ambiental.	2	6.7%
	Subgerencia de desarrollo social	9	30%
	Subgerencia de desarrollo económico local	1	3.3%
	Subgerencia de infraestructura y acondicionamiento territorial	5	16.7%
	Total	30	100%

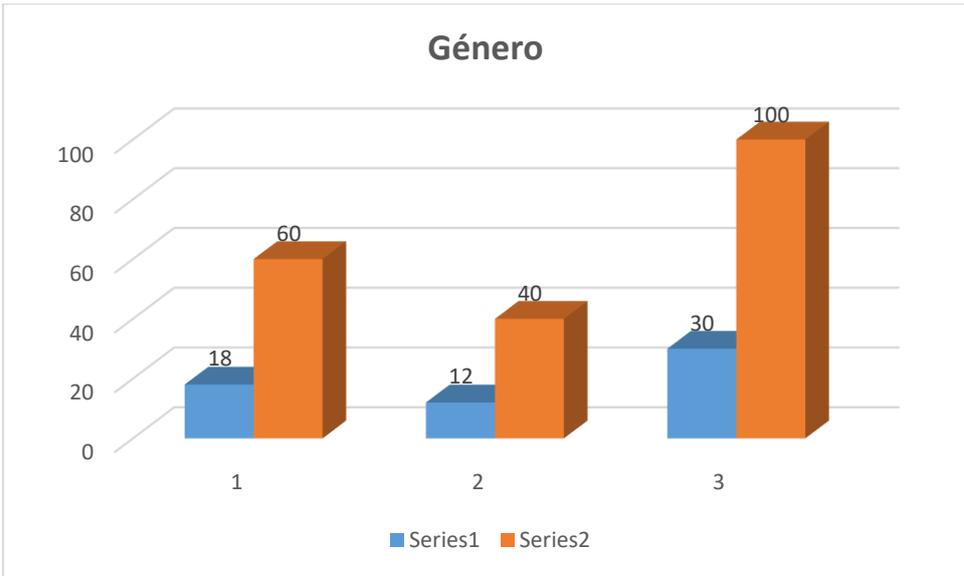


Figura 5: Género

En la siguiente figura se puede observar que en el género masculino 18 colaboradores equivalentes a un porcentaje del 60% son mayores a 12 colaboradores del género femenino equivalente a un 40% haciendo un total entre ambos de 30 colaboradores con un 100%.

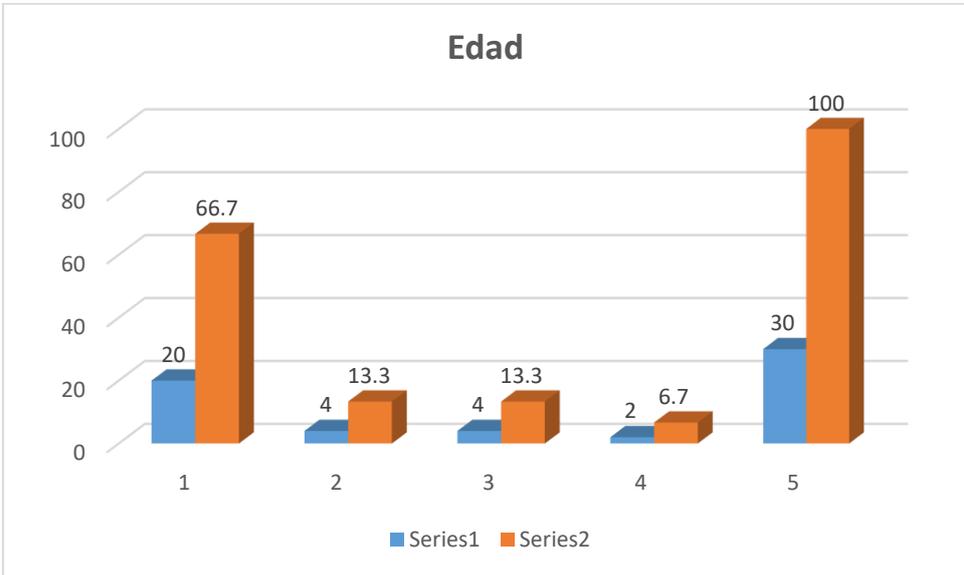


Figura 6: Edad

En la siguiente figura se puede apreciar existen 20 colaboradores que se encuentra entre las edades de 20-30 años equivalentes a un 66.7% laborando, por otro lado, 4 colaboradores entre las edades de 31-40 años equivalentes a un

13.3% se encuentran laborando, asimismo 4 colaboradores entre las edades 41-50 años también encuentran laborando, y finalmente 2 colaboradores entre las edades de 51 años a más equivalentes a un 6.7%, haciendo un total de 30 colaboradores equivalentes a un 100% laborando en la Municipalidad Distrital de Tabalosos.

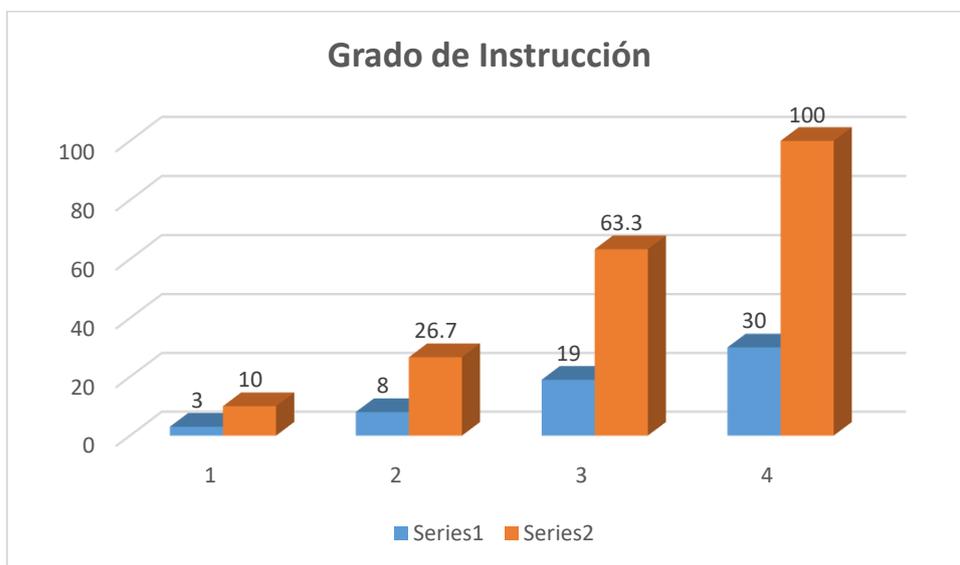


Figura 7: Grado de instrucción

En la siguiente figura se puede observar que 10 colaboradores equivalentes a un 10% se encuentran en el grado de instrucción de nivel secundario, asimismo 8 colaboradores se encuentran en el grado de instrucción de nivel técnico y finalmente 19 colaboradores se encuentran en el grado de instrucción del nivel universitario, haciendo un total de 30 colaboradores equivalentes a un 30%.

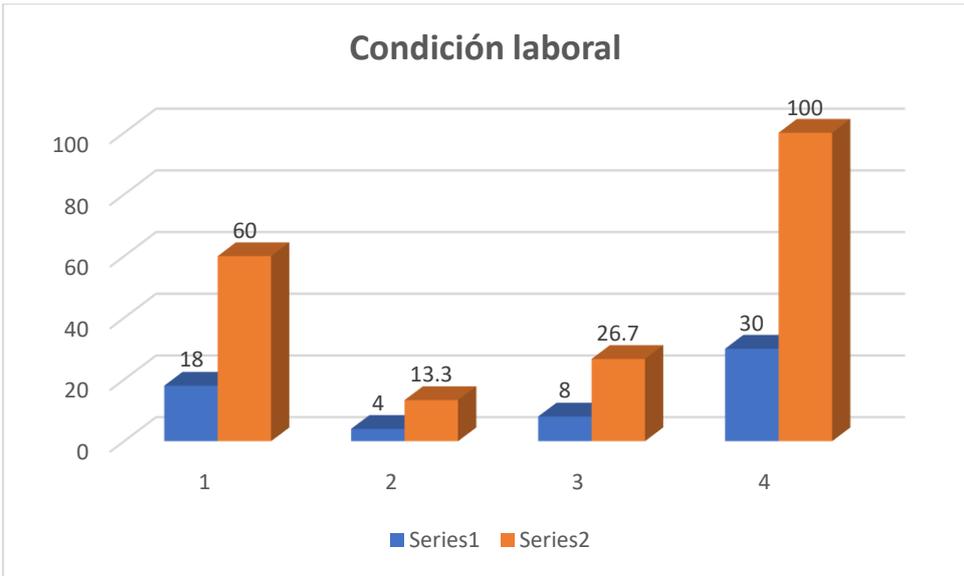


Figura 8: Condición laboral

En la siguiente figura se puede observar que 18 colaboradores equivalentes a un 60% se encuentran en condición laboral CAS, por otro lado, 4 colaboradores equivalentes a un 13.3% se encuentran en condición laboral Nombrado y finalmente, 8 colaboradores equivalentes a un 26.7% en condición laboral locación, haciendo un total de 30 colaboradores equivalentes a un 100% en la Municipalidad Distrital de Tabalosos.

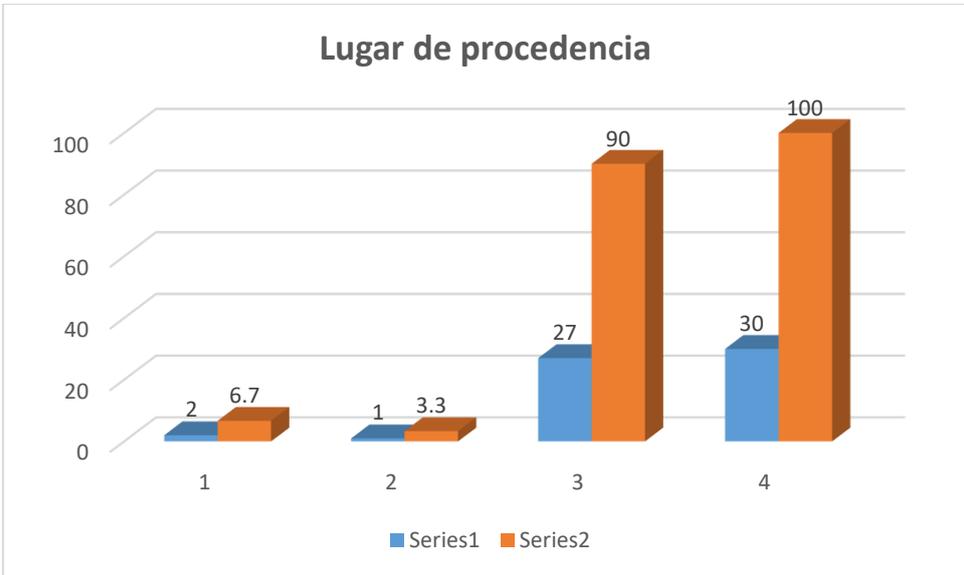


Figura 9: Lugar de procedencia.

En la siguiente figura 2 colaboradores equivalentes a un 6.7% proceden de la región costa, por otro lado, de un colaborador equivalente al 3.3% procede de la región sierra y finalmente 27 colaboradores proceden de la región selva haciendo un total de 30 equivalentes al 100% en la Municipalidad Distrital de Tabalosos.

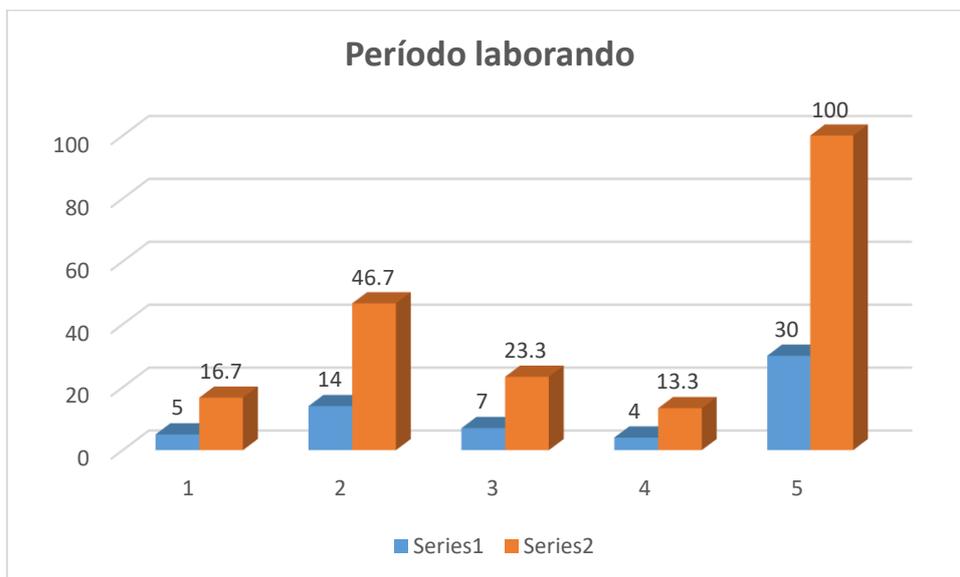


Figura 10: Período laborando

En la siguiente figura 5 colaboradores equivalentes a un 16.7% lleva menos de 6 meses laborando, por otro lado, 14 colaboradores equivalentes a un 46.7% llevan de 6 a 12 meses laborando, asimismo 7 colaboradores equivalentes a un 23.3% llevan de 1 a 2 años, y finalmente 4 colaboradores equivalentes al 13.3% llevan de 5 a más años laborando, haciendo un total de 30 colaboradores equivalentes al 100% en la Municipalidad Distrital de Tabalosos.

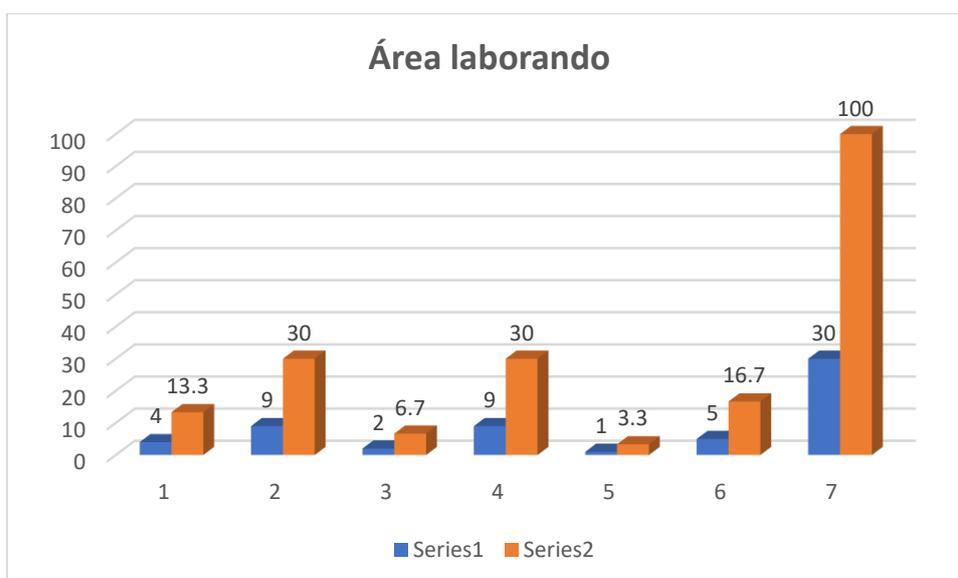


Figura 11: Área laborando

En la siguiente figura se observa que 4 colaboradores equivalentes a un 13.3% se encuentran laborando en el Área de Secretaria General, 9 colaboradores equivalentes a un 30% se encuentran laborando en el Área de Administración y finanzas-Gerencia Municipal, 2 colaboradores equivalentes a un 6.7% se encuentran en la Subgerencia de Servicios Públicos y Gestión Ambiental, un colaborador equivalente al 3.3% se encuentra en la subgerencia de Desarrollo Social y finalmente 5 colaboradores equivalentes al 16.7% en la Subgerencia de Infraestructura y Acondicionamiento Territorial.

Tabla 5: Análisis Descriptivo Comunicación Interna

<i>Análisis descriptivo</i>			
Variable dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación Interna	Nunca	8	26.7%
	Casi nunca	3	10.0%
	A veces	5	16.7%
	Casi siempre	6	20.0%
	Siempre	8	26.7%
	Total		30

Flujos de Comunicación interna	Nunca	2	6.7%
	Casi nunca	2	6.7%
	A veces	4	13.3%
	Casi siempre	9	30.0%
	Siempre	13	43.3%
	Total	30	100%
Barreras de Comunicación	Nunca	15	50.0%
	Casi nunca	3	10.0%
	A veces	6	20.0%
	Casi siempre	3	10.0%
	Siempre	3	10.0%
	Total	30	100%
Retroalimentación	Nunca	8	26.7%
	Casi nunca	3	10.0%
	A veces	5	16.7%
	Casi siempre	5	16.7%
	Siempre	9	30.0%
	Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla se muestran las frecuencias de cada una de las dimensiones tratadas u analizadas de las cuales se rescata lo siguiente:

Comunicación Interna el nivel predominante fue con 26.7%.

Flujos de Comunicación Interna el nivel predominante fue con 43.3%.

Barreras de Comunicación Interna el nivel predominante es 50.0%

Retroalimentación el nivel predominante es 30.0%.

Tabla 6: Análisis Descriptivo del Rendimiento Laboral

<i>Análisis descriptivo</i>			
Variable dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Rendimiento Laboral	Nunca	1	3.3%
	Casi nunca	1	3.3%
	A veces	4	13.3%
	Casi siempre	10	33.3%
	Siempre	14	46.7%
	Total	30	100%
Participación del Colaborador	Nunca	1	3.3%
	Casi nunca	1	3.3%
	A veces	4	13.3%
	Casi siempre	10	33.3%
	Siempre	14	46.7%
	Total	30	100%
Formación del Desarrollo Profesional	Nunca	2	6.7%
	Casi nunca	3	10.0%
	A veces	4	13.3%
	Casi siempre	9	30.0%
	Siempre	12	40.0%
	Total	30	100%
Adecuación al Ambiente de Trabajo	Casi nunca	1	3.3%
	A veces	2	6.7%
	Casi Siempre	10	33.3%
	Siempre	17	56.7%
	Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

Tabla 6: Análisis descriptivo

En la tabla se muestran las frecuencias de cada una de las dimensiones tratadas u analizadas de las cuales se rescata lo siguiente:

Rendimiento Laboral el nivel predominante fue con 46.7%

Participación del colaborador el nivel predominante fue con 46.7%.

Formación del desarrollo profesional el nivel predominante es 40%.

Adecuación al ambiente del trabajo el nivel predominante es 33.3%.

Tabla 7: Analisis de Fiabilidad del Alfa de Cronbach de Comunicación Interna y Rendimiento Laboral

Comunicación Interna		Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítem
		Flujos de Comunicación	0.883	9
V1	0.836	Barreras de Comunicación	0.839	14
(32)		Retroalimentación	0.863	9
Rendimiento Laboral		Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítem
		Participación del colaborador	0.797	9
V2	0.862	Formación del desarrollo profesional	0.836	9
(27)		Adecuación al ambiente de trabajo	0.876	9

Nota: Elaboración propia

Interpretación: Según Hernández Fernández Baptista (2014) la fiabilidad del alfa de Cronbach oscila entre cero y uno, según la interpretación de un coeficiente de confiabilidad nos menciona que si el coeficiente de alfa de Cronbach se demostró uno entonces nos da entender que existe un máximo de

confiabilidad, pero de lo contrario, es cero representa que es nula confiabilidad. Mientras más se aproxime a cero, mayor error habrá en la medición.

Tabla 8: Prueba de Normalidad

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Rendimiento Laboral	0.780	30	0.000
Participación del colaborador	0.780	30	0.000
Formación del desarrollo profesional	0.823	30	0.000
Adecuación al ambiente de trabajo	0.722	30	0.000
Comunicación Interna	0.848	30	0.000
Flujos de Comunicación Interna	0.800	30	0.000
Barreras de Comunicación Interna	0.789	30	0.000
Retroalimentación	0.839	30	0.000

Nota: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la prueba de normalidad mediante Shapiro- Wilk para una muestra, nos indica que la distribución de la prueba **no es paramétrica**, por lo tanto, se procedió a la correlación de las variables utilizando el estadístico de Rho Spearman (Rho).

Hipótesis general: La relación entre la Comunicación Interna y el Rendimiento laboral es de manera significativa en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020.

H0: La relación entre la Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral no es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

H1: La relación entre la Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

Tabla 9: Análisis de correlación entre Comunicación Interna y Rendimiento Laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Tabalosos 2020.

<i>Comunicación Interna</i>	<i>Rendimiento Laboral</i>		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
	<i>.400</i>	<i>0.028</i>	

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 09 se presenta la relación entre comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de .400 (correlación positiva débil) y un p-valor igual a 0.028 (p-valor \leq 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis general: La relación entre la Comunicación Interna y el Rendimiento laboral es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

H0: La relación entre la Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral no es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

H1: La relación entre la Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

Tabla 10: Análisis de correlación entre Comunicación Interna y la Participación del Colaborador de la Municipalidad Distrital de Tabalosos 2020.

<i>Comunicación Interna</i>	<i>Participación del Colaborador</i>		
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p-valor</i>	<i>N</i>
	<i>.234</i>	<i>0.021</i>	

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 10 se presenta la relación entre Comunicación Interna y Participación del Colaborador de la Municipalidad Distrital de Tabalosos. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de .234 (correlación positiva débil) y un p-valor igual a 0.021 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis general: La relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

H0: La relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral no es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

H1: La relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

Tabla 11: Análisis de correlación entre Comunicación Interna y Formación del Desarrollo Profesional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos 2020.

Comunicación Interna	Formación del Desarrollo Profesional		N
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p-valor</i>	
	<i>.250</i>	<i>0.018</i>	

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 11 se presenta la relación entre Comunicación Interna y Formación del Desarrollo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de .250 (correlación positiva débil) y un p-valor igual a 0.018 (p-valor \leq 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis general: La relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

H0: La relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral no es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

H1: La relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral es de manera significativa en la municipalidad distrital de Tabalosos-2020.

Tabla 12: Análisis de correlación entre Comunicación Interna y Adecuación al Ambiente de Trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos 2020.

Comunicación Interna	Adecuación al Ambiente de Trabajo		N
	<i>Rho Spearman</i>	<i>p-valor</i>	
	<i>.294</i>	<i>0.012</i>	

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 12 se presenta la relación entre comunicación interna y formación del desarrollo de los colaboradores de la municipalidad distrital de Tabalosos. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de .294 (correlación positiva débil) y un p-valor igual a 0.012 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación, según los resultados obtenidos, se demostró que existe una correlación positiva débil entre la variable Comunicación Interna y Rendimiento laboral con un coeficiente de 0,400 y nivel de significancia de 0.028, de modo que, se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que si existe una relación entre las dos variables. Dicho resultado es respaldado por Chamorro (2017), en su investigación titulada ***“La comunicación empresarial frente al rendimiento laboral de los colaboradores del grupo vega del área almacén, Lima”***. Se obtuvo que existía correlación positiva considerable entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,751 y un nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa teniendo como resultado que sí existía relación entre la comunicación empresarial y el rendimiento laboral.

Asimismo, también es avalado por Benavides (2019), en su investigación ***“La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019”***. Se demostró que existía una correlación altamente significativa moderada entre las dos variables, con un eficiente de correlación de Spearman de 0,447, además se mostró una significancia de 0.001, de modo que, se acepta la hipótesis alterna en la investigación. Concluyendo que sí existía relación entre la Comunicación Interna y el Rendimiento Laboral.

VI. CONCLUSIONES

Para la presente investigación denominada “Comunicación Interna y su relación con el Rendimiento Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital De Tabalosos-2020” hemos llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe una correlación positiva débil con un coeficiente del 0.400 entre ambas variables Comunicación Interna y Rendimiento Laboral y un p-valor igual a 0.028 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos.
2. Se determinó que existe una correlación positiva débil con un coeficiente del 0.234 entre la Comunicación Interna y la Participación del Colaborador y un p-valor igual a 0.021 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) de los Colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos
3. Se determinó que existe una correlación positiva Débil con un coeficiente del 0.250 entre la Comunicación Interna y la Formación del Desarrollo Profesional y un p-valor igual a 0.018 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos
4. Se determinó que existe una correlación positiva débil con un coeficiente del 0.294 entre la Comunicación Interna y la Adecuación al ambiente de Trabajado y un p-valor igual a 0.012 ($p\text{-valor} \leq 0.05$) de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos

Por lo tanto se afirma la existencia de la relación entre comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Tabalosos – 2020.

VII. RECOMEDACIONES

- Se debe emplear métodos para mejorar la comunicación interna entre los colaboradores, así limar falencias y fortalecer o incrementar el rendimiento laboral.
- Estar en constante diálogo (Organizar reuniones semanales) sobre las actividades u acciones entre las diferentes áreas para que mediante ello se logre incentivar la participación de los diversos colaboradores.
- Realizar capacitaciones con el personal destinadas a mejorar el Desarrollo Profesional del colaborador y por ende alcanzar los objetivos planteados por la Municipalidad de Tabalosos.
- Promover mejoras en la municipalidad (Tanto en la iluminación, el pintado de paredes y limpieza adecuada en las diferentes oficinas) para obtener mayor adecuación de los colaboradores en cuanto al ambiente de trabajo en el que se encuentran, y se logre una integración apropiada.
- Se recomienda a los demás investigadores tomar como fuente de datos la presente investigación y profundizar el estudio de los métodos de comunicación.

REFERENCIAS

- Acín, I., & Espinosa, J. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil
Relationship between Internal Communication and Work Climate: Case Study in Small and Medium Enterprises (SMEs) in Guayaquil. *Podium*, 65–77. Retrieved from 79-Texto del artículo-148-1-10-20170623 (1).PDF
- Barcelo, J. (2018). *7 Factores Que Afectan Al Rendimiento Laboral*. 9. Retrieved from <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Benavides, L. (2019). *La comunicación interna y rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL-Chepén, 2019*. 42. Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43585>
- Berceruelo, B. (2011). *Nueva Comunicación Interna en la Empresa*. Retrieved from <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>
- Brandolini, A., Gozáles, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*. Retrieved from <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/book/978>
- Cardozo, S., & Vásquez. (2014). Herramientas de comunicación interna en la Universidad de Los Andes, Trujillo. *Visión Gerencial*, (1), 80. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545896003>

- Celina Oviedo, H., & Campos Arias, A. (2016). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf><http://www.redalyc.org/pdf/806/80650839004.pdf>
- Christiansen, F. (2020). *Que es una oportunidad*. 5. Retrieved from <http://fabianchristiansen.com/que-es-una-oportunidad/>
- Cladera, R. C. (2016). *El respeto por la Puntualidad*. 2012. Retrieved from <http://www.cladera.org/pdf/Puntualidad.pdf>
- Concytec. (2018). *Bases para el otorgamiento de la “Distinción al mérito Santiago Antúnez de Moyolo Gómero”, de conocimiento al investigador que contribuye al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación tecnológica-2018* (p. 16). p. 16. Retrieved from https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/convocatoria-sam-18/bases-santiago_antunez_mayolo.pdf
- Villanueva, E. (2015). Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública. *Correspondencias & Análisis*, (5), 19. <https://doi.org/10.24265/cian.2015.n5.04>
- Endara, A. (2015). *La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de ciencias e ingeniería en alimentos*. 118. Retrieved from <https://docplayer.es/117303396-Universidad->

regional-autonoma-de-los-andes-uniandes-facultad-de-educacion-y-
comunicacion.html

Espinel, M., & Mera, A. (2019). Análisis de la comunicación interna y la cultura Corporativa en la empresa Gloss Beauty Shop-2018. *Duke Law Journal*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Fernandez, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Retrieved from http://www.ghbook.ir/index.php?name=گن‌درف و ه‌ناسر ی‌اه ن‌دویدن&37=egap&05631=di_koob&enilnodaer=ksat&koobd_moc=noitpo&ashk=ED9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Retrieved from <https://www.uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

Garay Agurto, H. (2018). *Satisfacción laboral y rendimiento laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017*. 146. Retrieved from https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_86b5a3ad9b23b61febd9de96afc8a36f/Details

Herrera Chica, E. (2016). *Influencia de las horas trabajadas por un empleado en su productividad*. 39. Retrieved from https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/9371/Eliana_HerreraChica_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- IESE, A. y. (2006). *Rendimiento Laboral: Influencias de la motivación y presencialismo*. 5. Retrieved from <https://es.workmeter.com/blog/bid/291345/Rendimiento-laboral-influencias-de-la-motivaci-n-y-el-presencialismo>
- Ignacio de la Cruz, L. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. 19. Retrieved from http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/comunicacion_efectiva_trabajo_equipo.pdf
- Jiménez, D., & Jiménez, E. (2016). *Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo*. 9, 26–34. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774750>
- Jurburg, D., Tanco, M., Viles, E., & Mateo, R. (2015). *La participación de los trabajadores: Clave para el éxito de los sistemas de mejora*. 13, 17–32. Retrieved from <http://www.um.edu.uy/docs/2-participacion-de-los-trabajadores-clave-para-el-exito-de-los-sistemas-de-mejora-continua.pdf>
- Juyumaya, J. E. (2018). *Work Engagement, Satisfacción Y Rendimiento Laboral: El Rol De La Cultura Organizacional*. 1, 32–49. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136432303&lang=es&site=ehost-live>
- Koinonia, F., Santa, F., Beiker, J., & Martínez, G. (2018). *Mobbing y Rendimiento Laboral en Personal Obrero Mobbing and Labor Performance in Workers' Staff*. (2004).

- López, D. (2019). Cumplimiento normativo. *Transparencia*, 2–4. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/cumplimiento-normativo.html>
- Martínez Buelvas, L., Oviedo-Trespalcios, O., & Amaya, C. L. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542–560. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431015>
- Mayen, J. A. (2016). Técnicas de planificación. *Mayen, Juan*. Retrieved from <https://amcohort3.files.wordpress.com/2015/07/unidad-1-tec-de-plan.pdf>
- Mendoza, L. (2017). La comunicación empresarial frente al rendimiento laboral de los colaboradores del Grupo Vega del área almacén, Lima-2017. *Normas Tributarias*, 84. Retrieved from http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochocho_que_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montes, M. E. (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa 2019*. 94. Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10556/CCmopeme.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montes, G. (2016). *Relaciones interpersonales*. 16. Retrieved from <https://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

- Montoya Agudelo, C., & Boyero Saavedra, M. (2016). *EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL*. 20. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- OIT. (2016). *El estrés: Bomba de relojería laboral*. 4. Retrieved from
- Omar, H., & Condor, C. (2018). *La Gestión de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en el Sector Público*. 10. Retrieved from <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Paradinas Márquez, M. del C. (2020). *Importancia de la comunicación interna en la gestión del conflicto: Empresa y mujer*. 22(22), 214–227. <https://doi.org/10.7263/adresic-022-12>
- Pardo, C., & Díaz, O. (2014). *Suma de Negocios*. 5(11), 117–125. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700187>
- Pazmay Ramos, S. G. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Podium*, 36(36), 12. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.2>
- Preciados., & Etayos. (2014). *Influencia del estilo directivo en la comunicación interna de las organizaciones. Una aplicación a las agencias de publicidad* *The Influence of Management Style on the Internal Communication of Organizations . An Application to Advertising Agencies*. 44. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5243122>
- Reyes Júnior, E., Vieira, D. P., Rezzoagli, B., & Júnior, E. R. da F. (2018). La Relación entre la Estructura Sociorrelacional y el Rendimiento de los

Colaboradores del Tribunal de Cuentas de Distrito Federal - Brasil. *Revista Hispana Para El Análisis de Redes Sociales*, 29, 125–138. Retrieved from <https://www.raco.cat/index.php/Redes/article/view/v29-n1-reyes-vieira-rezzoagli-da-fonseca/428310>

Riveros, A. (2018). La motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de la dirección de producción de la oficina de normalización previsional-Periodo 2018. *Высшей Нервной Деятельности*, 2, 104. Retrieved from http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1657/LA MOTIVACION Y SU RELACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL_ONP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rochetti, Juan Ignacio, S. P. G. (2020). *Cultura y Gestión de la Comunicación Interna en las Instituciones Educativas*. 132. Retrieved from <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/15205/CULTURA Y GESTION DE LA COMUNICACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sandoval, N. A. (2017). *Evaluación de la comunicación interna en la Municipalidad de Comas en mayo del 2017*. 78. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2098/Sandoval_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serrate Alfonso, A. de los Á. (2014). Diagnosis of the working environment in an organization of scientific technological information. *Revista Cubana de Informacion En Ciencias de La Salud*, 25(1), 110–125.

Loraine, P. (2013). Barreras de Comunicación Interna. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 11. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4339383.pdf>

Según el Gobierno de Aragón. (2013). Adaptación al Puesto de Trabajo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 50.

ANEXOS

ANEXO 3:

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación interna	Brandolini et al., (2009), mencionan que es una herramienta de gestión que puede ser entendida como técnica, es un medio mediante el cual se logra alcanzar un determinado fin, en el que existe una prioridad que es alcanzar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes, que es dirigida específicamente al capital humano que conforma una organización y que surge cuando se genera un ambiente productivo, armonioso y participativo, (p.25)	Nuestra variable comunicación interna, constituye de tres dimensiones, tales como, los flujos de comunicación interna, barreras de comunicación y retroalimentación, nuestra primera dimensión consta de 3 indicadores, la segunda de 7 indicadores y la tercera de 3 indicadores y el instrumento de medición es la escala de Likert, con una valorización de cinco, finalmente se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 25 en la que se definirá la relación entre ambas variables.	Flujos de comunicación interna	Descendente	1, 2,3	ORDINAL/Escala Likert
				Ascendente	4, 5, 6	
				Horizontal	7,8,9	
			Barreras de comunicación	Físicas	10, 11, 12	
				Fisiológicas	13, 14, 15	
				Psicológicas	16, 17	
				Sociológicas	18, 19	
				Culturales	20	
				Administrativas	21, 22	
				Lingüísticas	23	
Retroalimentación	Entendimiento del mensaje	24, 25, 26				
	Comprobación del mensaje	27, 28, 29				
	Necesidad social	30, 31, 32				

MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Rendimiento laboral	Gabini (2018), nos menciona que el rendimiento laboral son conductas y comportamientos dentro de la organización que van más allá de los resultados (Koopmans, 2011, p. 27).	Nuestra variable rendimiento laboral, constituye de tres dimensiones tales como, la participación del colaborador, formación del desarrollo profesional y adecuación al ambiente de trabajo, cada dimensión consta de tres indicadores y el instrumento de medición es la escala de Likert, con una valorización de cinco, finalmente se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 25 en la que se definirá la relación entre ambas variables.	Participación del colaborador	Planificación	1, 2,3	ORDINAL/ Escala Likert
				Responsabilidad	4, 5, 6	
				Iniciativa	7, 8, 9	
			Formación del desarrollo profesional	Oportunidad	10, 11, 12	
				Calidad laboral	13, 14, 15	
				Cantidad de trabajo	16, 17, 18	
			Adecuación al ambiente de trabajo	Relaciones entre colaboradores	19, 20, 21	
				Puntualidad	22, 23, 24	
	Cumplimiento de las normas	25, 26, 27				

ANEXO 4: Instrumentos de recolección de Datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA “MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABALOSOS-2020”

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la **comunicación interna** y el **rendimiento laboral** en la Municipalidad Distrital de Tabalosos-2020, para lo cual solicitamos su colaboración respondiendo todas las preguntas con total sinceridad en beneficio de la mejora continua.

¡Gracias por tu gentil apoyo!

DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

1. Género

Masculino Femenino

2. Edad

20– 30 () 31 – 40 () 41-50 () 51 a más ()

3. Grado de instrucción

Nivel Secundario () Nivel Técnico () Nivel Universitario ()

4. Condición laboral

CAS () Nombrado () Locador ()

5. Lugar de procedencia

Costa () Sierra () Selva ()

6. Período laborado:

Menos de 6 meses () 6-12 meses () 1-2 años () 3-4 años () 5- más años ()

7. Área de trabajo:

1. Secretaria General ()
2. Administración y Finanzas-Gerencia Municipal ()
3. Subgerencia de Servicios Públicos y Gestión Ambiental ()
4. Subgerencia de Desarrollo Social ()
5. Subgerencia de Desarrollo Económico Local ()
6. Subgerencia de Infraestructura y Acondicionamiento Territorial ()

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales según su opinión debe marcar con una X en los casilleros según la escala de criterios.

ESCALA VALORATIVA

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

RENDIMIENTO LABORAL						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSION: PARTICIPACION DEL COLABORADOR		N	C	A	C	S
		N	N	V	S	S
Planificación						
1	¿Cómo colaborador participa en todos los eventos por la Municipalidad?					
2	¿Su jefe practica con los demás compañeros la sinergia?					
3	¿Usted cumple el plan de trabajo?					
Responsabilidad						
4	¿Considera que cumple sus labores en el tiempo asignado?					
5	¿Asistes a todas las reuniones de la Municipalidad Distrital de Tabalosos?					
6	¿Usted como colaborador cumple con la responsabilidad en su área?					
Iniciativa						
7	¿Usted comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?					
8	¿Considera usted que sus compañeros tienen las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo?					
9	¿Considera usted que sus compañeros dan solución inmediata ante problemas que se presentan en su trabajo?					
DIMENSIÓN: FORMACIÓN DE DESARROLLO PROFESIONAL		N	C	A	C	S
		N	N	V	S	S
Oportunidad						
10	¿En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades?					
11	¿Su jefe inmediato le brinda oportunidades conforme a sus resultados laborales?					
12	¿Ante una dificultad su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias?					
Calidad Laboral						

13	¿Usted cómo colaborador aprecia y se identifica con su entidad?					
14	¿Cree usted que su desempeño laboral en la Municipalidad es eficaz?					
15	¿Cuándo alcanza los objetivos en el trabajo se siente bien consigo mismo?					
Cantidad de Trabajo						
16	¿Está de acuerdo con la remuneración económica que recibe por su trabajo?					
17	¿Tiene trabajos pendientes en su día laboral dentro de la Municipalidad?					
18	¿Toleras el estrés laboral generado por la cantidad de trabajo?					
DIMENSIÓN: ADECUACIÓN / AMBIENTE DE TRABAJO		N	C	A	C	S
		N	N	V	S	S
Relaciones entre Colaboradores						
19	¿Se siente cómodo con el ambiente laboral?					
20	¿El trato con sus demás compañeros es respetuoso?					
21	¿Usted como colaborador reconoce las buenas competencias de los demás?					
Puntualidad						
22	¿Cómo colaborador llega usted en el horario establecido?					
23	¿El municipio cumple con los cronogramas de pago?					
24	¿Cómo colaborador ha cumplido con su meta trazada en el tiempo solicitado?					
Cumplimiento de las Normas						
25	¿Conoce usted sus funciones dentro de la Municipalidad?					
26	¿Tiene conocimiento sobre el reglamento de la institución?					
27	¿Tiene conocimiento sobre el manual de procesos?					

COMUNICACION INTERNA						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
FLUJOS DE COMUNICACION INTERNA		N	S	A	C	S
		N	N	V	S	S
Descendente						
1	¿Usted acata las peticiones de su jefe?					
2	¿Tú jefe directo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto y tus límites de responsabilidades?					
3	¿Crees tú que tu jefe utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti?					
Ascendente						
4	¿Tú jefe te brinda atención cuándo te comunicas con él?					
5	¿Te sientes con total confianza para pedir ayuda a tu jefe ante un problema laboral?					
6	¿Tienes confianza para hablar con tú jefe de problemas personales?					

Horizontal						
7	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
8	¿Crees que la comunicación entre tus compañeros de trabajo del mismo nivel es de manera adecuada?					
9	¿Crees que se oculta alguna información entre compañeros del mismo nivel?					
DIMENSIÓN: BARRERAS DE COMUNICACIÓN		N	C	A	C	S
Físicas						
10	¿La distancia y la distribución física entre tu jefe inmediato y tú, obstaculiza una buena comunicación?					
11	¿Tienes dificultades cuando deseas comunicarte con el alcalde o algún personal de nivel superior? (espacio, alcance y tiempo)					
12	¿Tú área de trabajo está cerca a las demás áreas?					
Fisiológicas						
13	¿Tú jefe o alguno de tus compañeros tienen la voz débil?					
14	¿Algunos de tus compañeros tiene la pronunciación defectuosa?					
15	¿Algunos de tus compañeros tienen alguna discapacidad la cual le impide una buena comunicación?					
Psicológicas						
16	¿Tú jefe suele tener un estilo de mando predominante e impotente que te limita al momento de comunicarle algo?					
17	¿Tus emociones (tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?					
Sociológicas						
18	¿Existe rivalidad o limitaciones al momento de comunicarte con otros grupos de diferentes partidos políticos o sindicatos?					
19	¿Existe comunicación entre tus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
Culturales						
20	¿Los mensajes o información que te da tu jefe son claros y entendibles?					
Administrativas						
21	¿La falta o sobrecarga de información, dificulta tu trabajo?					
22	¿Tienes dificultades para comunicarte con alguna otra área?					
Lingüísticas						
23	¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma manera la información?					
DIMENSIÓN: RETROALIMENTACIÓN		N	C	A	C	S
Entendimiento Del Mensaje						

24	¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique?					
25	¿La respuesta que te da tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti?					
26	¿Las peticiones u encargos de tu superior son claros o entendibles?					
Comprobación Del Mensaje						
27	¿Sueles dar una respuesta ante un mensaje o información que te da tu jefe?					
28	¿Cuándo tienes alguna duda y se lo dices a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?					
29	¿Cuándo tu jefe te da alguna información sobre tus labores, te quedas callado (a) y solo escuchas?					
Necesidad Social						
30	¿Los jefes permiten que ustedes puedan exponer sus puntos de vista para mejoras de la Municipalidad?					
31	¿Tú jefe te dice lo que piensa sobre tu desempeño laboral?					
32	¿Escuchar lo que piensa tu jefe o un alto mando, sobre tu desempeño laboral es importante para ti?					

Validez por Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gatica Vela Anita
 Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad: Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Adaptado
 Autor (s) del instrumento (s): Grecia Antonella Loza Amacipuelos
Vanessa Nicoll Martínez Panduro

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, 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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 03 de Octubre de 2020



Sello personal y firma

Scanned by TapScanner



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Gatica Vela Anita
 Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad: Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación: Adaptado
 Autor (s) del instrumento (s): Gracia Antonella Loza Amacifuentes
Vanessa Nicol Martínez Tanduro

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: RENDIMIENTO 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: RENDIMIENTO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: RENDIMIENTO 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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 03 de Octubre de 2020



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Paz Vilchez José Eber
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Metodología de la investigación
 Instrumento de evaluación : Adaptado
 Autor (s) del instrumento (s): Gracia Antonella Lopez Duroque
Vanessa Nicole Martínez Paredo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

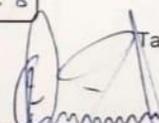
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMUNICACIÓN INTERNA en todas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

(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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 08 de octubre de 2020



JOSÉ EBER PAZ VILCHEZ
 Lic. MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
 MBA EN ADMINISTRACIÓN
 ESPECIALISTA EN METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Paz Vilchez José Eber
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Método lógico en investigación
 Instrumento de evaluación : Adaptado
 Autor (s) del instrumento (s): Creoza Antoinella Loza Sanjeppuantes
Venceso Michel Martínez Pando

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: RENDIMIENTO 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: RENDIMIENTO LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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.					<
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					<
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: RENDIMIENTO 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						

(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

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 08 de octubre de 2020

.....
JOSÉ EBER PAZ VILCHEZ
 Lic. MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
 MBA EN ADMINISTRACIÓN
 ESPECIALISTA EN METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Echeverría Ibazeta Roland Kennet
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Tabalosos
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Adaptado
 Autor (s) del instrumento (s): Grecia Antonella Loza Amacifuentes
Vanessa Nicoll Martínez Panduro

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, 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.					
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						

(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

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 03 de octubre de 2020


 Mg. Roland K. Echeverría Ibazeta
 ING. DE SISTEMAS
 REG. CIP. N° 196351

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Echeverría Ibazeta Roland Kennet
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Tabalosos
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Adaptado
 Autor (s) del instrumento (s): Grecia Antonella Loza Amacientes
Vanessa Nicoll Martínez Pandoto

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: RENDIMIENTO 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: RENDIMIENTO LABORAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, 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: RENDIMIENTO 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						

(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

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 03 de octubre de 2020


 Mg. Roland K. Echeverría Ibazeta
 ING. DE SISTEMAS
 REG. CIP. N° 196351

Carta de Aceptación

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABALOSOS

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



Tabalosos, 10 de abril del 2020

CARTA N° 002A-2020-A-MDT.

**Srtas. : VANESSA NICOLL MARTINEZ PANDURO
GRECIA ANTONELLA LOZA AMACIFUENTES**
Estudiantes de la carrera Profesional de Administración-UCV.

Tabalosos.-

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO Y DESARROLLO
DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a usted, saludándole cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Tabalosos y al mismo tiempo, autorizo Desarrollar Proyecto y Desarrollo de Investigación denominado "**COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABALOSOS-2020**", la misma que se realizará en nuestra entidad en el IX y X ciclo de carrera universitaria.

Sin otro particular, me suscribo de Usted, no sin antes expresarle las muestras de nuestra mayor consideración y estima personal.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABALOSOS
PAUZ RAMÍREZ HERNÁNDEZ RAMÍREZ
ALCALDE

Fotos recolectadas en la aplicación de instrumentos



