

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores
de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Bach. Rony Denis Serna Condori

Asesor:

Lic. Dante Ortiz Guillen

Juliaca, mayo de 2020

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

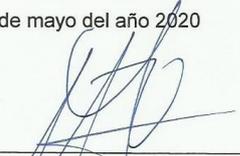
Dante Ortiz Guillen, de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

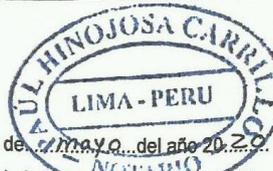
Que el presente informe de investigación titulado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILQUECHICO – PUNO 2019** constituye la memoria que presenta el Bachiller **Rony Denis Serna Condori** para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 27 días del mes de mayo del año 2020



Lic. Dante Ortiz Guillen



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 27 día(s) del mes de mayo del año 2020, siendo las 17:30 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. Amed Vargas Martinez, el secretario: Dr. Luis Eddie Cotacallapa Subia y los demás miembros: Lic. Julio Samuel Torres Miranda Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco y el asesor Lic. Dante Ortiz Guillen con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico - Puno 2019" de el(los)/la(las) Bachiller(es): a) Serna Condori Rony Denis b)

..... conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales (Nombre del Título Profesional)

con mención en El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/la(las) candidato(a)/s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Serna Condori Rony Denis

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente

Asesor

Candidato/a (a)

Membro

Secretario

Membro

Candidato/a (b)

Dedicatoria

Con especial afecto a mis padres F. Epifanio y Esther Condori por todo su apoyo incondicional y ser el motor de mi vida, por ser parte de mi motivación personal y profesional por ser personas que fueron apoyo y capitanía que sin ellos nada hubiera sido posible, muchas gracias.

A mi hermano Paul Clinio, por su apoyo perseverante y ser la motivación de seguir adelante, por enseñarme que la vida está llena de adversidades, pero con fe, valentía y amor se puede cruzar barreras.

A todos mis amigos por su invaluable amistad.

Agradecimiento

A Dios por dame la oportunidad de vivir, guiar mi camino
y por las bendiciones recibidas día a día.

A toda mi familia, en esencia a mis padres F. Epifanio y Esther, a mi hermano Paul
quienes me apoyaron constantemente en todo sentido, por sus deseos de
superación y el apoyo incondicional que recibo conforme pasan los días todo este
trabajo ha sido gracias a ellos.

Con profundo agradecimiento a mi universidad peruana unión del cual me siento muy
orgullosa por educarme con integridad, darme las pautas necesarias para ser profesional y
también por sus valores cristianos inculcados.

A mi asesor Lic. Dante Ortiz Guillen quien con su amplia experiencia y su
trayectoria profesional, brindó una valiosa contribución en la elaboración de este trabajo de
investigación para optar el título profesional. Muy agradecido por su tiempo y colaboración,
es por eso que pido a Dios que le conceda salud, felicidad y muchos éxitos en todas sus
actividades.

Al Sr. Alcalde de la municipalidad de Vilquechico por su colaboración en la investigación
realizada.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Capítulo I	13
Planteamiento del problema.....	13
1.1 Identificación del Problema	13
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema General.....	13
1.2.2 Problemas Específicos.	14
1.3 Objetivos de la Investigación.....	14
1.3.1 Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
1.4 Justificación	14
1.5 Presuposición Filosófica.....	15
Capitulo II.....	16
Marco teórico de la investigación.....	16
2.1 Marco Histórico	16
2.1.1 Antecedentes.....	16
2.2 Revisión de la Literatura.....	20
2.2.1 Comunicación Interna.....	20
2.2.2 Desempeño Laboral	23
2.3 Marco conceptual.....	25
2.3.1 Comunicación interna.....	25
2.3.2 Desempeño laboral.....	26
Capitulo III.....	28
Materiales y método de la investigación.....	28

3.1 Diseño de Investigación.....	28
3.2 Tipo de Investigación.....	28
3.3 Hipótesis de la investigación	28
3.3.1 Hipótesis general.....	28
3.3.2 Hipótesis específicas.	28
3.4 Identificación de variables	29
3.5 Operacionalización de variables	30
3.6 Descripción del lugar de ejecución.....	30
3.7 Población y Muestra	31
3.7.1 Población.....	31
3.7.2 Muestra.	31
3.8 Técnicas de recolección de datos y descripción de instrumentos.....	31
3.8.1 Técnica.....	31
3.8.2 Instrumento.	31
3.9 Confiabilidad del cuestionario	32
3.10 Plan de procesamiento de datos	33
3.14 Análisis de datos.	34
Capitulo IV	35
4. Resultados y discusión de resultados.....	35
4.1 Resultado general: Descripción de la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral.....	35
- Prueba de Hipótesis.	36
4.2 Resultados específicos	36
4.2.1 Descripción de la relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral.	36
- Prueba de Hipótesis.	37
4.2.2 Descripción de la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral.	38
- Prueba de Hipótesis.	39
4.2.3 Descripción de la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral.	39
- Prueba de Hipótesis.	40

4.3 Discusión de resultados.....	41
Capítulo V.....	44
5. Conclusiones y recomendaciones	44
5.1 Conclusiones.....	44
5.2 Recomendaciones	45
Referencias.....	46
Anexos	49
Anexo 1. Cuestionario de comunicación interna y desempeño laboral	49
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	52
Anexo 3. Confiabilidad del instrumento. Cuestionario de comunicación interna	54
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento. Cuestionario desempeño laboral	56

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	30
Tabla 2 Fiabilidad del instrumento de comunicación interna	32
Tabla 3 Fiabilidad del instrumento de productividad laboral	32
Tabla 4 Escala de Likert.....	33
Tabla 5 Comprobación de decisión de hipótesis.....	34
Tabla 6 Escala de correlación	34
Tabla 7 Relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral.....	35
Tabla 8 Relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral. ..	37
Tabla 9 Relación que existe entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral	38
Tabla 10 Relación que existe entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral	40

Índice de anexos

Anexo 1. Cuestionario de comunicación interna y desempeño laboral	49
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	52

Resumen

La presente investigación titulada “Comunicación Interna y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019”. Tuvo el objetivo de describir la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Para ello utilizó la metodología que está enmarcado en el diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, tipo de investigación correlacional, que utilizando la técnica de la encuesta aplicó el cuestionario sobre comunicación interna y desempeño laboral en una muestra de 24 colaboradores que laboran en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Llegando al resultado de que la correlación que presenta la comunicación interna con el desempeño laboral fue de $Rho=0.756$ (0.000) con lo cual se concluye que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio, es decir que a mayor comunicación interna mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad.

Palabras clave: Comunicación interna, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, desempeño laboral.

Abstract

The present investigation entitled "Internal Communication and Labor Performance in the collaborators of the District Municipality of Vilquechico - Puno, 2019". It had the objective of describing the relationship that exists between internal communication and the work performance of employees in the Vilquechico District Municipality. For this, he used the methodology that is framed in the non-experimental cross-sectional design, quantitative approach, type of correlational research, which, using the survey technique, applied the questionnaire on internal communication and job performance in a sample of 24 collaborators who work in the administrative area of the District Municipality of Vilquechico. Reaching the result that the correlation presented by internal communication with job performance was $Rho = 0.756 (0.000)$ with which it is concluded that there is a high positive correlation between the study variables, that is, the greater the internal communication, the better it will be. the job performance of the municipality's employees.

Keywords: Internal communication, downward communication, upward communication, horizontal communication, job performance.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Identificación del Problema

Hoy en día la comunicación interna cumple un papel muy importante en las organizaciones, debido a que genera que el capital humano se sienta parte de la institución, porque crea cuadros de diálogos donde se realizan actividades de metas o estrategias, mediante una encuesta de Aptitus en el 2018 publicado en el diario Gestión se identificó que el 86% de los peruanos renunciarían a su puesto por el clima laboral en la organizaciones, debido a que en el 2015 se identificó que el 87% organizaciones fallan en la falta de compromiso. Por tal motivo si se tiene una buena comunicación interna se definiera como un eficiente uso de actividades, indicando un alto rendimiento, también recordando que el desempeño laboral evalúa el rendimiento del capital humano de acuerdo a las capacidades que tiene para las actividades en tanto la maximización de tiempo y recursos. Considerando así un proceso competitivo, donde no todos llegan a tener el mismo reconocimiento porque no están capacitados para tomar iniciativas y resolver problemas. Mostrando así que la Municipalidad Distrital de Vilquechico muestra escasa comunicación interna entre las áreas de trabajo debido que no cumple sus labores en el tiempo determinado porque cada uno se siente imparcial en las funciones que realizan, así mismo no manejan un control de trabajo diario, los colaboradores cumplen diversas funciones de diferentes cargos en un mismo tiempo identificando que no corresponden a su área de trabajo, no responden de manera inmediata a los pobladores los requerimientos de información y pierden al algunas ocasiones los documentos de solicitud que presentan los colaboradores, no trabajan en equipo, finalmente muestran un bajo rendimiento en el desempeño laboral de sus tareas.

Es así que se plantea explicar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores, con lo que se busca determinar que indicadores deberán mejorar en la institución.

1.2 Formulación del problema

De todo lo identificado con anterioridad se plantea lo siguiente:

1.2.1 Problema General.

¿Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos.

¿Determinar la relación que existe entre comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019?

¿Determinar la relación que existe entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019?

¿Determinar la relación que existe entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General.

Describir la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Describir la relación que existe entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

Describir la relación que existe entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

Describir la relación que existe entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

1.4 Justificación

La presente investigación se tomará como base antecedente y conceptos teóricos según Chiavenato (2007) y Saboya (2016), tanto para la variable comunicación interna y el desempeño laboral, donde nos ayudaran a explicar la situación actual de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Así mismo nos permitirá conocer los resultados, lo cual servirán tanto para estudios posteriores como para la municipalidad, tanto como antecedentes para futuras investigaciones, así mismo como aportes teóricos para impulsar el conocimiento que una empresa debe considerar que el capital humano es lo principal para el logro de metas.

A nivel teórico el constructo de la investigación teórica se desarrollará la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores con la finalidad de aplicar el contexto teórico y analizar la situación en que se encuentran.

Como también a nivel social el desarrollo de la investigación genera aportaciones a futuras investigaciones y estudios a similares organizaciones, debido que día a día se van generando problemas en la individualidad de competitividad entre colaboradores, así mismo permitirá conocer la situación actual en que se encuentran los trabajadores laborando.

Finalmente, a nivel económico, una vez ejecutado y presentado el proyecto a la Municipalidad Distrital de Vilquechico, dará a conocer la realidad de la comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en sus áreas, así mismo se mejorará el proceso de comunicación y el desempeño, ahorrando tiempo y reduciendo costos.

1.5 Presuposición Filosófica.

En el versículo de 2 Timoteo 3:16: 16 dice que toda escritura es inspirada divinamente y útil para enseñar, para redargüir, para corregir, para instituir en justicia. Es así que nos pretende decir que la comunicación interna es fundamental, debido que corregirá errores que puedan surgir, como también servirá para apoyarnos entre unos a otros, mostrándonos así que la comunicación mejora el desempeño de las actividades.

En el versículo de Juan 1:14 dice que el verbo se hizo carne, y habitó entre nosotros, y vimos su gloria, gloria como del unigénito del Padre, lleno de gracia y de verdad. Es así que nos dice que la comunicación entre un equipo de trabajo genera un mejor desempeño laboral logrando cumplir los objetivos de equipo o de una organización.

En el versículo de Colosenses 3:23-24 dice que todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres; sabiendo que del Señor recibiréis la recompensa de la herencia, porque a Cristo el Señor servís. Es así que nos dice que todo aquel trabajador que haga sus funciones y cumpla sus tareas con actitud positiva recibirá a cambio recompensas, mostrándonos que todo trabajador que se desempeñe de manera correcta hará que la organización crezca como también así mismo.

Capítulo II

Marco teórico de la investigación

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Antecedentes.

2.1.1.1 Antecedentes internacionales.

Balarezo (2014) en su investigación de *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”*, tuvo por objetivo estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. La metodología que utilizó es de explicación cualitativa; según el resultado que obtuvo mediante su instrumento refleja que una gran cantidad de trabajadores consideran que la comunicación interna pocas veces propicia una buena coordinación dentro de la organización, siendo esta deficiente. Se concluye que una adecuada comunicación organizacional interna si mejoraría el desarrollo organizacional de la empresa ya mencionada.

Montesdeoca (2017) en su investigación de la *“La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito”*, tuvo por objetivo identificar la situación actual del sistema de comunicación interno en una empresa privada y su incidencia en el desempeño laboral de sus empleados. La metodología que utilizó fue de campo comunicativo y organizacional, por lo que se utilizará un enfoque cualitativo: según el resultado que obtuvo la mayoría de los problemas en las organizaciones están ligados a una mala gestión formal de comunicación, la cual da como resultado conflictos internos los cuales acarrearán escenarios que afectan la eficiencia, productividad y el clima laboral. Concluyendo que la implicación de un psicólogo organizacional es imprescindible para el desarrollo de las estrategias de intervención en la problemática presentada a lo largo de la investigación.

Maldonado (2018) en su investigación del *“Impacto de la comunicación interna en el clima laboral del Instituto de Salud Pública – Chile.”*, tuvo por objetivo analizar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral en el Instituto de Salud Pública – Chile. La metodología que utilizó fue de tipo descriptivo cualitativo, fundamentado en una realidad laboral subjetiva, de alta particularidad, aplicando la teoría y un cuestionario; según el resultado que obtuvo el 92% de los funcionarios del ISP saben cuáles son sus tareas y responsabilidades y casi la mitad está de acuerdo en que el Instituto apoya el desarrollo y

progreso de su personal. Concluyendo que el clima organizacional tiene influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales.

Buenaño (2014) en su investigación de *“La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa JEAN UP”*, tuvo por objetivo determinar cómo el proceso de la comunicación interna afecta el desempeño laboral de la empresa Jean Up. La metodología que utilizó es de técnica cuantitativa como muestreo; según el resultado muestra que en la empresa “Jean Up” carece de una comunicación interna para la fabricación del jean, debido a que los canales de comunicación no se encuentran claramente definidos, así como también lo mensaje se distorsionan en el proceso de comunicación. Concluyendo que Jean Up no se aplica constantemente una comunicación formal en la que se pueda transmitir información apropiada para el personal de la empresa.

2.1.1.2 Antecedentes nacionales.

Yomona (2017) en su investigación de *“La comunicación interna y su relación con la motivación laboral de los colaboradores administrativos de Nexus Group Restaurants SAC, Lima”*, tuvo por objetivo determinar la relación entre la comunicación Interna y la motivación laboral en los colaboradores administrativos en la corporación Nexus Group Restaurant. La metodología que utilizó fue descriptiva correlacional, con un enfoque no experimental de corte transversal, con un diseño cuantitativo; según el resultado obtenido entre la correlación de las variables, demostró que existe una relación mostrándonos el coeficiente de Pearson de 0,499. Concluyendo que existe una relación positiva de magnitud moderada entre la comunicación Interna y la motivación laboral en la empresa Nexus Group Restaurant, 2017.

Linares (2015) en su investigación de la *“Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FITO PAN SRL de la ciudad de Trujillo”*, tuvo por objetivo determinar la relación entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo. La metodología que utilizó el diseño descriptivo correlacional; según el resultado que obtuvo que el 58% considera que en Fito Pan SRL existe una comunicación descendente, el 36% una comunicación horizontal y el 6% una comunicación ascendente donde el 74% sostiene que no existe una buena comunicación interna afectando su desempeño laboral en tanto un 20% sostiene que hay una buena comunicación interna. Concluyendo que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la existencia de una mala comunicación entre el personal de Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo.

Castro (2017) en su investigación de *“Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis - Lima”*, tuvo por objetivo determinar la relación de las mismas variables en la PNP del Distrito de San Luis - Lima 2016. La metodología que utilizó fue hipotético-deductivo con propósito el diseño no experimental de nivel correlacional: según el resultado que se obtuvo mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.727 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$. Concluyendo que el desempeño laboral tiene relación significativa con la comunicación interna en la PNP del Distrito de san Luis. Lima. 2016.

Rondán & Ramírez (2017) en su investigación de *“La comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del BCP”*, tuvo por objetivo determinar de qué manera la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del BCP, 201. La metodología que utilizó es de tipo descriptivo, diseño no experimental-Transversal; según los resultados obtenidos el 43.18% afirma que “siempre” y el 37.88% “casi siempre” recibe información necesaria para el correcto desempeño de su trabajo. Mientras que el 18.94% “a veces” la recibe. Concluyendo que el banco confirma que se preocupa por brindar información a sus colaboradores para el correcto desempeño de sus funciones.

Saboya (2016) en su investigación de *“Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016”*, tuvo por objetivo determinar la influencia que tiene la Comunicación Interna en la variable Desempeño Laboral dentro de la Universidad Nacional de San Martín – Oficina Central. La metodología que se utilizó fue de no experimental de tipo descriptivo correlacional; según los resultados que obtuvo mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman se encontró una correlación positiva considerable (0.457**) entre la variable Comunicación Interna y la variable Desempeño Laboral. Concluyendo que la Comunicación Interna si influye positivamente en el Desempeño Laboral de la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, 2016.

Trujillo (2017) en su investigación de la *“Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones Públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017”*, tuvo por objetivo determinar de qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas ubicadas en la provincia de Lima. La metodología

que utilizó fue de tipo descriptivo, explicativo con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal con aspectos correlacionales; según los resultados obtenidos mediante las tablas descriptivas indica una alta percepción de comunicación intrapersonal (69.3%), moderada percepción de comunicación interpersonal (52.9%), baja percepción de comunicación institucional (33.2%), moderada percepción de liderazgo (43.3%), moderada percepción de trabajo en equipo (32.4%) y baja percepción de motivación (33.2%). Para la relación de las variables se usó la prueba de Pearson, dando como resultado 0.872 y para la prueba de las hipótesis se usó el Chi-cuadrado de Pearson, dando un alto nivel de significancia de 0.000. Concluyendo que la comunicación interna influye de manera positiva en el clima organizacional.

2.1.1.3 Antecedentes locales.

Manzano (2017) en su investigación de *“La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y juliaca-2016”*, tuvo por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador-Agencias Puno - Juliaca 2016. La metodología que utilizó es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, cuantitativo, no experimental, deductivo; según los resultados que obtuvo muestran la existencia de barreras, siendo el ítem de barreras personales el resultado más significativo, el 44% de los encuestados hacen referencia a que los malos hábitos al escuchar limitan al talento humano a tener un desempeño laboral óptimo. Concluyendo que el medio dificulta la efectiva circulación de mensajes dado que la información puede ser manipulada de acuerdo a ciertos intereses.

Mendez & Pérez (2017) en su investigación de *“Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de idiomas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, durante el segundo semestre del año 2017”*, tuvo por objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa. La metodología que utilizó fue de tipo descriptivo, no experimental; según los resultados obtenidos la comunicación interna es regular en un 50,0%, buena 31,3%, mala 15,0% y excelente 3,7%, determinando así que la comunicación interna es regular y minoría considera la comunicación interna de manera excelente. Concluyendo que la comunicación interna del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa no está definida y no son claras.

2.2 Revisión de la Literatura

2.2.1 Comunicación Interna

Para la conceptualización de la variable comunicación interna, determinaremos conceptos según autores, el cual nos permitirá conocer más del tema, donde se aportará para poder complementar a los conceptos.

2.2.1.1 Definiciones de Comunicación.

Para Bermúdez (2017) la comunicación es un proceso de interacción donde las personas intercambian información: es la correspondencia entre dos o más personas y la transmisión de señales mediante un código común entre emisores, perceptores y viceversa.

Es así entonces que la comunicación es un aspecto importante debido que hace llegar lo que se quiere transmitir, ya sea a una persona o una organización.

2.2.1.2 Definiciones de Comunicación Interna.

Según el libro de Kouss (2017) indica que la comunicación interna se da en una organización como todo aquel ente social creado intencionalmente para el logro de hacer llegar el objetivo a través de un canal de comunicación o recursos materiales de que se disponen.

2.2.1.3 Objetivos de la Comunicación Interna.

El objetivo de la comunicación interna según Berceuelo (2011) es lo siguiente:

- Ayudar a prevenir cada uno de estos males que envenenan a las empresas y dificultan la recepción del objetivo, debido que es la clave para un trabajo de organizaciones y personas, así mismo es un estímulo vital para la incentivación que genera la satisfacción.

- Es así que el objetivo es generar el éxito en todas las áreas personales y organizacionales logrando una verdadera estrategia competitiva.

Para Malaga (2014) en su libro indica que la comunicación interna son mensajes que comunican sobre la planificación de trabajo, que cumplen como objetivo:

- El desarrollo y mantenimiento de relaciones interpersonales.
- La relación constante entre empresa y trabajador.
- La elaboración de la información que recibe el personal de empresa con respecto a los objetivos.
- Orienta y desarrolla información para motivar los comportamientos de los trabajadores.

2.2.1.4 Niveles de la Comunicación Interna.

En los niveles de comunicación interna se encontró 3 según el libro de Berceruelo (2011) es lo siguiente:

- Primer nivel: Comunicación Interna corporativa estas emanan de la división de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios, de tipo informativo, se centra en los mensajes más estratégicos del Grupo y tiene alcance global.
- Segundo nivel: Comunicación Interna local son las que informan a los empleados de cada uno de los países o negocios sobre la realidad y estrategia local.
- Tercer nivel: Comunicación Interna de negocio tienen un carácter más operativo y se centra en informar a los empleados de cada uno de los negocios del banco sobre las características de los nuevos productos o servicios.

2.2.1.5 Características de la Comunicación Interna.

La comunicación interna según Berceruelo (2016) se encontró 3 factores que ayudaran a fortalecer la comunicación, lo cual es lo siguiente:

- Inmediatez.
- Interactividad.
- Estilo Coloquial.

2.2.1.6 Proceso de la Comunicación Interna.

En el libro de Kouss (2017) define a la comunicación en procesos, por esa razón son los siguientes:

- Investigación: Empleado para conocer en qué situación se encuentra la comunicación interna en la empresa al comenzar el proceso, algunos pasos importantes son la realización de un análisis DAFO, encuestas de satisfacción a los empleados, o un estudio de los medios de comunicación empleados por la organización.
- Identificación: De llevarse a cabo con éxito de dar a conocer aspectos fundamentales de la organización como la misión, la visión o los valores que la mueven para generar una buena cultura organizacional.
- Información: Son todos los medios de comunicación disponibles, y se impulsará y controlará la comunicación interpersonal.
- Integración: Se genera un clima laboral favorable que invite a la colaboración entre personas para la consecución de los objetivos generales marcados por la dirección.

- Imagen: Es la comunicación interna que ayuda a evitar una imagen ficticia, sino real, creíble y sólida, para evitar un canal de comunicación con evita caer en contradicciones a la hora de transmitir el mensaje.

2.2.1.7 Dimensiones de la Comunicación Interna.

Para la determinación de las variables se consideró de la tesis de Saboya (2016) donde indica 3 dimensiones, lo cual son los siguientes:

2.2.1.7.1 Comunicación interna descendente.

La comunicación interna descendente se determina debido a que fluye desde los niveles más altos hasta los niveles más bajos de una organización, tiene un carácter directivo y trata de mantener informadas al personal para que estos sean eficientes según la tesis de Saboya (2016) donde se determina en 3 indicadores:

- Documentos administrativos
- Políticas y Procedimientos
- Retroalimentación e información ideológica

2.2.1.7.2 Comunicación interna ascendente.

La comunicación interna ascendente se determina así porque fluye desde los niveles más bajos hasta los niveles más altos de una organización, porque se encuentra espacios participativos y democráticos sin embargo a menudo los jefes entorpecen esta comunicación filtrando y no transmitiendo la información según Saboya (2016) donde se determina en 3 indicadores:

- Reporte de funciones.
- Reporte de quejas y sugerencias.
- Sondeo de Opinión.

2.2.1.7.3 Comunicación interna horizontal.

La comunicación interna horizontal se determina así debido que está compuesto por flujos de información organizacional más importante, donde se intercambia ideas en un mismo nivel, permitiendo mejorar procesos interdepartamentales y mejorar tomas de decisiones que involucran distintas áreas de trabajo según Saboya (2016) donde se determina en 3 indicadores:

- Memorándum y Cartas.
- Interacciones entre áreas de trabajo.
- Grupos de trabajos.

2.2.2 Desempeño Laboral

Para la conceptualización de la variable desempeño laboral, determinaremos conceptos según autores, el cual nos permitirá conocer más del tema, donde se aportará para poder complementar a los conceptos.

2.2.2.1 Definiciones del desempeño laboral.

Según Saboya (2016) el desempeño laboral es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Siendo así el desempeño muestra el comportamiento de cada persona en sus acciones.

Así mismo el desempeño laboral es el trabajo individual demostrado por sus integrantes y el colectivo de la empresa como un todo, razón por la que este tema ocupa un importante espacio en el presente trabajo. Chiavenato (2007).

Determinando así que el desempeño laboral es una actividad que realiza cada persona de un equipo logrando generar el cumplimiento de las políticas, misión, visión y objetivos tanto personales como organizacional.

2.2.2.2 Objetivos del desempeño laboral.

Los objetivos del desempeño laboral según Saboya (2016) es:

- Lograr de manera eficiente cumplimiento de las metas; evaluar la capacidad del personal de manera individual y en equipo de trabajo.
- Impulsar la disciplina para el cumplimiento de tareas; crear calidad de trabajo promoviendo la responsabilidad de los colaboradores.
- Logran un buen clima laboral donde se genere un alto posicionamiento en el mercado.
- Promover capacitaciones constantes para crear competencia de capacidades y así se sientan satisfechos con cada accionar que hacen para el cumplimiento de metas.

2.2.2.3 Funciones del desempeño laboral.

Las funciones del desempeño laboral según Saboya (2016) es:

- Determinar los resultados individuales.
- Analizar las funciones de los colaboradores.

- Evaluar la productividad de los colaboradores.
- Evaluar la generación de costos.
- Identificar las conductas de los colaboradores.
- Evaluar la calidad de trabajo.

2.2.2.4 Evaluación de trabajo.

Para Lusthaus (2002) la evaluación de trabajo es cumplimiento de funciones de un trabajador, asociados a la misión, objetivos o metas; donde genera lo siguiente:

2.2.2.4.1 Motivación.

La motivación ayuda a la personalidad del trabajador, que genera la evolución de crecimiento profesional donde interviene en el desempeño y la calidad de trabajo.

2.2.2.4.2 Capacidad.

La capacidad es la base del desempeño laboral que se evalúa en el trabajo, donde hace que las áreas de una organización se interrelacionen para lograr la misión, objetivos o metas.

2.2.2.5 Evaluación de 360°.

Para Jiménez, González, & Hernández (2010) la evaluación de 360° evalúa todas las relaciones de una persona con su trabajo donde se analizan los aspectos relevantes que tienen como base en la retroalimentación, elevar la calidad y la mejora continua, donde se evalúa el desempeño del nivel jerárquico hasta el nivel bajo en los trabajadores.

2.2.2.5.1 Ventajas de la evaluación de 360°.

Las ventajas de la evaluación de 360° valoran el desempeño según Jiménez (2010) como:

- Evalúa las competencias de la organización por quienes está conformada.
- Forma una evaluación integral que retroalimenta a objetividad de capacidades de cada uno de los integrantes de la organización.
- Se genera información de las fortalezas y las áreas de oportunidad para mejorar el desempeño laboral dentro de la organización.
- Propone programa para capacitar con base a la evaluación individual y grupal.
- Genera mejora continua en el trabajo en equipo, solución de problemas, planificación laboral y comunicación para un mejor desempeño y alcance de metas u objetivos.

2.2.2.6 Dimensiones de desempeño laboral.

Para la determinación de las variables se consideró de la tesis de Saboya (2016) donde indica 3 dimensiones, lo cual son los siguientes:

2.2.2.6.1 Conocimiento del trabajo.

El conocimiento de trabajo implica el horizonte de la organización a través de documentos administrativos que forman parte de la institución que permitan planificar, organizar, controlar y direccionar según Saboya (2016) donde se determina en 3 indicadores:

- Planes estratégicos.
- Planes operativos.
- Manuales de organizaciones y funciones.

2.2.2.6.2 Condiciones laborales.

Las condiciones laborales generan condiciones favorables para el empleado como para el empleador y generar un buen clima laboral, implicando en ello una buena infraestructura y condición laborales seguras según Saboya (2016) donde se determina en 3 indicadores:

- Experiencia laboral.
- Tipo de contrato.
- Tiempo de servicio.

2.2.2.6.3 Características individuales.

Las características individuales reconocen el trabajo efectuado a través del desarrollo profesional y de la formación de valores profesionales según Saboya (2016) donde se determina en 2 indicadores:

- Desarrollo personal.
- Valores profesionales.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Comunicación interna.

La comunicación interna se da en un ambiente interno de la organización que están directamente vinculadas, donde se da de forma formal o informal que es usado solo para fines internos de comunicación. Malaga (2014)

2.3.1.1 Comunicación.

La comunicación es la facultad que cumple una persona al transmitir información a otra persona, ya sea sentimientos, comunicados o experiencias. Malaga (2014)

En el libro de Malaga (2014) cita a Shannon Wiener donde muestra su modelo de proceso de comunicación, lo cual está conformado por: emisor, mensaje, código, canal, receptor, retroalimentación y ruido.

2.3.1.2 Comunicación interna descendente.

Para Malaga (2014) la comunicación interna descendente se desarrolla desde los niveles superiores hasta los niveles inferiores para transmitir la información, donde:

- Se debe facilitar los compromisos institucionales a los trabajadores, comunicar violentamente para cumplir los objetivos, que el nivel ejecutivo desarrollo eficazmente su trabajo y que se logre una integración general de la empresa.

2.3.1.3 Comunicación interna ascendente.

En el libro de Malaga (2014) la comunicación interna ascendente se desarrolla desde los niveles inferiores hasta los niveles superiores para transmitir la información, donde:

- Facilitan de manera ordenada la información y generan vínculos de información del avance trabajo, así mismo expresan sus opiniones para que sean escuchadas, de tal manera se sienten motivados y cumplen con el objetivo.

2.3.1.4 Comunicación interna horizontal.

La comunicación horizontal es donde se da de forma inmediata a todas las informaciones, donde todos opinan, deciden y realizan. Malaga (2014)

2.3.2 Desempeño laboral.

El desempeño laboral es una autoevaluación que mide la capacidad de cada trabajador, para sí poder lograr las metas u objetivos. Sum (2015)

Es el grado cumplimiento en las funciones que tiene, así mismo es el desarrollo de habilidades en cuanto al liderazgo, trabajo en equipo y comunicación. Rodríguez (2017)

2.3.2.1 Conocimiento de trabajo.

El conocimiento de trabajo es que cada trabajador este informado sobre los planes estratégicos, operativos y que conozca sus funciones laborales para un mejor desempeño laboral. Saboya (2016)

2.3.2.2 Condiciones laborales.

Las condiciones laborales son el compromiso que genera la institución antes del trabajador, donde se mide el clima de la organización, por lo cual se debe cumplir que cada trabajador conozca el tipo de modalidad de contrato laboral, tiempo de contrato y el desarrollo de su crecimiento futuro en la organización. Saboya (2016)

2.3.2.3 Características individuales.

Las características individuales son el desarrollo de cada trabajador frente a habilidades, problemas laborales y oportunidades de mejora; es así que cada trabajador debe buscar un crecimiento profesional compartiendo valores éticos. Saboya (2016)

Capítulo III

Materiales y método de la investigación

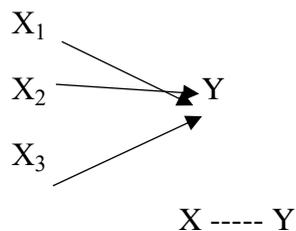
3.1 Diseño de Investigación

La investigación es de diseño no experimental, de corte transversal, metodología de la investigación diseño cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte que no se manipulara deliberadamente las variables, se mostraran tal y como se encuentran. Fernández, Baptista, & Hernández (2014)

Donde se tomará conclusiones generales para explicaciones particulares por el método deductivo. Aratoma (2007)

Donde:

X	Comunicación interna
Y	Desempeño laboral
X ₁	Comunicación interna descendente
X ₂	Comunicación interna ascendente
X ₃	Comunicación interna horizontal



3.2 Tipo de Investigación

El estudio de campo es de tipo descriptivo correlacional, con el propósito de explicar la relación entre las variables de comunicación interna y el desempeño laboral. Fernández, Baptista, & Hernández (2014)

3.3 Hipótesis de la investigación

3.3.1 Hipótesis general.

La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

3.3.2 Hipótesis específicas.

La comunicación interna descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

La comunicación interna ascendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

La comunicación interna horizontal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

3.4 Identificación de variables

Variables

Variable 1: Comunicación interna.

La Comunicación Interna es una política que comprende toda una Organización de lo que la Organización está haciendo, debido que es una perspectiva que busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa. Capriotti (1998)

Variable 2: Desempeño laboral.

El desempeño laboral es una capacidad cognitiva e intelectual, debido que predice el desempeño laboral mediante la personalidad. Manzano (2017)

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	
Variable Independiente: Comunicación Interna	1. Comunicación Interna descendente	Documentos Administrativos	Nunca = 1	
		Políticas y Procedimientos		
		Retroalimentación		
	2. Comunicación Interna Ascendente	Reporte de Funciones	Casi Nunca = 2	
		Reporte de quejas y sugerencias		
		Sondeo de opiniones		
3. Comunicación Interna Horizontal	Memorándum o Cartas	A veces = 3		
	Comunicación entre áreas de trabajo			
	Equipos de trabajos			
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	1. Conocimiento del Trabajo	Producción de servicio	Casi Siempre = 4	
		Calidad de trabajo		
	2. Condiciones Laborales	Conocimiento del cargo		
		Responsabilidad		
	3. Características Individuales	Cooperación		Siempre = 5
		Iniciativa		

Fuente elaboración propia.

3.6 Descripción del lugar de ejecución

La presente investigación se realizará con los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico en el 2019.

3.7 Población y Muestra

3.7.1 Población.

Para Fernández, Baptista, & Hernández (2014) una población es considerada como un conjunto finito o infinito, con características comunes, así como lo podemos observar en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico considerado como una población finita debido que se conoce la cantidad, debido que son personas que trabajan dentro de la institución, tanto mujeres como varones, contratadas con diferente modalidad de contrato de trabajo, que pertenecen a diferentes áreas administrativas, donde está constituido por 24 colaboradores.

3.7.2 Muestra.

Para la determinación de la muestra se consideró el muestreo no probabilístico por conveniencia debido que la población es pequeña y no tiene margen de error, es así que se considera al 100% de los colaboradores (24 colaboradores) que trabajan en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Hernández (2019)

3.8 Técnicas de recolección de datos y descripción de instrumentos

3.8.1 Técnica.

Para la determinación de la técnica en el proyecto de investigación se consideró los siguientes:

- Encuesta

Es la técnica principal que se utilizara mediante dos instrumentos, la cual el primer instrumento ayudara a explicar la variable de comunicación interna y el segundo instrumento ayudara a explicar la variable de desempeño laboral, tomadas de la tesis de Saboya (2016).

- Procesamiento de datos

Los datos se procesarán por el programa estadístico SPSS v.22 donde se analizarán por el modelo Pearson para la explicación de los resultados.

3.8.2 Instrumento.

El instrumento de comunicación interna se tomó de la tesis de Saboya (2016), el cual está compuesta por 3 dimensiones, con una medición de escala de Likert de 1 al 5 siendo así: Nunca (N = 1), Casi Nunca (CN = 2), A veces (AV = 3), Casi siempre (CS = 4) y Siempre (S = 5); donde el instrumento está compuesta por 15 ítems de las cuales se dividen en:

- Comunicación interna descendente 1 – 6
- Comunicación interna ascendente 7 - 11
- Comunicación interna horizontal 12 – 15

El instrumento de desempeño laboral se tomó de Saboya (2016) el cual está compuesta por 3 dimensiones, donde medirán en una escala de Likert de 1 al 5 siendo así: Nunca (N = 1), Casi Nunca (CN = 2), A veces (AV = 3), Casi siempre (CS = 4) y Siempre (S = 4); donde el instrumento está compuesta por 12 preguntas de las cuales se dividen en:

- Conocimiento del trabajo 1 -4
- Condiciones laborales 5 - 8
- Características individuales 9 – 12

3.9 Confiabilidad del cuestionario

La confiabilidad de los instrumentos tienen la finalidad de determinar la correcta recopilación de información, el cual se realizó mediante el Alfa de Cronbach, donde se mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre los ítems. Es así que se aplicó una prueba piloto, para medir la fiabilidad de los instrumentos aplicando en el programa estadístico SPSS v22, donde el valor de Alfa de Cronbach de la comunicación interna es de $\alpha=0,898$ (tabla 2) y para el instrumento de desempeño laboral el Alfa de Cronbach es de $\alpha=0,908$ (tabla 3).

Tabla 2

Fiabilidad del instrumento de comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.898	15

Fuente elaboración propia.

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento de productividad laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.908	12

Fuente elaboración propia.

3.10 Plan de procesamiento de datos

Para el plan de procesamiento de datos se consideró en las encuestas las preguntas cerradas, de tipo de escala Likert (Tabla 4), directamente a los colaboradores de la Municipalidad distrital de Vilquechico.

Tabla 4

Escala de Likert

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

Fuente elaboración propia.

3.12 Planteamiento de hipótesis estadística:

- H_0 : La comunicación interna no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huancané - Puno, 2019.
- H_1 : La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huancané - Puno, 2019.
- H_0 : La comunicación interna descendente no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huancané - Puno, 2019.
- H_1 : La comunicación interna descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huancané - Puno, 2019.
- H_0 : La comunicación interna ascendente no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huancané - Puno, 2019.
- H_1 : La comunicación interna ascendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huancané - Puno, 2019.
- H_0 : La comunicación interna horizontal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huancané - Puno, 2019.
- H_1 : La comunicación interna horizontal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huancané - Puno, 2019.

3.13 Evaluación estadística de prueba de hipótesis:

En la evaluación de la hipótesis, se tomará el cuadro de comparación de hipótesis (Tabla 7), donde se rechaza la hipótesis propuesta si es menor al 5% de margen de error, y se aprueba la hipótesis propuesta si es mayor o igual al 5% del margen de error.

Tabla 5

Comprobación de decisión de hipótesis

Comparación	Decisión	Simbología
$P \leq 0,05$	Confirmar H_1	Significativa
$P \geq 0,05$	Aceptar H_0	No Significativa

Fuente elaboración propia.

3.14 Análisis de datos.

El análisis de datos nos permitirá analizar los resultados de la investigación para poder dar conclusiones y recomendaciones. Para lo cual se consideró la siguiente escala de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 6

Escala de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -	
0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martinez & Campos, 2015)

Capítulo IV

4. Resultados y discusión de resultados

4.1 Resultado general: Descripción de la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

En la tabla 7 se muestra los resultados respecto al objetivo general de describir la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

Tabla 7

Relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1.000	,756**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	24	24	
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,756**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		24	24	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente propia

En la tabla 7, con respecto al objetivo de describir la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico – Puno, se ha encontrado como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de 0.756 (sig. 0.000) lo que significa que existe una correlación positiva alta, donde a mayor comunicación interna dentro de la municipalidad mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad.

- Prueba de Hipótesis.

a. Formulación de la hipótesis.

- H0: La comunicación interna no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

- H1: La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

b. Criterios de decisión.

- Si $\text{signo} < \alpha$ se rechaza H0, donde α es igual a 5% (0,05)

- Si $\text{signo} > \alpha$ se acepta H1, donde α es igual a 5% (0,05)

c. Toma de decisión

en la tabla 7 se muestra que el nivel de significancia entre la variable comunicación interna y el desempeño laboral es $\text{sig.} = 0.000$ lo cual es menor a $\alpha = 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto la comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

4.2 Resultados específicos

4.2.1 Descripción de la relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral.

En la tabla 8 se muestra los resultados sobre el objetivo específico describir la relación que existe entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

Tabla 8

Relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral.

			Comunicación Descendente	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Descendente	Coefficiente de correlación	1.000	,706**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	24	24
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,706**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	24	24

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente propia

En la tabla 8, con respecto al objetivo de describir la relación que existe entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico – Puno, se ha encontrado como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de 0.706 (sig. 0.000) lo que significa que existe una correlación positiva alta, donde a mayor comunicación descendente dentro de la municipalidad mayor será el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad.

- Prueba de Hipótesis.

a. Formulación de la hipótesis.

- H0: La comunicación descendente no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

- H1: La comunicación descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

b. Criterios de decisión.

- Si signo $< \alpha$ se rechaza H0, donde α es igual a 5% (0,05)

- Si signo $> \alpha$ se acepta H1, donde α es igual a 5% (0,05)

c. Toma de decisión

En la tabla 8 se muestra que el nivel de significancia entre la variable comunicación descendente y el desempeño laboral es sig.= 0.000 lo cual es menor a $\alpha=0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto la comunicación descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

4.2.2 Descripción de la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral.

En la tabla 9 se muestra los resultados sobre el objetivo específico describir la relación que existe entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

Tabla 9

Relación que existe entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral

			Comunicación Ascendente	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Ascendente	Coefficiente de correlación	1.000	,579**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	24	24
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,579**	1.000
Sig. (bilateral)		0.003		
N		24	24	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente propia

En la tabla 9, con respecto al objetivo de describir la relación que existe entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico – Puno, se ha encontrado como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de 0.579 (sig. 0.000) lo que significa que existe una correlación positiva moderada, donde a mayor comunicación ascendente dentro de la municipalidad mejorará moderadamente el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad.

- Prueba de Hipótesis.

a. Formulación de la hipótesis.

- H0: La comunicación ascendente no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

- H1: La comunicación ascendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

b. Criterios de decisión.

- Si $\text{signo} < \alpha$ se rechaza H0, donde α es igual a 5% (0,05)

- Si $\text{signo} > \alpha$ se acepta H1, donde α es igual a 5% (0,05)

c. Toma de decisión

En la tabla 9 se muestra que el nivel de significancia entre la variable comunicación ascendente y el desempeño laboral es sig.= 0.003 lo cual es menor a $\alpha=0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto la comunicación ascendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

4.2.3 Descripción de la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral.

En la tabla 10 se muestra los resultados sobre el objetivo específico describir la relación que existe entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

Tabla 10*Relación que existe entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral*

			Comunicación Horizontal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Horizontal	Coefficiente de correlación	1.000	,486*
		Sig. (bilateral)		0.016
		N	24	24
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,486*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.016	
		N	24	24

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

Fuente propia

En la tabla 10, con respecto al objetivo de describir la relación que existe entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico – Puno, se ha encontrado como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de 0.486 (sig. 0.000) lo que significa que existe una correlación positiva moderada, donde a mayor comunicación horizontal dentro de la municipalidad mejorará moderadamente el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad.

- Prueba de Hipótesis.

a. Formulación de la hipótesis.

- H0: La comunicación horizontal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

- H1: La comunicación horizontal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

b. Criterios de decisión.

- Si signo $< \alpha$ se rechaza H0, donde α es igual a 5% (0,05)

- Si signo $> \alpha$ se acepta H1, donde α es igual a 5% (0,05)

c. Toma de decisión

En la tabla 10 se muestra que el nivel de significancia entre la variable comunicación horizontal y el desempeño laboral es $\text{sig.} = 0.016$ lo cual es menor a $\alpha = 0.05$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo tanto la comunicación horizontal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.

4.3 Discusión de resultados

En la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral que existe en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019, se describe que se comunican la información para lograr los objetivos generando un desempeño de nivel medio, porque según Kouss (2017) la comunicación interna es un canal para utilizar los recursos frente a las metas fijadas, así mismo Berceruelo (2011) indica que la comunicación genera un buen clima laboral de trabajo y Malaga (2014) comenta las interacciones entre colaboradores genera satisfacción. En la investigación de Montesdeoca (2017) indica que una gestión de comunicación mala genera conflictos internos que afectan la productividad, lo cual aceptamos con nuestra investigación debido que la comunicación si se relaciona con la productividad. Así mismo en la tesis de Maldonado (2018) indica que la comunicación genera buen clima laboral, Linares (2015) indica que la comunicación afecta el desempeño laboral en el personal, donde aceptamos con nuestra investigación debido que si se relacionan. Sin embargo, en su investigación Yomona (2017) evalúa la correlación mediante Pearson con la hipótesis de relación directa y significativa obteniendo un coeficiente de 0.499 entre las variables comunicación interna y desempeño laboral y Castro (2017) evalúa mediante la correlación de Rho de Spearman con relación significativa de 0.727, concluyendo que se acepta con nuestra investigación mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\text{Rho} = 0.756$ ($\text{sig.} = 0.000$) aceptando la hipótesis propuesta de la relación existente entre las variables.

En la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral que existe en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019, se describe que si se maneja documentos administrativos, políticas y retroalimentación debido que es una comunicación desde arriba hacia abajo, porque según Saboya (2016) la comunicación descendente es de carácter directivos para genera más eficiencia en el desempeño de los colaboradores, y Malaga (2014) define como desarrollo eficaz de tareas, donde se acepta según nuestra investigación debido que los colaboradores tienen un buen desempeño. En la

investigación de Linares (2015) indica que la comunicación entre jefe y colaboradores es bueno debido que se genera una comunicación descendente con eficacia, y Montesdeoca (2017) indica que una gestión de comunicación descendente genera más desempeño en los colaboradores debido a la dirección y control, donde aceptamos con nuestra investigación debido que si se relacionan. Sin embargo, en su investigación Yomona (2017) evalúa la correlación mediante Pearson con la hipótesis de relación directa y significativa obteniendo un coeficiente de 0.624 entre las variables comunicación descendente y desempeño laboral y Saboya (2016) evalúa mediante la correlación de Rho de Spearman con relación significativa de 0.812, concluyendo que se acepta con nuestra investigación mediante la correlación de Rho de Spearman $Rho=0.706$ ($sig.=0.000$) aceptando la hipótesis propuesta de la relación existente entre las variables.

En la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral que existe en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019, se describe que si manejan reporte de funciones y sondeo de opiniones, porque según Saboya (2016) permite que los colaboradores sean más participativos y democráticos y mejoran las tomas de decisiones, y Malaga (2014) indica que facilita compromisos institucionales porque se da en un nivel ejecutivo donde el desarrollo es eficazmente en el trabajo. En la investigación de Rondán & Ramírez (2017) indica que la comunicación de los colaboradores es bueno debido que desarrollan sus capacidades y trabajan íntegramente, y Montesdeoca (2017) indica que una gestión de comunicación ascendente genera más compromiso de los colaboradores debido a la dirección, lo cual aceptamos con nuestra investigación debido que la comunicación ascendente si se relaciona con la productividad. Sin embargo, en su investigación Yomona (2017) evalúa la correlación mediante Pearson con la hipótesis de relación directa y significativa obteniendo un coeficiente de 0.589 entre las variables comunicación ascendente y desempeño laboral y Saboya (2016) evalúa mediante la correlación de Rho de Spearman con relación significativa de 0.793, concluyendo que se acepta con nuestra investigación mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman $Rho=0.579$ ($sig.=0.003$) aceptando la hipótesis propuesta de la relación existente entre las variables.

En la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral que existe en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019, se describe que manejan interacciones entre áreas de trabajo, memorándum y cartas, porque según Saboya (2016) permite mejorar procesos interdepartamentales y mejorar tomas de decisiones porque

los colaboradores son escuchados, y Malaga (2014) indica que de forma inmediata se toma todas las informaciones, donde todos opinan, deciden y realizan. En la investigación de Rondán & Ramírez (2017) indica que la comunicación de los colaboradores es bueno debido que opinan y deciden todos conjuntamente , y Montesdeoca (2017) indica que una gestión de comunicación horizontal genera integración debido que participan todos y es más democrático y todos manejan los procedimientos normativos. Sin embargo, en su investigación Yomona (2017) evalúa la correlación mediante Pearson con la hipótesis de relación directa y significativa obteniendo un coeficiente de 0.756 entre las variables comunicación horizontal y desempeño laboral y Saboya (2016) evalúa mediante la correlación de Rho de Spearman con relación significativa de 0.625, concluyendo que se acepta con nuestra investigación mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman $Rho=0.486$ ($sig.=0.016$) aceptando la hipótesis de la relación existente entre las variables.

Capítulo V

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Se concluye que la relación existente es significativa entre las variables de comunicación interna y desempeño laboral donde se determinó mediante la correlación de Rho de Spearman $Rho=0.756$ ($sig.=0.000$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta, donde se describe que si existe una relación entre las variables por lo que si se da un nivel alto de comunicación interna entre los colaboradores van a desempeñarse a un nivel alto cumpliendo las metas a corto tiempo con eficacia.

Se concluye que la relación existente es significativa entre las variables de comunicación descendente y desempeño laboral donde se determinó mediante la correlación Rho de Spearman $Rho=0.706$ ($sig.=0.000$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta, donde se describe que si existe una relación entre las variables por lo que si se da un nivel alto de comunicación descendente entre los colaboradores el desempeño laboral será alto y por ende van a estar más informados de las actividades, metas debido que planificarán sus labores con eficiencia.

Se concluye que la relación existente es significativa entre las variables de comunicación ascendente y desempeño laboral donde se determinó mediante la correlación Rho de Spearman $Rho=0.579$ ($sig.=0.003$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta, donde se describe que si existe una relación entre las variables por lo que si se da un nivel de comunicación ascendente entre los colaboradores el desempeño laboral mejorará de forma moderada debido a que se permite que todos participen y sea democrático, donde se transmite la información para lograr como equipo para estar más informados de las actividades y metas, desempeñándose a una sola dirección la organización.

Se concluye que la relación existente es significativa entre las variables de comunicación horizontal y desempeño laboral donde se determinó mediante la correlación de Rho de Spearman $Rho=0.486$ ($sig.=0.016$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta, donde se describe que existe una relación significativa entre las variables por lo que si se mejora la comunicación horizontal en los colaboradores del municipio el desempeño laboral mejorará moderadamente.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a la municipalidad distrital de Vilquechico generar programas de relaciones interpersonales afectivas para poder mejorar la comunicación horizontal, con la finalidad de promover intercambio de ideas y que los jefes y colaboradores puedan ser escuchados por igualdad y poder así generar un mejor desempeño con un crecimiento profesional.

Se recomienda a la municipalidad distrital de Vilquechico generar seminarios sobre temas de especialización de manejos en el sector público, con temas de actualización e innovación, para así mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Se recomienda a la municipalidad distrital de Vilquechico fomentar la participación de todos los colaboradores, para poder lograr los objetivos de la organización, con planes de supervisión y evaluación mensual, con el fin de generar mayor exigencia en el desarrollo de los colaboradores, mejorando el desempeño laboral, debido que se sentirán más comprometidos.

Se recomienda a la municipalidad distrital de Vilquechico efectuar estudios de similar tema a la institución con el propósito de saber cuáles son los aspectos que malogran el desempeño laboral en los colaboradores.

Se recomienda a la municipalidad distrital de Vilquechico reforzar la comunicación interna debido a que es una herramienta fundamental para el logro de metas u objetivos.

Referencias

- Aratoma Cacñahuaray, S. (2007). *Tesis de Grado y Metodología de Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad*.
- Balarezo, B. (2014). "La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Retrieved from http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132_o.e..pdf
- Buenaño, D. (2014). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Jean Up*. Retrieved from http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8061/1/187_o.e..pdf
- Castro, R. (2017). *Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis. Lima 2016*. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22029/Castro_CRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, Y., González, M., & Hernández, J. (2010). Modelo 360° para la evaluación por competencias (enseñanza-aprendizaje). *Redalyc*, 10(1665–2673), 12. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420770003.pdf>
- Linares, N. (2015). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan S.R.L. de la ciudad de Trujillo - 2014*. Retrieved from http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2066/linaresaguilar_nelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lusthaus, C. (2002). Evaluación organizacional : marco para mejorar el desempeño. In I. Bookstore (Ed.), *IDB Bookstore* (IDB Bookst). Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C&printsec=frontcover&dq=evaluacion+de+trabajo+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjv7KX8geXlAhVIpFkKHU1XCZgQ6AEIKDAA#v=onepage&q=evaluacion de trabajo organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C&printsec=frontcover&dq=evaluacion+de+trabajo+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjv7KX8geXlAhVIpFkKHU1XCZgQ6AEIKDAA#v=onepage&q=evaluacion+de+trabajo+organizacional&f=false)
- Malaga, V. (2014). Comunicación interna. In Publicaciones Vertice (Ed.), *Publicaciones Vertice* (Vertice). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=58mgFXs6jX8C&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQqYaP-OTIAhXXq1kKHUaPBmYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=comunicacion>

interna&f=false

- Maldonado, A. (2018). *Impacto de la comunicación interna en el clima laboral del Instituto de Salud Pública*. Retrieved from <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/4407/TMGPU22.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca – 2016*. Retrieved from http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendez, P., & Pérez, V. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de idiomas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, durante el segundo semestre del año 2017*. Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5119/CCmeespy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montesdeoca, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito*. Retrieved from <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6815/1/UDLA-EC-TPO-2017-01.pdf>
- Rodríguez Rozo, L. A. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial*. Retrieved from <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16914/Rodr%EDguezRozoLizethAlexandra2017.pdf;jsessionid=A9A07C4AA23D97306ECDE8FC9775E531?sequence=1>
- Rondán, R., & Ramírez, M. (2017). *La comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del Banco de Crédito del Perú*. Retrieved from http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2398/TESIS_RAMIREZ_GUEVARA_MARIBEL_Y_RONDAN_VALDIVIA_ROXANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Saboya, M. (2016). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016*. Retrieved from

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10331/saboya_nm.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10331/saboya_nm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivacion y desempeño laboral*. Retrieved from
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Yomona, E. (2017). *La comunicación interna y su relación con la motivación laboral de los colaboradores administrativos de Nexus Group Restaurants S.A.C.* Retrieved from
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4651/1/yomona_rer.pdf

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de comunicación interna y desempeño laboral

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN



OBJETIVO: El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico, 2019.

INTRUCCIONES: Marque con aspa (X) del 1 al 5 (Nunca =1, Casi nunca =2, A veces =3, Casi siempre =4, Siempre =5) según su criterio. Le agradecemos por su colaboración.

Datos demográficos:

Edad: _____

Género: F () M ()

Situación laboral: Nombrado () Modalidad: CAS () D.L.276 ()

Cuestionario de comunicación interna

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Comunicación Descendente						
1	¿Se conoce o imparte documentos administrativos a los colaboradores?	1	2	3	4	5
2	¿Se informa a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la institución?	1	2	3	4	5
3	¿Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales?	1	2	3	4	5
4	¿Se da a conocer al personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la institución?	1	2	3	4	5
5	¿Se realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Se informa cual es la visión, misión y valores de la institución?	1	2	3	4	5
Comunicación Ascendente						
7	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?	1	2	3	4	5
8	¿Se informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?	1	2	3	4	5

9	¿Se realizan sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Se realizan quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Se realiza reuniones para dialogar y conocer sus opiniones sobre su área de trabajo?	1	2	3	4	5
Comunicación Horizontal						
12	¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?	1	2	3	4	5
13	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
14	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?	1	2	3	4	5
15	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la institución?	1	2	3	4	5

Cuestionario de desempeño laboral.

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Conocimiento del trabajo						
1	Mide la producción del trabajo o la cantidad de servicios efectuados regularmente.	1	2	3	4	5
2	Con que frecuencia observas que tus compañeros cumplen con sus funciones en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5
3	Evalúa la exactitud, el orden y esmero en el trabajo realizado.	1	2	3	4	5
4	Con que frecuencia observas que tus compañeros se esfuerzan por brindar una mejor atención a los usuarios.	1	2	3	4	5

Condiciones laborales						
5	Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo.	1	2	3	4	5
6	Con que frecuencia observas que tus compañeros tienen conocimientos sobre los temas referidos a su área de trabajo.	1	2	3	4	5
7	Mide la dedicación, el trabajo, el cumplimiento de las tareas dentro de los plazos y el control requerido para su área de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Con que frecuencia observas que tus compañeros de trabajo faltan a sus labores.	1	2	3	4	5
Características individuales						
9	Mide la disposición de colaborar y la manera de acatar las órdenes.	1	2	3	4	5
10	Con que frecuencia observas que se realizan trabajos en equipo dentro de las áreas institucionales.	1	2	3	4	5
11	Tiene en consideración el sentido común y las decisiones tomadas en situación excepcionales.	1	2	3	4	5
12	Con que frecuencia das la iniciativa en la realización de alguna actividad.	1	2	3	4	5

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Conceptos centrales
Comunicación Interna y Desempeño Laboral en los colaboradores de Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.	Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	Estudio de enfoque cuantitativo.	Comunicación
	¿Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019?	Describir la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.	La comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.		
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	La investigación es de tipo descriptivo correlacional y es de diseño no	Desempeño
	¿Determinar la relación entre comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019?	Describir la relación que existe entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.	La comunicación interna descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.		

	¿Determinar la relación que existe entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019?	Describir la relación que existe entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.	La comunicación interna se ascendente relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.	experimental, transversal.	Laboral
	¿Determinar la relación que existe entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019?	Describir la relación que existe entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.	La comunicación interna horizontal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019.		Municipalidad Distrital de Vilquechico

Anexo 3. Confiabilidad del instrumento. Cuestionario de comunicación interna

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.898	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	49.8000	82.029	0.640	0.890
VAR00002	49.3333	78.810	0.786	0.885
VAR00003	49.2667	79.924	0.521	0.895
VAR00004	49.4000	78.257	0.736	0.886
VAR00005	49.9333	90.352	0.031	0.912
VAR00006	50.0000	80.857	0.647	0.890

VAR00007	49.1333	78.410	0.591	0.892
VAR00008	49.6667	84.667	0.431	0.897
VAR00009	49.6667	73.952	0.814	0.881
VAR00010	49.8000	83.171	0.447	0.897
VAR00011	49.6667	80.952	0.564	0.892
VAR00012	49.3333	84.095	0.435	0.897
VAR00013	49.4000	78.114	0.687	0.887
VAR00014	49.3333	75.810	0.687	0.887
VAR00015	49.2000	80.457	0.720	0.887

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento. Cuestionario desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.908	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00016	40.5333	46.552	0.741	0.895
VAR00017	40.6667	49.524	0.440	0.912
VAR00018	40.5333	50.267	0.757	0.898
VAR00019	41.0000	49.000	0.549	0.905
VAR00020	40.6667	44.524	0.805	0.891
VAR00021	40.6667	48.952	0.711	0.897

VAR00022	40.4667	48.552	0.750	0.896
VAR00023	40.8000	49.457	0.470	0.910
VAR00024	40.9333	46.352	0.757	0.894
VAR00025	40.6000	46.543	0.788	0.893
VAR00026	40.6667	53.810	0.525	0.907
VAR00027	40.8667	51.552	0.607	0.903
