

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral
de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Lamas en
la región San Martín, 2019.**

Por:

Katherine Lidia Uchupe Majipo

Eduar Vásquez Bueno

Asesor:

Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra

Tarapoto, 02 diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mtro. Robin Alexander Días Saavedra de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración con Mención en Gestión Empresarial, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***"Comunicación Interna y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Lamas, Tarapoto, San Martín, 2019"*** constituye la memoria que presenta los estudiantes; Katherine Uchupe Majipo , Eduar Vásquez Bueno para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado 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 constancia en Tarapoto, a los días dos de diciembre del 2019.



Mtro. Robin Alexander Días Saavedra

Asesor

La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la
Municipalidad de Lamas, Tarapoto San Martín, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el Grado Académico de Bachiller en
Ciencias Administrativas

JURADO CALIFICADOR



Mtro. David Troya Palomino
Presidente



Mtro. Amado Arce Cobefias
Secretario



Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra
Asesor

Morales, 2 de diciembre del 2019

Resumen

El objetivo de este estudio de investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas, San Martín 2019. La metodología utilizada en este estudio fue relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica porque se observó los fenómenos que se presentan en el contexto natural. La población de estudio estuvo compuesta por 88 colaboradores, así mismo el instrumento de estudio para la variable comunicación interna fue creado por Roca, (2016), la variable desempeño laboral instrumento que fue creado por Br. Pamela Sosa Catacora, (2018). Adaptado de Chiavenato, (2002). En este estudio se aplicó el instrumento el cual fue validado a través de tres juicios de expertos también se analizó la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach aplicado a las variables de estudio, corresponde a una valoración de varios ítems para cada una, cuyo resultado y valor del coeficiente para el constructo comunicación interna es de 0,953 y desempeño laboral 0,950 donde se indican que si hay consistencia y confirman la confiabilidad de las escalas. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman; muestra que si existe relación significativa ($Rho = 0,711^{**}$; $p = 0,000$) de las variables estudiadas. En conclusión, podemos determinar que a mejor y mayor comunicación interna mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Lamas.

Palabras claves: Comunicación interna, desempeño laboral, instrumento, municipalidad, colaboradores.

Abstract

The objective of this research study is to determine the relationship between internal communication and work performance of employees of the Municipality Provincial de Lamas, San Martín 2019. The methodology used in this study was related to the quantitative approach. It is a basic investigation because the phenomena that occur in the natural context were observed. The study population was composed of 88 collaborators, and the study instrument for the internal communication variable was created by Roca, (2016), the variable labor performance instrument that was created by Br. Pamela Sosa Catacora, (2018). Adapted from Chiavenato, (2002). In this study, the instrument was applied, which was validated through three expert judgments. Reliability was also analyzed using Cronbach's alpha applied to the study variables, corresponding to an assessment of several items for each one, whose result and value The coefficient for the internal communication construct is 0.953 and work performance 0.950 where there is consistency and confirm the reliability of the scales. The results obtained by the correlation of Rho Spearman; shows that if there is a significant relationship (Rho = 0.711 **, p = 0.000) of the variables studied. In conclusion, we can determine that the better and greater internal communication the better the work performance of the employees of the municipality of Lamas.

Keywords: Internal communication, work performance, instrument, municipality, collaborators.

1. Introducción

En el sector público existe una necesidad urgente de mejorar el desempeño laboral del personal administrativo nombrado, toda vez, que se debe salvar las reticencias de la actual cultura administrativa. Se debe contar con líderes en Recursos Humanos, debiéndose mejorar la eficiencia y organización productiva, que tiene que incidir en el reclutamiento del talento humano, que va a constituir un elemento de motivación y desarrollo de habilidades y destrezas.

El desempeño se define como la acción o comportamiento que se observa en los empleados sobresalientes para lograr cumplir con los objetivos de una organización. En ese sentido, el desempeño laboral es una fortaleza de una organización.

A nivel internacional, en México según el diario *Economía hoy*.mx: se requiere aumentar el logro educativo y reducir la informalidad en el empleo, en aras de aumentar la productividad y mejorar el desempeño en el mercado laboral, asimismo, se requiere incrementar el logro educativo y reducir la informalidad del empleo, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Por otra parte en un informe "Apuesta por el crecimiento 2015", existe una gran brecha entre la mitad superior de la OCDE y el PIB per cápita de México, toda vez, que tiene un nivel bajo y además tiene una tasa baja de crecimiento en la productividad laboral. Un periódico en línea investiga en el sector público, no solo se afronta el reto de tener una fuerza de trabajo que responda con calidad a las necesidades del Estado y de la sociedad, asimismo tiene el desafío de reunir a los mejores talentos, renovar a los servidores, toda vez, que sus empleados están envejeciendo. En ese orden, se debe rescatar a los mejores funcionarios que tienen alto desempeño laboral.

Se puede decir que la relación laboral de los empleados públicos se rige por estatutos a nivel nacional, provincial y municipal, en ese orden, no se hallan en el Régimen de la Ley de Contratos de Trabajos. Los derechos y obligaciones son semejantes a los del resto de los

trabajadores. En ese orden, existe estabilidad y además procedimientos para el reclutamiento, promociones y sanciones; es decir, queda a criterio del empleador la ley de contrato de trabajo.

En Perú, las empresas invierten sólo el 30% en capacitaciones para sus trabajadores. El desempeño laboral en nuestro país viene siendo afectado por el estrés que sufren los trabajadores, por diversos problemas familiares que tienen en casa, y por la incapacidad que tienen los jefes de delegar funciones, asimismo, por la falta de identidad con la institución que representan, y se frustran muchos proyectos importantes por la incapacidad de trabajar en equipo. El 70% en el país, tanto de empresas privadas y estatales sufren de esta enfermedad, sin embargo son pocas las firmas que adoptan una solución al respecto. Las empresas o instituciones públicas erróneamente incrementan las horas de trabajo a sus empleados porque creen que existirá mayor productividad. Grave error que cometen, porque los resultados son al contrario. Desfavoreciendo a la institución porque el personal terminará agotado, enfermo y se precipitan de perder a buenos empleados por no tener capacidad de tener una buena política de trabajo. Y de retener al talento humano.

El desempeño laboral como la actividad, sensación que una persona experimenta al lograr un buen equilibrio ante las necesidades que pueden ser una o varias, se da como producto de distintas interacciones entre el beneficio, los colaboradores presentadores del servicio y el medio, es decir lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de Mamani & Sayco, (2012).

Así mismo la Comunicación en el sector público, se encuentran sujetas a condiciones específicas, al ser instituciones públicas, la comunicación está orientada a las metas y objetivos siguiendo las políticas y alineamientos organizacionales, llegando a fomentar las buenas relaciones con otras instituciones públicas, contando con la visión de avalar la transparencia y el acceso de información a los ciudadanos, del mismo forma el desempeño laboral y los encargados importantes de gestionar las diversas áreas de comunicación. Cumplen un rol fundamental de tal manera conocer la forma como se relaciona la comunicación interna en la

municipalidad ayudará a comprender la situación actual y reconocer oportunidades de mejora de desempeño en la municipalidad.

Las diversas investigaciones a nivel mundial, enfocadas a la comunicación interna y su desempeño laboral, ambas variables tienen relación y generan gran impacto en las organizaciones, lo confirma cuando dice en un 60% de los problemas en las organizaciones se dan porque no existe una buena comunicación, entonces la mayoría de los casos de eficiencia es por no tener una buena comunicación y un relacionamiento entre compañeros de trabajo. Formanchuk Alejandro, (2015).

Se ha evidenciado que la comunicación interna es una de las principales herramientas de cambio o refuerzo de cambios, actitudes y conductas en las personas. En la cual direcciona a cada colaborador a favor de los objetivos organizacionales, por lo que trasciende directamente en su desempeño y mejorar sus servicios que se desarrolla continuamente un medio de confianza así mismo la comunicación interna es muy necesaria en cualquier tipo de organización ya que ella muestra transparencia y soporte. Si bien cada institución pública cuenta con sus propias características y objetivos, a veces únicos y exclusivos, Laurenti, (2017).

La comunicación interna es un método y un proceso de formación en el ámbito corporativo, el cual es eje importante en las organizaciones a una mejor y mayor comunicación mejor será el logro de los objetivos el cual es un elemento vital, es considerado como una señal interna que facilita a las empresas a llegar a las metas y tener en claro la visión en las empresas u organizaciones la comunicación ocupa un papel porque se encuentra directamente con la actividad empresarial e involucrada a todos los colaboradores. Arturo & Román, (2017).

2. Marco teórico

2.1. Comunicación interna

La comunicación interna es uno de los principales procesos específicos organizacionales, a través del cual se canaliza la información y a la vez se desplaza e intercambia la información entre los colaboradores de una organización, donde se cumple cuatro funciones básicas. Control, Motivación, expresión de las emociones e información Idalberto Chiavenato, (1999)

Para Peter F. Drucker (2015), en su libro Management, la comunicación es el canal mediante el cual se puede transmitir la información de la organización a otra de una persona a otra de un individuo a otro afectando el estado de conocimiento, de la organización, persona individuo receptor. Las empresas estructuran la comunicación en dos niveles la comunicación interna dirigida hacia los llamados públicos internos de la empresa, está formada por todos los mensajes (información) que comparten los miembros de misma organización y la comunicación externa dirigida a los públicos externos de las organizaciones.

Por otra parte Jorge Luis Brañes Bardales, (2014) se refiere que si en la empresa hay una buena comunicación interna se dará una mejor comunicación externa donde se pueda dar un mejor trato a las personas donde los objetivos llegados sean más ágiles, mejor dicho la atención será mucho más rápida y entendida donde los beneficiados serán los públicos externos y ellos tengan una mejor opinión de la comunidad.

2.2. Dimensiones

Comunicación descendente: Es el proceso de la alta gerencia de organizar las áreas directivas o gerenciales de la empresa y poder descender por cada uno de los niveles inferiores de la jerarquía, esta fuente sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados donde es proporcionar instrucciones suficientes y específicas de trabajo donde la efectividad del mensaje, los medios para transmitirlo, el tamaño de la organización. Bendezú Tarazona, (2016).

Comunicación ascendente: Son los mensajes que se originan en la base de la organización y llegan a oídos de la alta dirección, este tipo de comunicación permite a los empleados plantear ideas y en lo posterior sugerirlas a la alta dirección siempre y cuando esta le de apertura, además da retroalimentación a la comunicación descendente, la finalidad principal de una comunicación ascendente es enriquecer el dialogo social en la organización o institución para que todos se motiven y se sientan comprometidos con el logro de los objetivos corporativos. Paucar, (2018).

La comunicación horizontal: Es aquella que permite establecer entre las personas del mismo nivel subordinado o donde no existe una relación de autoridad, es decir, fluye lateralmente, como puede ocurrir entre los trabajadores de un mismo conjunto o colaboradores de distintos lugares de diferentes departamentos o delegaciones, se desarrolla entre personas de un mismo nivel jerárquico en donde los personajes tienen la posibilidad de comunicarse directamente entre sí. John M. Ivancevich en su libro Las organizaciones

2.3. Desempeño laboral

El desempeño laboral es la razón del comportamiento del individuo en el cumplimiento de los objetivos en la empresa comienza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, donde se debe hacer mención a los conceptos como la satisfacción laboral y las actitudes Gaspar & Torres, (2018)

Es evaluar el desempeño de los colaboradores es un componente fundamental para la empresa, porque facilita a implementar estrategias y afinar la eficacia, donde se abarca principalmente la visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos. Es uno de los procesos para determinar cuánto alcanzo a generar una organización (o una persona o un proceso) en el alcance de sus movimientos y objetivos laborales. Guisela Burga Vásquez (2018)

Así mismo el desempeño laboral se puede relacionar claramente con el conocimiento del colaborador dentro de una empresa. Esta práctica se transforma en la perfección del colaborador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores llegan en la manera de actuar del individuo Tepeji, Autónoma, & Rio, (2017)

El desempeño laboral es importante porque está direccionado como un método de situaciones del individuo el cual ayuda en sus principales labores personales y está profundamente influido con el ambiente físico social donde se analiza sus procesos y fisiológicos, también se debe conocer las necesidades y experiencias anteriores, se debe tener en cuenta una motivación precisa. Zaida Esther & Callata Gallegos, (2018).

2.4. Dimensiones

Eficacia: Es la utilización de los recursos necesarios de manera más apropiada posible para compensar las insuficiencias y las ambiciones de las personas, también se realiza establecer, de alguna manera la correlación entre los recursos suministrados y los resultados establecidos en un determinado tiempo a veces la sociedad aprovecha de la mejor forma posible Basulto & Loynaz, (2018).

Eficiencia laboral: Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados. La eficiencia es el principal resultado de la eficacia puesto que una vez establecidos los objetivos, ya le compete descubrirlos medios más adecuados para obtenerlos así mismo la eficacia está direccionada a los procesos con el que la empresa alcanzara determinados fines y resultados. Chiavenato, (1999).

Relaciones Interpersonales: Es importante que en las organizaciones que buscan un mejor clima laboral, ya que nos permite direccionarnos de lo mejor, el éxito se experimenta en la vida organizacional que depende en gran parte de la manera como nos relacionamos con los

colaboradores, la base de estas relaciones interpersonales es la buena comunicación. Andrés, Porras & Andres (2018).

Motivación Laboral: Está relacionada con el sistema de condición del individuo es donde se conoce sus labores personales y su ambiente físico, social se tiene que conocer sus necesidades para poder enfatizar la relación de la personalidad en constante transformación y determinación. Zaida Esther & Callata Gallegos, (2018).

La motivación laboral mantiene tres puntos significativos los cuales actúan en primera instancia y son muy relevantes: El estímulo, los impulsos y las necesidades, donde es un aspecto indispensable que nunca debe faltar para los colaboradores. Uno de los beneficios más importantes es el compromiso, tener colaboradores motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar. Jacas, Brea, De La Cruz, & Matos, (2017)

4. Materiales y métodos

En este estudio se evaluó el grado de asociación o relación entre la comunicación interna y desempeño laboral, accediendo a medir, cuantificar y analizando su relación. Es una investigación del tipo básica cuantitativa, correlacional- relacional. La población fue de 150 colaboradores regulares y la muestra estuvo conformada por 88 colaboradores de la municipalidad provincial de Lamas en la región San Martín 2019. El proceso de muestreo es no probabilístico.

Señala que el tipo de estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Además, estos estudios miden las dos o más variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionada. Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 63,64)

Del mismo modo el diseño de esta investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. “Porque tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp, 193).

4.1. Tipo

La presente investigación, es básica pues tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

4.2. Enfoque

Cuantitativo ya que se usa recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

4.3. Alcance

Descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

4.4. Participantes

El trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Lamas en la región San Martín, 2019. Considerando a los colaboradores de la municipalidad el cual corresponde a 88 colaboradores. Para nuestro estudio se formó con el proceso de muestreo no probabilístico.

4.5. Instrumentos

El instrumento para la variable Comunicación interna fue adaptado por Roca, (2016) y creado por Gabriel Cortina de la Concha, cuestionario consta de 28 ítems, para la dimensión comunicación descendente son 12 ítems; para la dimensión comunicación ascendente son 8 ítems, para la dimensión comunicación horizontal son 8 ítems.

El instrumento para la variable Desempeño laboral fue creado por adaptado por: Pamela Sosa, (2018), adaptado de Chiavenato, (2002). El consta de 24 ítems, para la dimensión eficacia son 6 ítems, para la dimensión eficiencia laboral son 12 ítems, para la dimensión relaciones interpersonales son 6 ítems y para la dimensión Motivación Laboral son 6 ítems.

Asimismo, los especialistas se encargaron en validar los cuestionarios considerando aspectos como: claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo.

4.6. Análisis de datos

Para el análisis de datos se procedió a usar el programa estadístico SPSS, de tal manera que se ingresó los datos correspondientes obtenidos después de un proceso de recolección de información, aplicando el análisis correlacional de las variables y dimensiones, haciendo uso de las Hipótesis nulas y alterna para determinar el grado de significancia teniendo en cuenta el $p\text{-valor} < 0.05$.

4. Resultados y discusión

4.1. Resultado 1

En la tabla 1 nos muestra los coeficientes de Alfa de Cronbach lo cual muestra resultado de 0,953, lo cual concierne a la variable independiente y un 0.950 para la variable dependiente, determinando que a partir de un alfa de Cronbach 0.07 es aceptable para ser utilizado en dichos instrumentos, según (Hernández et al., 2014).

Tabla 1

Analisis de fiabilidad de Alpha de comunicación interna y desempeño laboral

Variabales	Alfa de Cronbach	N ^a de elementos
Comunicación interna	,953	28
Desempeño laboral	,950	24

4.2. Resultado 2

4.2.1. Prueba de normalidad

Para la selección de la prueba de correlación se realizó mediante la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov (muestras mayores de 50 datos) lo cual se identificó los valores que representan al P-valor, son menores a 0.05 ($p < 0.05$). Por lo tanto se concluye que las variables y sus dimensiones tienen una distribución no paramétrica ya que tiene datos a mayores de 88 para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman, para las variables con una distribución no normal según (Hernández et al., 2014).

Tabla 2

Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Comunicación interna	.396	88	.000
Comunicación descendente	.372	88	.000
Comunicación ascendente	.347	88	.000
Comunicación horizontal	.355	88	.000
Desempeño Laboral	.377	88	.000
Eficacia	.324	88	.000
Eficiencia laboral	.335	88	.000
Relaciones interpersonales	.317	88	.000
Motivación laboral	.305	88	.000

4.3. Resultado 3

En la tabla 3, se puede apreciar el análisis descriptivo perteneciente a los 88 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el departamento de San Martín, 2019. En ella, se puede ver que el 54,7% de los colaboradores son del género femenino. Un 43,2% de los encuestados son de estado civil soltero, así mismo un 50% tienen el grado de profesional, el tiempo de experiencia está comprendido que el 38,5% el tiempo de trabajo es menos de 5 años, el área que desempeña mencionan otros con un 38,5%, se observa que la edad de los colaboradores es de 20-30.

Tabla 3.

Información de la edad, género, estado civil, grado académico, tiempo de experiencia, área que desempeña y área de trabajo de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Lamas en la región San Martín.

Datos Sociodemográficos	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	41	45,3
	Femenino	47	54,7
Estado civil	Soltero(a)	36	43,2
	Casado (a)	28	31,8
	Conviviente	14	16,2
	Divorciado (a)	6	4,7
	Viudo (a)	4	4,1
Grado académico	Profesional	39	50,0
	Técnico	31	44,6
	Auxiliar	18	5,4
Tiempo de experiencia	Menos de 1 año	38	39,2
	Menos de 5 años	32	38,5
	Más de 6 años	18	22,3
Área en la que desempeña	Otros	34	62,2
	Gerencia	24	14,2
Edad	Administración	13	8,8
	20-30	32	38,5
	31-40	25	18,9
	41-50	15	12,8
	51-60	9	18,2
	61 a mas	7	11,5
	Total	88	100,0

Fuente: Elaboración propia

4.4. Resultado 4

Prueba de Hipótesis

HO: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Lamas en el departamento de San Martín, 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lamas en el departamento de San Martín, 2019.

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05 , se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si P-Valor <0.05 , se rechaza la hipótesis nula (Ho). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1)

El sig. ($r = 0,711^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna:

La comunicación interna y desempeño laboral tienen una correlación positiva media y significativa, es decir, a mayor comunicación interna mayor será el desempeño laboral.

Tabla 4.

Análisis de correlación entre comunicación interna y desempeño laboral

Comunicación interna	Desempeño laboral		
	Rho	p-valor	n
Spearman	,711	0,000	88

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

4.5. Resultado 5

Prueba de Hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la Comunicación Interna y la eficacia de los colaboradores de la municipalidad provincial de Lamas en el departamento de San Martín, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y la eficacia de los colaboradores de la municipalidad provincial de Lamas en el departamento de San Martín, 2019.

Si P-Valor >0.05 , se acepta la Hipótesis nula (H0)

Si P-Valor <0.05 , se rechaza la Hipótesis nula (H0). Por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H1)

El sig. ($r = 0,660^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna:

La comunicación interna y la eficacia tienen una correlación positiva media, es decir, a mejor comunicación interna mayor será la eficacia en los colaboradores.

Tabla 5.

Análisis de correlación entre comunicación interna y eficacia

Comunicación Interna	Eficacia		
	Rho Spearman	p-valor	n
	,660	0,000	88

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

4.5. Resultado 5

Prueba de Hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la Comunicación Interna y la Eficiencia laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Lamas en el departamento de San Martín, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Comunicación Interna y la Eficiencia Laboral de los colaboradores de la municipalidad de Lamas en el departamento de San Martín, 2019.

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05 , se acepta la Hipótesis nula (H₀)

Si P-Valor <0.05 , se rechaza la Hipótesis nula (H₀). Por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H₁)

El sig. ($r = 0,792^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna:

La comunicación interna y examinar las alternativas tiene una correlación positiva alta y significativa, es decir, al tener una mejor comunicación interna mejor será la eficiencia laboral en los colaboradores.

Tabla 6

Análisis de correlación entre comunicación interna y Eficiencia Laboral

Comunicación interna	Eficiencia laboral		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,792	0,000	88

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

4.5. Resultado 7

Prueba de hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la Comunicación Interna y las Relaciones Interpersonales de los colaboradores de la municipalidad provincial de Lamas en el departamento de San Martín, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la Comunicación Interna las Relaciones Interpersonales de los colaboradores de la municipalidad de Lamas en el departamento de San Martín, 2019.

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05 , se acepta la Hipótesis nula (H₀)

Si P-Valor <0.05 , se rechaza la Hipótesis nula (H₀). Por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H₁)

El sig. ($r = 0,534^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna:

La comunicación interna y las relaciones interpersonales tienen una correlación positiva media y significativa, es decir, a mejor comunicación interna mejor será las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Tabla 7

Análisis de correlación entre comunicación interna y Relaciones Interpersonales

	Relaciones Interpersonales		
Comunicación interna	Rho Spearman	p-valor	n
	0,534	0,000	88

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

4.5. Resultado 8

Prueba de Hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la comunicación interna y la Motivación Laboral de los colaboradores de la municipalidad de Lamas en el departamento de San Martín, 2019.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y la Motivación Laboral de los colaboradores de la municipalidad de Lamas en el departamento de San Martín, 2019

Regla de decisión

Si P-Valor >0.05 , se acepta la Hipótesis nula (H₀)

Si P-Valor <0.05 , se rechaza la Hipótesis nula (H₀). Por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna (H₁)

El sig. ($r = 0,599^{**}$; $p = 0,000$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna:

La comunicación interna y la motivación laboral tienen una correlación positiva media y significativa, es decir, a mejor comunicación interna mejor será la motivación laboral entre los colaboradores.

Tabla 8

Análisis de correlación entre comunicación interna y Motivación Laboral

Comunicación interna	Motivación Laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,599	0,000	88

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

4.5. Resultado 9

Tabla 9

Análisis de tablas cruzadas entre edad y comunicación ascendente

		comunicación ascendente			
			Regular	Bueno	Total
Edad	20-30	Recuento	39	5	41
		% del total	31,80%	3,40%	38,50%
	31-40	Recuento	19	1	17
		% del total	17,60%	0,70%	18,90%
	41-50	Recuento	13	4	13
		% del total	9,50%	2,70%	12,80%
	51-60	Recuento	11	0	9
		% del total	18,20%	0,00%	18,20%
	61 a más	Recuento	6	2	8
		% del total	10,10%	1,40%	11,50%
Total		Recuento	88	12	88
		% del total	100,0%	8,10%	100,00%

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

4.5. Resultado 10

Tabla 10

Análisis de tablas cruzadas entre grado académico y Relaciones Interpersonales

			Relaciones Interpersonales		
			Regular	Bueno	Total
Grado académico	Profesional	Recuento	4	32	38
		% del total	2,7%	41,9%	50,0%
	Técnico	Recuento	2	20	32
		% del total	1,4%	40,5%	44,6%
	Auxiliar	Recuento	1	7	18
		% del total	0,7%	4,7%	5,4%
Total	Recuento	7	59	88	
	% del total	4,7%	87,2%	100.0%	

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

4.5. Resultado 11

Tabla 11

Análisis de tablas cruzadas entre tiempo de experiencia y Motivación Laboral

				Motivación Laboral		
				Regular	Bueno	Total
Tiempo de experiencia	Menos de 1 año	Recuento	32	7	38	
		% del total	30,4%	4,7%	39,2%	
	Menos de 5 años	Recuento	40	1	34	
		% del total	37,2%	0,7%	38,5%	
	Más de 6 años	Recuento	16	4	16	
		% del total	19,6%	2,7%	22,3%	
		Recuento	88	12	88	
		% del total	100.0%	8,1%	100.0%	

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

4.2. Discusión

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que para Ramos, (2017) En su investigación titulada, “Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Jerónimo de Surco, Huarochirí 2018”, dicho estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Jerónimo de Surco, Huarochirí, 2018. El estudio tuvo una metodología con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se determinó una población de 30 colaboradores mediante el muestro no probabilístico por conveniencia, siendo la técnica utilizada para analizar los datos de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario la cual fue aplicado a los colaboradores de la municipalidad. El análisis estadístico se realizó con el programa SPSS versión 23 en el cual se ingresaron los datos obtenidos, llegando a la conclusión que si existe una relación positiva moderado entre la comunicación interna y el desempeño laboral con una Sg. 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.599. Se identificó que no existe una adecuada comunicación interna por ello es necesario implementar herramientas que mejoren la percepción de los colaboradores para que se sientan bien y mejoren su desempeño en la municipalidad.

Por otro lado, El objetivo de este estudio de investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Lamas, San Martín 2019. La metodología utilizo en este estudio fue relacionado al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica porque se observó los fenómenos que se presentan en el contexto natural. La población de estudio estuvo compuesta por 88 colaboradores, así mismo el instrumento de estudio para la variable comunicación interna fue creado por Roca, (2016), la variable desempeño laboral instrumento que fue creado por Br. Pamela Sosa Catacora, (2018). Adaptado de Chiavenato, (2002). En este estudio se aplicó el instrumento el cual fue validado a través de tres juicios de expertos también se analizó

la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach aplicado a las variables de estudio, corresponde a una valoración de varios ítems para cada una, cuyo resultado y valor del coeficiente para el constructo comunicación interna es de 0,953 y desempeño laboral 0,950 donde se indican que si hay consistencia y confirman la confiabilidad de las escalas. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman; muestra que si existe relación significativa alta ($Rho = 0,711^{**}$; $p = 0,000$) de las variables estudiadas. En conclusión, podemos determinar que a mejor y mayor comunicación interna mejor será el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Lamas. Entonces si comparamos los resultados de nuestra investigación con los resultados del estudio anterior realizados también con colaboradores de una municipalidad, podemos ver que dichos resultados están dentro de los límites de otros estudios similares.

En nuestro estudio titulado la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Lamas, San Martín 2019. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman; muestra que si existe relación significativa alta ($Rho = 0,711^{**}$; $p = 0,000$) de las variables estudiadas, mientras que en el estudio anterior es Sg. 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.599, entre sus variables, este desbalance suele presentarse debido a que la cantidad de muestra población fue de 88 colaboradores y en el estudio anterior su población estudiada fue de 30 colaboradores de dicha municipalidad.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

1. En cuanto al objetivo general que se planteó, se concluye que, si existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas, San Martín, 2019. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = 0,711^{**}$; $p = 0,000$), donde podemos determinar que a mejor comunicación interna, mejor será el desempeño laboral.

2. En cuanto al primer objetivo específico, se concluye que si existe relación entre comunicación interna y la eficacia. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,660^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mejor comunicación interna, mejor será la eficacia de las funciones de los colaboradores de la municipalidad.
3. En el segundo objetivo específico, se concluye que si existe relación entre la comunicación interna y la eficiencia laboral donde se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,792^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mejor comunicación interna mejor será la eficiencia laboral.
4. Para el tercer objetivo específico, se concluye que si existe relación entre comunicación interna y relaciones interpersonales. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,534^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mejor comunicación interna, mayores serán las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la municipalidad.
5. Así mismo, para el cuarto objetivo específico, se concluye que si existe relación entre comunicación interna y la motivación laboral. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,599^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mejor comunicación interna, mejor será la motivación laboral.

5.2. Recomendaciones

Después de haber concluido con los resultados del presente estudio de investigación planteamos las siguientes recomendaciones:

1. Realizar capacitaciones, talleres que fortalezcan la comunicación interna entre los colaboradores de la municipalidad, donde la eficiencia comenzara a formar parte diaria del proceso de ejecución de un mejor desempeño laboral.
2. Incrementar las actividades sociales y trabajos en equipo y a través de ello, la productividad, la competitividad mejorara durante las jornadas laborales.

3. Fortalecer la comunicación interna, permitiéndoles tener la información actualizada y al alcance de cada trabajador promoviendo así una comunicación en todas las escalas.
4. Reconocer y dar recompensas a los trabajadores que tengan un mejor desempeño laboral para impulsar un ambiente positivo y motivado y construyendo una identidad con la municipalidad.
5. Lograr una interacción recíproca entre los miembros de cada equipo, mejorando los canales y flujos de comunicación llegando a formar un clima de confianza, motivación, mejorando las relaciones interpersonales.

Referencias

- Andrés, D., Porras, Rivera Diego, Juan Lalinde, Hernández Jesús, ;Santos, Oreste Forgiony Nidia, ; Bonilla Cruz, Johanna Carolina, A., & Sánchez, R. (2018). Impacto de la Motivación Laboral en el Clima Organizacional . *Espacios*, 39(16), 17. Retrieved from [http://bonga.unisimon.edu.co:8080/bitstream/handle/123456789/2168/Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bonga.unisimon.edu.co:8080/bitstream/handle/123456789/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arturo, A., & Román, Y. (2017). *La comunicación interna de la municipalidad de surco en el liderazgo organizacional*.
- Basulto, S. G., & Loynaz, A. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. 12(1), 96–118.
- Cortina, G., & De la, C. (n.d.). *La comunicación interna, horizontal, vertical, otras oportunidades....*
- García, G. (2012). *Proceso de toma de decisiones en estudiantes de enfermería en Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
- Gaspar, S. L., & Torres, A. M. (2018). *HABILIDADES GERENCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL STA. ANA DE TUSI – 2017*". 165. <https://doi.org/10.1016/j.ejogrb.2015.11.012>
- GUISELA BURGA VÁSQUEZ; SANDRA JULIANA WIESSE ESLAVA. (2018). *Personal Administrativo En Una*.
- Idalberto Chiavenato. (1999). *“administración de recursos humanos” 5° edición*.
- Interacción, P., & Personas, E. (1999). *“administración de recursos humanos.”* 1–75.
- Jacas, I., Brea, I., De La Cruz, M., & Matos, I. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. *Correo Científico Médico*, 21(2), 434–444.
- Jorge Luis Brañes Bardales. (2014). *Estrategias de comunicación interna y su influencia en la entidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad dsitrital de El Agustino*.
- Laurenti, V. A. (2017). *Gestión de la comunicación interna en la municipalidad de Ulapes la Rioja*.
- Mamani, F., & Sayco, Y. (2012). *COMUNI@CCION: Revista de*. 1, 13.
- MAZO, P. R. C. DEL. (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal*.

PAUCAR, J. L. S. (2018). PLAN DE MEJORAMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL “GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA.

Peter F. Drucker. (n.d.). *Management*.

REVISTA DIRCOM MUÑOSCHAGOYA, Z. /IGNACIO J. (2017). *REVISTA DIRCOM*. 1–68.

Roca. (2016). Diagnostico De Comunicacion Interna En El Area Administrativa Y Personal De Oficina De La Asosiacion Peruana Central 2016. *Universidad Peruana Union, I*, 1–151.

Salbador Santiago Bendezu Tarazona, A. (2016). *La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao TESIS Para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación Social*.

Tepeji, E. S., Autónoma, U., & Rio, T. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo . Una exploración cualitativa para su Job satisfaction in work settings . A qualitative approach for study .*

Zaida Esther Callata Gallegos, J. D. F. L. (2018). *Motivación laboral y desempeño docente en la facultad de educación de la una - puno. work motivation and teaching performance in the faculty of education of una - puno*. (051).