

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores
administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021**

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

Autor:

Karen Thalia Sacaca Chuquimia
Analy Madelene Mamani Mamani

Asesor:

Mg. Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani

Juliaca, octubre de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo **Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2021.”** del (los) autor (autores) **Analy Madeleine Mamani Mamani y Karen Thalia Sacaca Chuquímia**, tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 04 días del mes de marzo del año 2024



Wilfredo Oscar Sucapuca Mamani

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a cuatro día(s) del mes de octubre del año 2023 siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Msc. Giovanny Elizabeth Estela Delgado el (la) secretario(a): Mtro. Amed Vargas

Martinez y los demás miembros: Mtra. Ruth Gladys Choque

Pico y el (la) asesor(a) Mg. Wilfredo Usan Sucapuca

Mamani con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021

- del(los) (las) bachiller(es): a) Analy Madeleine Momani Mamani
- b) Karen Thalia Sacaca Chuquirimá
- c)

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (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 absueltas por al (a la) / a (los) (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:

Bachiller (a): Analy Madeleine Momani Mamani

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Buena	Muy Buena

Bachiller (b): Karen Thalia Sacaca Chuquirimá

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Buena	Muy Buena

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior
Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (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/a


Asesor/a


Bachiller (a)


Miembro


Bachiller (b)


Secretario/a


Miembro


Bachiller (c)

Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar la correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, ya que toda gestión municipal busca el mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos, por ello el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román. La investigación corresponde al diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo. Los instrumentos de investigación utilizado son los cuestionarios de comunicación interna y desempeño laboral, el tipo de muestreo utilizado fue el muestreo aleatorio simple o probabilístico, siendo la muestra estimada y aplicada a 75 trabajadores administrativos de dicha municipalidad. Llegando al resultado que existe una relación positiva baja entre la comunicación interna y el desempeño laboral mediante la prueba estadística de Pearson que resulta $r = ,290$ y en la validación se aprecia que el valor P value o valor Sig bilateral de 0.012 es < 0.05 ; por lo que se concluye aceptando la validación de la hipótesis de investigación (Ha) existiendo una relación significativa entre las variables. Es decir, que si se mejora la comunicación interna entonces el desempeño laboral también presentará una mejora. Por lo tanto, se concluye que efectivamente existe correlación positiva entre las variables de estudio.

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

Internal communication and work performance of the administrative workers of the provincial Municipality of San Román, 2021

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the correlation between internal communication and the work performance of the administrative workers of the Provincial Municipality of San Román, since all municipal management seeks the best work performance of the administrative workers, therefore the objective of this The research is to determine the relationship between internal communication and the work performance of the administrative workers of the Provincial Municipality of San Román. The research corresponds to the non-experimental design of a correlational descriptive level, with a quantitative approach. The research instruments used are internal communication and job performance questionnaires, the type of sampling used was simple or probabilistic random sampling, the sample being estimated and applied to 75 administrative workers from said municipality. Arriving at the result that there is a low positive relationship between internal communication and job performance through the Pearson statistical test that results in $r = .290$ and in the validation it is seen that the P value or bilateral Sig value of 0.012 is < 0.05 ; which concludes by accepting the validation of the research hypothesis (H_a), with a significant relationship existing between the variables. That is, if internal communication is improved then work performance will also improve. Therefore, it is concluded that there is indeed a positive correlation between the study variables.

Keywords: *Internal communication, descending communication, ascending communication, horizontal communication, job performance.*