

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

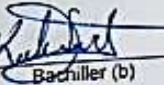
Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.


Presidente/a


Asesor/a


Bachiller (a)


Miembro


Bachiller (b)


Secretario/a

Miembro

Bachiller (c)

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
ÍNDICE DE ANEXOS	v
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
1 INTRODUCCIÓN	8
2 OBJETIVO GENERAL	17
2.1 Objetivos específicos:	17
3 MATERIALES Y MÉTODOS (METODOLOGÍA)	17
3.1 Diseño y ámbito	17
3.2 Muestra - Participantes	18
4 MATERIALES E INSUMOS	18
4.1 Instrumento	18
5 ANÁLISIS DE DATOS	19
5.1 Pasos de la investigación	19
5.2 Tipo y nivel de la investigación	20
6 RESULTADOS	20
6.1 Resultados descriptivos	20
6.1.1 Prueba de normalidad	21
6.1.2 Análisis correlacional	22
7 DISCUSIONES	24
8 CONCLUSIONES	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
ANEXOS	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis descriptivo de Comunicación Interna y sus dimensiones	20
Tabla 2 Análisis descriptivo de desempeño laboral y sus dimensiones.....	21
Tabla 3 Prueba de normalidad	21
Tabla 4 Correlación entre variable comunicación interna y desempeño laboral	22
Tabla 5 Coeficientes de regresión lineal múltiple en base al efecto de los indicadores de comunicación interna sobre desempeño laboral.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pasos de la investigación.....	19
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de sumisión de tesis	30
Anexo 2. Copia de la resolución de inscripción de perfil de proyecto de tesis	31
Anexo 3. Instrumentos Utilizados	32

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 los 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.*

1 INTRODUCCIÓN

El artículo de investigación aborda las variables de comunicación interna y desempeño laboral; destacando la falta de comunicación interna en las entidades Municipales como un inconveniente que afecta al talento humano. Se enfatiza que la comunicación interna es clave para el funcionamiento exitoso de cualquier organización. La eficiencia laboral es crucial en la gestión municipal, y la percepción de esta eficiencia en trabajadores municipales se califica como regular. (Valencia & Solano, 2021). La investigación busca determinar la relación entre la comunicación interna y la eficiencia laboral, reconociendo la importancia del desempeño laboral en la gestión municipal. (Marrufo & Pacherez, 2020).

Para, (Chiavenato, 2011) refiere que el desempeño laboral es la conducta del trabajador entorno a los objetivos planteados dentro de una organización; haciendo referencia a la estrategia individual para alcanzar dichos objetivos.

(Andrade, A, 2019) realizó una investigación en la Universidad Laica Rocafuerte de Guayaquil, titulada “Análisis de la comunicación interna en la imagen institucional de la universidad Laica Vicente Roca Fuerte y su impacto en los estudiantes de la carrera de periodismo” el enfoque de esta investigación fue descriptivo con un enfoque cualicuantitativo. La muestra consistió en 186 trabajadores, y se empleó un cuestionario para recopilar información. Los resultados obtenidos revelaron que el 44% de los participantes consideran que la comunicación interna y externa es eficiente. Asimismo, el 53% está de acuerdo en que la imagen institucional podría mejorar, y el 53% respalda la idea de que la planificación fomente la cultura colaborativa. En cuanto a la percepción de la relación entre imagen institucional y la comunicación interna, el 36 % está de acuerdo en que existe una correlación significativa. Además el 65% está totalmente de acuerdo en que la comunicación

debe tener en cuenta las necesidades y objetivos, mientras que el 53% respalda la idea de que el área de talento humano debería realizar un análisis sobre la imagen institucional. Por último, el 41% está totalmente de acuerdo en que los canales de comunicación, tanto internos como externos, satisfacen las necesidades de la entidad.

(Poblano, J.M, 2018) de la Universidad Autónoma de Guerrero llevo a cabo una investigación titulada “Aplicación de una auditoría de comunicación interna, para mejora del clima organizacional del Hospital Sur Corporativo” esta investigación se centró en un enfoque cualitativo, utilizando un cuestionario para recopilar los resultados. La conclusión obtenida fue que, según la investigación, el clima organizacional dentro del Hospital es considerado bueno.

Durán (2019) de la Universidad Francisco Paola de Santander Ocaña, quien realizó un estudio titulado “La Comunicación Interna en el Clima Organizacional del Municipio de Santander de Santander Norte”. El propósito de este estudio es investigar la relación entre comunicación y clima organizacional en el municipio de Santander San Calisto. La muestra incluyó a 33 funcionarios y se utilizó un cuestionario para determinar el nivel de comunicación en la unidad estructural. Se concluyó que el clima organizacional en el municipio fue evaluado como moderadamente bueno.

(Castro, 2021), quien realizó una investigación doctoral titulada “La comunicación interempresas y su relación con la satisfacción laboral”. El caso de España. Los métodos que utilizo incluyen análisis descriptivos, longitudinales, estudios de casos, métodos documentales y cuantitativos. La técnica de recolección de datos fue la entrevista semiestructurada y su formato. Los resultados muestran que los materiales y estrategias de comunicación interna utilizados por las empresas contribuyen al bienestar de los empleados

y a la riqueza de la empresa. El principal hallazgo es que existe una correlación entre la comunicación interna y la felicidad en el lugar de trabajo corporativo.

Para (Fernández, W.J., 2015), en su tesis titulada “Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015”, empleo un método de tipo explicativo-descriptivo, no experimental y transeccional. La conclusión de su investigación señala que la comunicación interna tiene un impacto positivo en el desempeño laboral del personal administrativo. Se destaca la importancia de aplicar eficazmente la comunicación interna para mejorar la comunicación entre el personal, ya que la falta de una buena comunicación afecta el desempeño laboral. El objetivo es que las autoridades de la universidad comprendan que una implementación efectiva de la comunicación interna puede resultar en una mejora significativa en la comunicación y, por ende, en el desempeño laboral del personal.

(Flores, 2018) en su tesis titulada “comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. Lurín – 2018”, llevo a cabo un tipo de investigación es no experimental- transversal. Se recopilaron datos en un solo corte, observando las acciones en su ambiente natural, y se utilizó un diseño descriptivo-correlacional. La muestra incluyo a 50 colaboradores a quienes se les aplicaron los cuestionarios correspondientes. La conclusión principal de la investigación fue que existe una relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la pastelería, indicando que a mayor comunicación interna, mayor será el desempeño laboral.

(Meza, 2018) indica que la comunicación interna está relacionada con la eficiencia laboral. Esta investigación se llevó a cabo en una municipalidad distrital de Lima, donde se determinó una relación positiva y moderada con un coeficiente de correlación de $r=0.599$,

siendo significativo (sig.0.000). El estudio analizó la comunicación interna considerando aspectos como el grado de permeabilidad, respeto mutuo, objetivo organizacional, medidas de indagación y localización de espacios, y conductos de información.

(Gutierrez, 2018) en su investigación titulada “La comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones futuro Group S.R.L. – Nuevo Chimbote”. Adopto un enfoque cuantitativo y un tipo descriptivo correlacional. La investigación fue de corte transversal, prospectivo, de diseño no experimental, utilizando un cuestionario con una muestra de 45 trabajadores. La conclusión que principal fue que la comunicación interna tiene un impacto claro en el desempeño de los trabajadores, evidenciado por un 56 % que presenta un nivel “regular” en cuanto al desempeño laboral. Se concluyo que hay una relación directa entre ambas variables, ya que el 50% de los participantes calificaron la relación como “regular”.

(Vidal, 2017) en su trabajo titulado “La Comunicación interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016”. Realizo una investigación descriptiva y correlacional que fue de naturaleza no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 50 empleados, se utilizó cuestionarios para recolectar información, los resultados del análisis estadístico mostraron que la correlación entre variables fue en un nivel moderado con coeficiente de correlación ($r = 0.503$). Además, el valor de $p = 0.000$ muestra que existe una relación significativa entre las variables evaluadas.

(Tacuchi, 2017) en su investigación titulada “La comunicación interna y el clima organizacional, en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco, 2017”. Opto por un tipo de investigación aplicada con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional. El diseño

fue no experimental y de tipo transversal, y la muestra consistió en 33 trabajadores, utilizando un cuestionario para recopilar información. La conclusión principal fue que existe una correlación positiva alta entre las dos variables evaluadas, es decir, la comunicación interna y el clima organizacional en la municipalidad.

(Castro, Vilchez, & Llerena, 2023) con el propósito de determinar la correlación entre el Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis, Lima, 2016. Se empleó un método cuantitativo, hipotético-deductivo de diseño no experimental de nivel correlacional. Los resultados revelaron una correlación significativa ($Rho\ Spearman = 0.727$) entre las variables, indicando un nivel de correlación alto. La conclusión principal fue que ambas variables, desempeño laboral y comunicación interna, están correlacionadas en el contexto de la PNP en el Distrito de San Luis.

(Linares, 2015) en su investigación sobre la “Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FITO PAN SRL de la ciudad de Trujillo”, el diseño fue descriptivo correlacional. Los resultados indicaron que un 74% de los trabajadores expresaron que no existe una buena comunicación interna, lo que afecta negativamente al desempeño laboral. En contraste, el 20% de los trabajadores afirmaron que hay una buena comunicación interna. La conclusión principal de la investigación fue que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran medida por una comunicación interna deficiente.

(Saboya, 2016) en su tesis de “Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016”, se utilizó un método no experimental de tipo descriptivo correlacional. Los resultados, obtenidos mediante el coeficiente de correlación positiva considerable (0.457^{**}) entre las

dos variables. La conclusión principal fue que la comunicación interna tiene una influencia positiva significativa en el desempeño laboral de los trabajadores en la Universidad Nacional de San Martín.

(Florindez, 2022) en su tesis “Comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022”. Este método aplica un enfoque cuantitativo con un alcance básico descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 53 empleados y se utilizaron dos instrumentos de medición. Los resultados muestran que la comunicación interna tiene una relación significativa con el desempeño de los empleados. El principal hallazgo destaca la existencia de una relación significativa entre ambas variables, logrando un coeficiente de 0,976 con un nivel de significancia de 0,000 en el análisis estadístico de Spearman. Esto significa que el 95,26% de la variación del desempeño puede explicarse por el intercambio de información interna.

Así mismo (Lopez, 2016) en su investigación de “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la municipalidad de Chaclacayo”. Se empleó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo correlacional, clasificado como investigación de tipo básica. La muestra consistió en 156 trabajadores y se utilizó un cuestionario para recopilar datos. Los resultados mostraron que el 56.4% tiene un nivel regular, 57.7% de la comunicación asertiva y operativa tiene un nivel regular, 44% de la dimensión satisfacción tiene un nivel excelente y un 22.4% de la dimensión liderazgo transformacional tiene un nivel deficiente. La conclusión principal fue que la comunicación interna ejerce influencia en el nivel de comunicación asertiva y operativa, así como en el nivel de satisfacción laboral y personal.

(Mendez & Perez, 2017) sobre la “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”. El método empleado fue de tipo descriptivo y no experimental. Los resultados revelaron que el 50,0% de los trabajadores percibieron la comunicación interna como regular, el 31,3% como buena, el 15,0% como mala y el 3,7% como excelente. Esta distribución indica que la percepción de la comunicación interna es mayormente regular, con pocos considerando la comunicación interna como excelente. La conclusión principal sugiere que la comunicación interna de los trabajadores no está claramente definida y no es percibida como clara.

En tanto (Quispe, 2020), en su tesis de grado denominado “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de San Miguel 2019”, se empleó un método descriptivo de diseño no experimental y transversal con un enfoque cuantitativo. La conclusión de la investigación fue que el 45,5% de los participantes considera que no hay una buena comunicación interna y sería deficiente dentro de la entidad. Además, se encontró que la comunicación interna formal influye positivamente en el desempeño laboral. Un 40,9% de administrativos indicaron una comunicación deficiente, reflejada en la falta de compromiso, atribuida a la falta de confianza con sus compañeros de trabajo, lo que resulta en desconfianzas laborales, especialmente en el intercambio de información.

(Manzano, 2017), titulada “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Agencias Puno Y Juliaca-2016” UNA, se utilizó un método descriptivo con un diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo. La conclusión principal señaló que el 36% de los

trabajadores afirmo que la comunicación interna influye en el desempeño laboral. Se destaco el uso de diferentes medios de comunicación interna y la implementación de diversos métodos para iniciar mejoras, buscando comprender al personal con la organización para alcanzar los objetivos establecidos.

Asimismo, (Quispe, 2020) en su investigación sobre comunicación interna y eficiencia laboral en trabajadores administrativos en una Municipalidad de la Región Puno, se determinó que la comunicación interna no es buena, es deficiente. Además, señala que la comunicación interna tiene una atribución directa en la eficiencia laboral. Es importante destacar que esta investigación analiza tanto la comunicación interna formal como la informal para obtener sus conclusiones.

Importancia de la comunicación interna en las municipalidades

Según (Paucar, 2021) una organización debe de tener una buena comunicación, ya que de ello depende el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Maza, 2019) Sostiene que una mala comunicación interna conlleva a un deterioro del desempeño laboral. (Vásquez, 2021) Indica que muchas empresas subestiman el poder de la comunicación, siendo poco considerada en la mejora del desempeño laboral. Estos enfoques refuerzan la importancia de la comunicación interna para la mejora del desempeño laboral, ya que la productividad y eficiencia de los trabajadores administrativos se reflejan en el cumplimiento de los objetivos institucionales, especialmente en el contexto de una municipalidad.

Importancia del desempeño laboral en las municipalidades

De acuerdo a (Pashanasi, Garate, & Palomino, 2021) que realizó una investigación de revisión de artículos relacionados al desempeño laboral, señala que los temas más asimilados son los relacionados a la eficiencia, orientación al logro, trabajo en equipo para ser más

eficientes. Justamente es lo que se persigue del desempeño laboral en las instituciones municipales del Perú, de allí que cobra mayor importancia el realizar estudios sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, con la finalidad de buscar la eficiencia y productividad.

Complejidad de la investigación

Según (Antón, 2016) la administración pública que busca servir a la ciudadanía, está organizado en departamentos y tiene jerarquías, y tienen funciones, donde los puestos de trabajo están definidos cada uno de ellos con funciones que son necesarios su cumplimiento para el logro de tareas que coadyuven a la administración el cumplimiento de metas. De allí la complejidad de las investigaciones relacionadas al desempeño laboral. Dado que se busca los factores relacionados a la mejora del desempeño laboral el cual es complejo.

Considerando la correlación de la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad, se plantea los siguientes objetivos:

2 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021.

2.1 Objetivos específicos:

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021.

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021.

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021.

3 MATERIALES Y MÉTODOS (METODOLOGÍA)

3.1 Diseño y ámbito

El diseño es no experimental de corte transversal, es no experimental porque no se manipula ninguna de las variables de estudio, asimismo es transversal porque los datos de información son recopilados en un solo momento. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional. Las investigaciones correlacionales buscan conocer la relación entre dos variables de estudio, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Ámbito El ámbito de estudio de la presente investigación son los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial San Román.

3.2 Muestra - Participantes

La población del artículo está representada por 93 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, siendo la muestra determinada mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, $n=75$. Por lo tanto, se aplicó la encuesta a 75 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román.

Los participantes de la presente investigación son los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, que se encuentra estratégicamente ubicado en el norte de la región de Puno, con característica eminentemente comercial e industrial.

4 MATERIALES E INSUMOS

4.1 Instrumento

Los instrumentos de investigación de las dos variables que son: comunicación interna y desempeño laboral fue tomado de Saboya (2016); donde el cuestionario de comunicación interna está compuesto por 15 ítems, y el segundo cuestionario sobre el desempeño laboral está compuesto por 12 ítems.

La validación de los instrumentos de investigación se realizó sobre la base de la evaluación de expertos, la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach y el análisis de confiabilidad de la variable comunicación interna fue de 0,844; De la tabla de clasificación, la herramienta de evaluación mostró una tendencia de consistencia interna muy alta, y la variable desempeño laboral arrojó una puntuación de 0,716, lo que indica una consistencia interna moderada

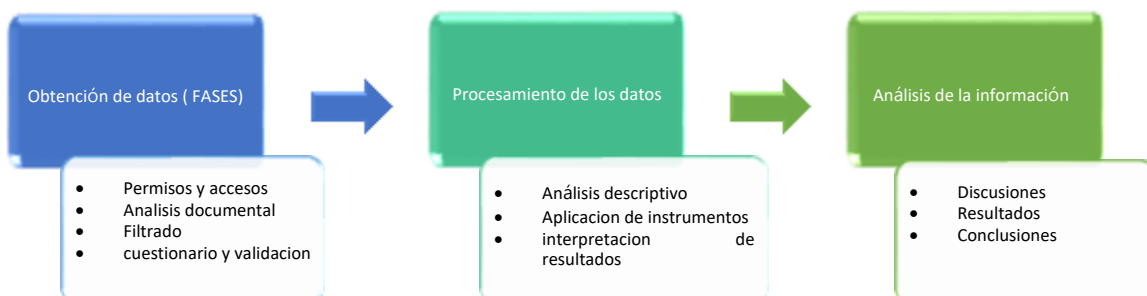
5 ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos en primer lugar se realizó la encuesta a los trabajadores administrativos de la municipalidad, luego estos datos fueron tabulados en un software estadístico mediante el cual se determinó los resultados, los cuales fueron analizados por la tabla de parámetros de correlación de Pearson.

5.1 Pasos de la investigación

Figura 1

Pasos de la investigación



5.2 Tipo y nivel de la investigación

La investigación se realizó con un nivel **descriptivo correlacional**, diseño **no experimental**, transversal, enfoque **cuantitativo** y la herramienta de investigación que se uso fue una encuesta sobre comunicación interna y desempeño laboral realizada a una muestra de 75 empleados ejecutivos, trabajadores de esta entidad. La investigación correlacional tiene como objetivo comprender la relación entre dos variables de investigación, según (Hernández y otros, 2014).

6 RESULTADOS

6.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

Análisis descriptivo de Comunicación Interna y sus dimensiones

Variable	Categoría	Recuento	%
Comunicación Interna	Bajo	2	2.7%
	Medio	45	60.0%
	Alto	28	37.3%
Comunicación Descendente	Bajo	7	9.3%
	Medio	42	56.0%
	Alto	26	34.7%
Comunicación Ascendente	Bajo	3	4.0%
	Medio	39	52.0%
	Alto	33	44.0%
Comunicación Horizontal	Bajo	0	0.0%
	Medio	42	56.0%
	Alto	33	44.0%

Fuente elaboración propia

En la **tabla 1** del Análisis descriptivo de Comunicación Interna y sus dimensiones, se aprecia en la comunicación interna son 45 trabajadores que mencionan que tienen categoría medio representando el 60 %; seguido por la comunicación descendentes, horizontal con categoría medio de 42 trabajadores que representan el 56% cada uno. Así mismo se observa

con categoría bajo en comunicación interna con 2.7% seguido por la comunicación ascendente con 4%.

Tabla 2

Análisis descriptivo de desempeño laboral y sus dimensiones

Variable	Categoría	Recuento	%
Desempeño Laboral	Bajo	0	0.0%
	Medio	55	73.3%
	Alto	20	26.7%
Conocimiento del trabajo	Bajo	8	10.7%
	Medio	43	57.3%
	Alto	24	32.0%
Condiciones laborales	Bajo	2	2.7%
	Medio	61	81.3%
	Alto	12	16.0%
Características individuales	Bajo	1	1.3%
	Medio	54	72.0%
	Alto	20	26.7%

Fuente elaboración propia

En la **tabla 2** del Análisis descriptivo de desempeño laboral y sus dimensiones, se observa en las condiciones laborales que hay 61 trabajadores manifiestan que la categoría medio con 81.3%; seguido por el desempeño laboral con categoría medio 73.3%. Así mismo las características individuales con categoría bajo que representa el 1.3% seguido por el de condiciones laborales con categoría bajo del 2.7%.

6.1.1 Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.

Comunicación Interna	0.097	75	0.079
Comunicación Descendente	0.097	75	0.080
Comunicación Ascendente	0.153	75	0.000
Comunicación Horizontal	0.119	75	0.010
Desempeño Laboral	0.120	75	0.009
Conocimiento del trabajo	0.093	75	0.169
Conocimiento laborales	0.144	75	0.001
Características individuales	0.126	75	0.005

Fuente elaboración propia

En la **tabla 3** de Prueba de normalidad observamos que la variable de comunicación interna arroja el resultado 0.079 siendo este valor Sig > 0.05, lo que muestra que la prueba de distribución es normal razón por la cual se aplicó la prueba estadística de Pearson ($p=0.079 > 0.05$).

6.1.2 Análisis correlacional

Tabla 4

Correlación entre variable comunicación interna y desempeño laboral

Variables	Desempeño Laboral	
	r	p
Comunicación Interna	,290	0.012
Comunicación Descendente	,125	0.286
Comunicación Ascendente	,397	0.000
Comunicación Horizontal	,244	0.035

Fuente elaboración propia

La relación entre la variable Comunicación Interna y el desempeño y dimensiones laborales:

A través de la correlación, la variable Desempeño Laboral $r = 0,290$ y $p = 0,0012$. Se asocia positivamente con la variable Comunicación Interna, pero tiene un valor significativo bajo. El desempeño laboral $r = 0,125$ y $p > 0,286$ se asocian positivamente con la comunicación descendente, pero son muy insignificantes. El desempeño laboral se relaciona positivamente con la comunicación ascendente a una tasa positiva de 0,011% ($r = 0,397$, probabilidad $> 100\%$). Existe una relación significativa positiva baja entre el desempeño laboral ($r = 0,244$ y $p = 0,0035$) y la comunicación horizontal.

Tabla 5

Coefficientes de regresión lineal múltiple en base al efecto de los indicadores de comunicación interna sobre desempeño laboral

Modelo: R2 ajustado = .290	Sig.		t de student	Sig
	R	Error estándar		
(Constante)	31.621	3.943	8.020	0.000
Competencias de gestión emprendedora	0.189	0.073	2.592	0.012

Variable dependiente: Desempeño Laboral
Fuente elaboración propia

En la **tabla 5**, La variable desempeño laboral está influenciada por los indicadores de la variable comunicación interna, según se determina mediante regresión lineal simple en la Tabla. Variando los supuestos estadísticos y verificando la validez del modelo, se determinó que el 29% de la variabilidad del desempeño laboral puede ser explicada por la variable comunicación interna.

7 DISCUSIONES

En la investigación sobre la relación entre comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, en el año 2021, los resultados estadísticos obtenidos arrojaron que el 37.3% de los empleados se caracterizó por tener un nivel alto de comunicación, mientras que el 60.0% nivel medio; nivel de comunicación y solo el 2.7% tiene malas habilidades comunicativas. En cuanto al desempeño laboral, el 26.7% tiene una eficiencia alta, el 73.3% tiene una eficiencia media y el 00% tiene una eficiencia baja. A modo de comparación, (Quispe, 2020) en su tesis doctoral sobre el municipio del Condado de San Miguel encontró que el 45.5% de los empleados cree que no hay una buena comunicación interna y el 40.9% cree que la comunicación es insuficiente y los empleados no están dedicados a sus funciones. Ambos estudios muestran que, en una empresa sin una buena comunicación interna, la productividad de los empleados puede ser baja.

En la relación entre la comunicación descendente y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021 obteniendo los siguientes resultados estadísticos en la Comunicación interna descendente en donde un 34.7% de los trabajadores tiene una comunicación alta, mientras que el 56.0% de los trabajadores tiene una comunicación media y un 9.3% tiene una comunicación baja; según Saboya (2016) la comunicación descendente es de carácter directivo para generar más eficiencia en el desempeño de los colaboradores por otro lado (Valencia & Solano, 2021). Menciona que toda autoridad municipal elegida por la población busca realizar una buena gestión en favor de la población y allí radica la importancia de la eficiencia laboral como variable de estudio; donde la comunicación descendente es más fluida ya que los trabajadores tienen una buena

comunicación con sus jefes inmediatos, mientras que (Ongallo, 2007) la comunicación interna descendente es la de mayor prioridad porque permite que cada trabajador se sienta parte de las actividades y problemas que pasan en la empresa. El propósito de este tipo de comunicación es enviar la información de arriba hacia abajo por niveles jerárquicos; según nuestra investigación y las teorías de los autores se deduce que si hay una buena comunicación entre jefe inmediato y trabajadores de la misma área el desempeño laboral sería favorable, en la municipalidad hay un gran porcentaje que asegura que no se maneja una adecuada comunicación con los trabajadores de la misma área.

En la relación entre la comunicación ascendente y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021 obteniendo los siguientes resultados estadísticos donde un 44.0% de los trabajadores tiene una comunicación alta, por tanto, el 52.0% de los trabajadores tiene una comunicación media y solo 4.0% tiene una comunicación baja. Según Saboya (2016) aprueba que los trabajadores sean más participativos, democráticos y mejoran las tomas de decisiones y los trabajadores pueden aportar sus sugerencias, ideas, etc., por otro lado (Ongallo, 2007) refiere que la comunicación ascendente de los responsables de cada departamento tenga contacto con los niveles inferiores, de esto modo todos sus colaboradores tienen el conocimiento de las actividades y resultados.

En la relación entre la comunicación horizontal y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021, se obtuvieron los siguientes resultados estadísticos: un 44.0% de los trabajadores tiene una comunicación alta, el 56,0% de tiene una comunicación media y un 0.0% una comunicación baja, para (Ongallo, 2007) la comunicación lateral u horizontal se da entre los departamentos y las personas entre sí, con

el objetivo de perfeccionar la unión de los departamentos funcionales para coordinar las acciones con los distintos departamentos operativos dentro de una organización. Esto fomenta la cooperación entre todos los departamentos y contribuye a que cada trabajador desempeñe adecuadamente sus funciones.

8 CONCLUSIONES

Respecto de determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral se ha determinado que existe una relación positiva baja, por lo que se puede señalar que la comunicación interna si ayuda a mejorar el desempeño laboral dentro de la Municipalidad Provincial de San Román, pero no es determinante.

Sobre la relación que muestra la comunicación interna descendente y el desempeño laboral en el personal administrativo de dicha municipalidad, se ha definitivo que tiene una relación positiva grande, perfecta, dado que la comunicación interna descendente que generalmente es de los altos funcionarios son personal de confianza de las autoridades elegidas por la población como es el alcalde de la ciudad, puesto que es de esa forma que se lleva a cabo los objetivos de una gestión, y al existir una relación significativa estadísticamente, en los hechos podría perfeccionar el desempeño de objetivos y metas de una gestión municipal.

Respecto a la relación entre la comunicación interna ascendente y el desempeño laboral, se encontró una relación positiva baja, por lo que se puede marcar que mejorando la comunicación interna ascendente se logra mejorar positivamente el desempeño laboral del personal administrativo.

Respecto a la relación existente entre la comunicación interna horizontal y el desempeño laboral, se encuentra que si existe una relación positiva baja en este caso entonces también se puede concluir que mejorando la comunicación interna establecida de manera horizontal se puede lograr un desempeño laboral positivo. actividades del personal administrativo de esta entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

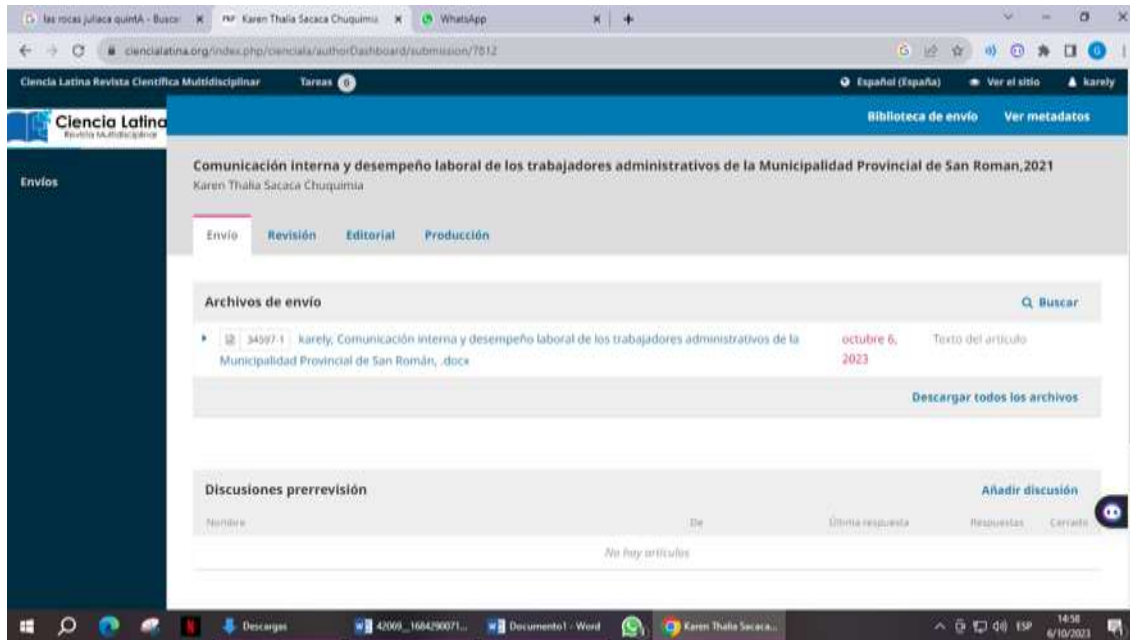
- Andrade, A. (2019). Analisis de la comunicacion interna en la imagen institucional de la universidad Laica Vicente Roca Fuerte y su impacto en los estudiantes de la carrera de periodismo. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Laica Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil.
- Castro, A. (2021). *La comunicación interna y su relación con la felicidad. El caso español*. Universidad de Malaga, España.
- Castro, R., Vilchez, F., & Llerena, S. (2023). Desempeño laboral y comunicacion interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 908-927.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos humanos*. Rio de Janeiro.
- Fernández, W. (2015). "*Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015*". Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Ancash.
- Flores, J. (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly SAC*. Universidad Autonoma del Peru, Lima.
- Florindez, D. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022*. Universidad Cesar Vallejo, Yurimaguas, Loreto.
- Gutierrez, P. (2018). *La comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa telecomunicaciones futuro Group S.R.L. – Nuevo Chimbote*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Linares, N. (2015). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FITO PAN SRL de la ciudad de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Lopez, M. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la municipalidad de Chaclacayo*. Universidad Peruana Union, Chaclacayo-Lima.
- 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*. Puno.

- Mendez, P., & Perez, 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*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Meza, G. (2018). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores logísticos del municipio de Miraflores de Lima*. Lima.
- Pashanasi, B., Garate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Scielo Perú*, 163-174.
- Poblano, J.M. (2018). *"Aplicación de una auditoria de comunicación interna, paraa mejora del clima organizacional del Hospital Sur Corporativo"*. Universidad Autónoma de Guerrero, Mexico.
- Quispe, M. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2019*. Universidad Nacional del Altiplano Puno, Puno.
- Saboya, M. V. (2016). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Tacuchi, G. Y. (2017). *"La comunicación interna y el clima organizacional, en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco, 2017"*. Universidad de Huanuco, Huanuco-Peru.
- Vidal, V. (2017). *La Comunicación interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia de sumisión de tesis

Ciencia latina



UNA Puno



Anexo 2. Copia de la resolución de inscripción de perfil de proyecto de tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

RESOLUCIÓN N° 5007-2021/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 29 de setiembre de 2021

VISTO:

El expediente de los (las) bachiller (es), de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del proyecto de trabajo de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que los(las)/el(la) bachiller(es), ha(n) solicitado la inscripción de su perfil de proyecto de tesis, y la designación de Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 29 de setiembre de 2021, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar al ASESOR para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Trabajos	Código	Título	Asesor	Dictaminadores
Analy Madalene Mariani Mariani	20122304	Comunicación interna y desarrollo laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Ramón, 2021	Mg. Wilfredo Oscar Sacapaca Mariani	Dictaminador 1: Mtro. Anael Vargas Martinez Dictaminador 2: Mtro. Raúl Giladjo Chuspa Pilco
Karen Thalia Sacaca Chaguaná	20162025			



Regístrese, comuníquese y archívese.

Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

cc: - Asesorado
- Asesor
- Archivo (2)

Anexo 3. Instrumentos Utilizados

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad
 INSTRUCCIONES: Marque con aspa (X) según su criterio. Le agradecemos por su colaboración.

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?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2	¿Se informa a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la institución?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3	¿Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	¿Se da a conocer al personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la institución?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿Se realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	¿Se informa cual es la visión, misión y valores de la institución?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Comunicación Ascendente						
7	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	¿Se informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Se realizan sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	¿Se realizan quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Se realiza reuniones para dialogar y conocer sus opiniones sobre su área de trabajo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Comunicación Horizontal						
12	¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

14	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la institución?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

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.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2	Con que frecuencia observas que tus compañeros cumplen con sus funciones en el tiempo establecido.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3	Evalúa la exactitud, el orden y esmero en el trabajo realizado.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	Con que frecuencia observas que tus compañeros se esfuerzan por brindar una mejor atención a los usuarios.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Condiciones laborales						
5	Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	Con que frecuencia observas que tus compañeros tienen conocimientos sobre los temas referidos a su área de trabajo.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	Mide la dedicación, el trabajo, el cumplimiento de las tareas dentro de los plazos y el control requerido para su área de trabajo.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	Con que frecuencia observas que tus compañeros de trabajo faltan a sus labores.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Características individuales						
9	Mide la disposición de colaborar y la manera de acatar las órdenes.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	Con que frecuencia observas que se realizan trabajos en equipo dentro de las áreas institucionales.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	Tiene en consideración el sentido común y las decisiones tomadas en situación excepcionales.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Con que frecuencia das la iniciativa en la realización de alguna actividad.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Muchas Gracias.