

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en
los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de
Shilcayo, 2019**

Por:

Chávez Tuanama Erlith

Asesor:

Magister. José Tarrillo Paredes

Tarapoto, diciembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN


Magister. José Tarrillo Paredes, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2019”*** constituye la memoria que presenta la estudiante Erlith Chávez Tuanama; para aspirar al grado de bachiller en Administración y Negocios Internacionales, 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 20 días del mes de noviembre del 2019.



Magister José Tarrillo Paredes

Asesor

Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los
colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo,
2019

TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el grado de bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

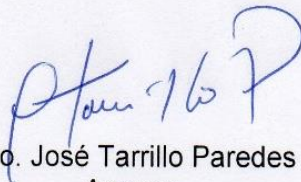
JURADO CALIFICADOR



Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra
Presidente



Mtro. Amado Arce Cobeñas
Secretario



Mtro. José Tarrillo Paredes
Asesor

Morales, 1 de diciembre del 2019

Resumen

El objetivo de este estudio de investigación tiene como finalidad conocer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, provincia y departamento de San Martín, 2019. El tipo de esta investigación fue correlacional y de enfoque cuantitativo. 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, 891 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 ($Rho = 0,545^{**}$; $p = 0,000$) 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.

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

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the relationship between internal communication and the work performance of the collaborators of the municipalities of the Banda de Shilcayo, province and department of San Martín, 2019. The type of research is a quantitative, correlational-multivariable type of research. The instrument for the Internal Communication variable was adapted by (Roca, 2016), and the second variable Work Performance was adapted by (MAZO, 2018) and created by the Slade model. For the research, the instrument was validated by three expert judgments and the reliability was verified through the Cronbach's Alpha applied to the variables studied. It corresponds to a valuation of several items for each, whose result and value of the coefficient for the construct emotional intelligence is 0.953 and decision making 0.891, so they indicate internal consistency and confirm the reliability of the scales. The results obtained by the Rho Spearman correlation; shows that there is a significant relationship ($Rho = 0.554^{**}$, $p = 0.000$) of the variables studied. In conclusion, we can determine that the better and better the internal communication, the better will be the work performance of the collaborators of the municipality.

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

1. Introducción

La Comunicación en el sector público, se encuentra sujeta 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, de la misma 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 cada municipalidad ayudará a comprender la situación actual y reconocer oportunidades de mejora de desempeño en las mismas.

En el Perú las instituciones públicas se ven más inmersas en la burocracia, es decir en las jerarquizaciones existentes, estas instituciones carecen de una adecuada comunicación interna, lo que causa que la información no fluya de una manera constante entre los trabajadores o áreas existentes, por tal motivo se retrasan las actividades programadas, en consecuencia, las instituciones no ejecutan su trabajo con eficiencia generando dificultades y deficiencias en cada uno de los procesos.

Se ha evidenciado que la comunicación 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 mejora de sus servicios desarrollando 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 importante porque se encuentra directamente con la actividad empresarial e involucra a todos los colaboradores. (Arturo & Román, 2017).

También se puede describir 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 beneficiario, los colaboradores o prestadores de servicios y el medio, es decir lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de ello (Mamani & Sayco, 2012).

2. Materiales y Métodos

2.1. Materiales

- **Carnet de estudiante para la identificación**
- Cuestionarios
- lapiceros (lápiz, sacapuntas y borrador)
- Tabla de apoyo
- Carta de consentimiento informado que se presenta a cada persona que desarrollara el cuestionario

2.2. Metodología

La metodología empleada para esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, pues está en coherencia con el objetivo de establecer relaciones entre las variables clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Yorongos, 2019. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

2.3. Participantes

La población del presente estudio está constituida por 50 colaboradores del área administrativa pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Yorongos, los cuales cumplen con las necesidades de la investigación.

2.4. Instrumentos

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (Hernández, Collado, Baptista, 2014). El instrumento que se utilizara en la presente investigación a fin de obtener la información y los datos es el cuestionario de elaboración propia con preguntas cerradas empleando la escala de Likert.

Para medir el clima organizacional se utilizó en la escala de Clima Laboral SL-SPC elaborada por Palma (2004) en Lima. Este instrumento está formado por 50 ítems, compuesta por cinco factores: Realización personal (10), involucramiento laboral (10), supervisión (10), comunicación (10), y condiciones laborales (10). La validez del contenido se obtuvo mediante las opiniones de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la(s) variable(s) de interés. (Hernández, Collado, Baptista, 2014).

Para medir el estrés laboral se utilizó en la escala de EEL elaborada por Benaiges (2010). Este instrumento está formado por 31 ítems, compuesta por cinco factores: Falta de apoyo organizacional (6), sobrecarga laboral (7), dificultades interpersonales (6), fuentes intrínsecas de insatisfacción (8), y falta de justicia organizacional (4). La validez del contenido se obtuvo mediante las opiniones de expertos y al asegurarse que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la(s) variable(s) de interés. (Hernández, Collado, Baptista, 2014).

Así mismo cada uno de los expertos en función a su rol validaron el instrumento considerando aspectos importantes que son: claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo.

También se realizó la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach del instrumento de recolección de datos, el primer instrumento de comunicación interna tuvo un valor de 0.934 y el segundo instrumento que es desempeño laboral tuvo un valor de 0.950, lo cual indica alta fiabilidad (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010) porque es mayor a 0.75.

2.5. Análisis de datos

Para el análisis de datos se procedió a usar el programa estadístico SPSS, el mismo que permitirá analizar de manera confiable los datos recolectados. Así mismo para la debida interpretación se utilizará Rho Spearman.

3. Resultados y Discusión

3.1. Resultados 1

Tabla 1

Datos sociodemográficos

Datos Socio demográficos	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Genero	Femenino	44	55,5
	Masculino	36	44,5
	Total	80	100%
Condición laboral	Empleados	25	31,8
	Empleadas	16	20,2
	Contratada	21	26
	Contratado	18	22
	Total	80	100%
Grado académico	Profesional	40	50,0
	Técnico	36	44,6
	Magister	4	5,4
	Total	80	100%
Tiempo de experiencia	1-5 años	32	39,2
	6-10 años	30	38,5
	Más de 6 años	18	22,3
	Otros		62,2
	Total	80	100%
Área en la que desempeña	Gerencia	5	6
	Administración	7	9
	Planificación y presupuestos	6	8
	Tesorería	7	9
	Alcaldía	1	1
	RR. HH	4	5
	Otros	50	63
Total	80	100%	
Edad	20-30	31	39
	31-40	15	18,7
	41-50	10	12,5
	51-60	14	17,5
	61 a mas	10	12,5
	Total	80	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 1, se puede apreciar el análisis descriptivo perteneciente a los 80 colaboradores de la municipalidad distrital de La Banda Shilcayo, en el departamento de San Martín, 2019. En ella, se puede ver que el 55,7% de los colaboradores son del género femenino. Un 20,2% de los encuestados son de estado empleados, así mismo un 50% tienen el grado de profesional, el tiempo de experiencia está comprendido que el 39,5% 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

1.1. Prueba de normalidad de datos

Se obtuvo un coeficiente de Kolmogorov-Smirnov P valor igual a 0,000 (P-valor < 0.05), se puede expresar que los datos no son normales. Esto quiere decir, que los análisis de correlación lo haremos con rho de Spearman.

Tabla 2:

Análisis de la prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	.396	80	.000
Comunicación descendente	.372	80	.000
Comunicación ascendente	.347	80	.000
Comunicación horizontal	.355	80	.000
Desempeño Laboral	.377	80	.000
Eficacia	.324	80	.000

Eficiencia laboral	.335	80	.000
Relaciones interpersonales	.317	80	.000
Motivación laboral	.305	80	.000

Fuente: elaboración propia.

1.2. Análisis de correlación de las variables

Tabla 3

Análisis de correlación entre comunicación interna y desempeño laboral.

Comunicación interna	Desempeño Laboral		
	Rho Spearman	p-valor	n
	0,578	0,000	80

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

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 3 se presenta la relación entre comunicación interna y Desempeño laboral de la municipalidad distrital La Banda de Shilcayo. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,578 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, indicando que a mejor desarrollo de los procesos específicos de la comunicación interna, que canalizan la información, mayor será el desempeño laboral.

Tabla 4

Análisis de correlación entre comunicación interna y eficacia.

Comunicación Interna	Eficacia		
	Rho Spearman	p-valor	n

0,581

0,000

80

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

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 4 se presenta la relación entre Comunicación interna y eficacia de la municipalidad distrital La Banda de Shilcayo. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,581 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir la comunicación interna se relaciona en un nivel medio con la eficacia. Indicando que a mayor grado de nivel de comunicación interna mayor desarrollo de cumplimiento de objetivos dentro de la institución.

Tabla 5

Análisis de correlación entre comunicación interna y motivación laboral.

Motivación laboral			
Comunicación interna	Rho Spearman	p-valor	N
		0,537	0,000

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

Fuente: *Elaboración propia.*

En la Tabla 5 se presenta la relación entre Comunicación interna y Motivación laboral de la municipalidad distrital La Banda de Shilcayo. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,537 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir la comunicación interna se relaciona en un nivel medio con la motivación. Indicando que a mejor nivel de comunicación interna mayor motivación del colaborador hacia la institución pública.

Tabla 6

Análisis de correlación entre comunicación interna y Eficiencia laboral.

Comunicación interna	Eficiencia laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,472	0,000	80

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

Fuente: *Elaboración propia.*

En la Tabla 6 se presenta la relación entre Comunicación interna y Eficacia laboral de la municipalidad distrital La Banda de Shilcayo. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,472 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir la comunicación interna se relaciona en un nivel medio con la eficiencia laboral. Indicando que a mayor nivel de comunicación interna mayor eficiencia laboral de los funcionarios públicos.

Tabla 7

Análisis de correlación entre comunicación interna y relaciones interpersonales.

Comunicación interna	Relaciones interpersonales		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,467	0,000	80

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

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 7 se presenta la relación entre Comunicación interna y Relaciones interpersonales de la municipalidad distrital La Banda de Shilcayo. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,467 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir la comunicación interna se relaciona en un nivel medio con las relaciones interpersonales. Indicando que a mayor nivel de comunicación interna serán mejor las relaciones interpersonales que buscan direccionar el mejor éxito de la institución.

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1. Conclusiones

1. Se concluye mencionando que, si existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2019. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = 0,578^{**}$; $p = 0,000$), donde podemos determinar que a mayor comunicación interna mayor será el desempeño laboral. Esto quiere decir que la comunicación interna facilita al cumplimiento de las funciones de cada puesto, originando un buen desempeño laboral de cada colaborador y creando un buen clima laboral.

2. En el primer objetivo específico, se concluye que si existe relación entre la comunicación interna y la eficacia. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,581^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mejor comunicación interna mejor será la eficacia en los colaboradores.

3. En el segundo objetivo específico, se concluye que si existe relación entre la comunicación interna y la motivación laboral. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,537^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que a mejor comunicación interna mejor será la motivación laboral. Esto muestra que si existe una buena motivación en los colaboradores son capaces de optimizar su desempeño en términos de recursos utilizados.

4. Para el tercer objetivo específico, se concluye que existe relación entre comunicación interna y relaciones interpersonales. Se obtuvo una correlación positiva baja ($Rho = ,467^{*}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que la comunicación interna ayuda poco a las relaciones interpersonales.

5. Así mismo, para el cuarto objetivo específico, se concluye que existe relación entre comunicación interna y la eficiencia laboral. Se obtuvo una correlación positiva baja ($Rho = ,472^{**}$; $p = 0,000$); donde podemos determinar que la comunicación interna no ayuda mucho a la eficiencia laboral.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda lo siguiente:

1. Adoptar tecnología diseñada y adaptada a las necesidades de la municipalidad en donde la eficiencia comenzara a formar parte diaria del proceso de ejecución de los procesos y servicios brindados en cuanto al incremento de seguridad de datos, correcta gestión de información, capacidad de respuesta ante los tramites y los requerimientos, logrando de esa manera productividad y competitividad durante las jornadas laborales.
2. Fortalecer la comunicación interna, informando al personal individualmente, haciendo en público los logros de cada municipalidad, permitiéndoles tener la información actualizada y al alcance de cada trabajador promoviendo así una comunicación en todas las escalas.
3. Reconocer y dar recompensas a los trabajadores que tengan un mejor desempeño laboral para impulsar un ambiente positivo y motivado. Construyendo una identidad con la institución.
4. 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.

5. 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" 5º 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 Ulapés 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.” □□□□□□, □ □□□□□(تعميق ثق), تعميق ثق.

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).