UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, AÑO 2023

Tesis para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Celia Estela Villavicencio López

Liz Karol Silvano Cuachi

Pucallpa-Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 12:00 P.M. del día lunes 30 de setiembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro) y Mg. Olmedo Pizango Isuiza(Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, AÑO 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Celia Estela Villavicencio López y Liz Karol Silvano Cuachi, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 12:23 P.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona — Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga — Miembro

Mag. Olmedo Pizango Isuiza — Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía — Asesor

Bach. Liz Karol Silvano Cuachi — Tesista

Bach. Celia Estela Villavicencio López — Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0252-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCHA, AÑO 2023."

Autor(es)	:	**VILLAVICENCIO LÓPEZ, CELIA ESTELA**
		SILVANO CUACHI, LIZ KAROL
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Mg. JONEL RAÚL MANZANO MEJIA**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 31/05/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Liz Karol Silvana Cuachi

Autor de la tesis titulada : Comunicación Interna y su Influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023.

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables.

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 10 / 10 / 2024

Email: karolsilvana20@gmail.com Firma:

Teléfono: 995803407 DNI: 76818236

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Celia Estela Villavicencio Lopez

Autor de la tesis titulada : Comunicación Interna y su Influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [x]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 10 / 10 / 2024

Email: Lopezestela1995@gmail.com Firma:

Teléfono: 950810622 DNI: 72043354

DEDICATORIA

Dedicamos primeramente el presente trabajo de investigación a nuestros allegados más queridos, quienes nos impulsan a ser mejores personas y crecer profesionalmente. Asimismo, dedicamos a nuestro padre celestial por brindarnos la tenacidad y fortaleza necesaria para cumplir nuestras metas.

Los tesistas

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Nacional de Ucayali por brindarnos los servicios necesarios para poder estar confortable en el aprendizaje de nuestra carrera dentro de campus universitario.

Agradecemos a la facultad ciencias económicas, administrativas y contables, y en especial a la escuela de administración por brindarnos el espacio de las instalaciones necesario para el aprendizaje académico, y a la vez brindarnos docentes que en su momento marcaron algunos la vocación.

También, agradecemos a nuestro asesor, Mg. Jonel Manzano Mejia, por la paciencia y guiarnos en el proceso de la investigación.

Los tesistas

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN xvi
ABSTRACT xvii
INTRODUCCIÓN xviii
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 19
1.1. Descripción del problema 19
1.2. Formulación del problema 21
1.2.1. Problema general 21
1.2.2. Problemas especificos 21
1.3. Objetivos de la investigación 22
1.3.1. Objetivo general 22
1.3.2. Objetivos específicos 22
1.4. Hipótesis de la investigación 22
1.4.1. Hipótesis general 22
1.4.2. Hipótesis especificas 22
1.5. Variables 23
1.6. Operacionalización de variables 24
1.7. Justificación 25
1.7.1. Justificación teórica 25
1.7.2. Justificación metodológica 25
1.7.3. Justificación practica 25
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 26
2.1. Antecedentes 26
2.1.1. Antecedentes internacionales 26
2.1.2. Antecedentes Nacionales 26
2.2. Bases teóricas 28
2.2.1. Variable 1: comunicación interna 28
2.2.1.1. Concepto de comunicación interna 28
2.2.1.2. Teoría de la comunicación interna 30
2.2.1.3. Concepto de las dimensiones de la variable comunicación interna 33
2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral 36
2.2.2.1. Concepto de desempeño laboral 36
2.2.2.2. Teoría del desempeño laboral 37

2.2.2.3. Concepto de las dimensiones de la variable desempeño laboral 40
2.3. Definición de términos básicos 42
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO 45
3.1. Método de investigación 45
3.1.1. Tipo de investigación 45
3.1.2. Nivel de investigación 45
3.1.3. Diseño de investigación 45
3.2. Población y muestra 46
3.2.1. Población 46
3.2.2. Muestra 46
3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos 48
3.3.1. Técnica 48
3.3.2. Instrumento 48
3.4. Procedimiento de recolección de datos 48
3.5. Tratamiento de los datos 49
3.8.1. Conocer la confiabilidad del instrumento 49
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 50
4.1. Resultados 50
4.1.1. Análisis estadístico inferencial 50
4.1.2. Análisis estadístico descriptivo 55
4.2. Discusión de resultados 85
CONCLUSIONES 87
RECOMENDACIONES 88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 89
ANEXOS 95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N^0 1: *Operacionalización de las variables* 24
Tabla N^0 2: *Confiabilidad de los instrumentos* 50
Tabla N^0 3: *Prueba de normalidad* 50
Tabla N^0 4: *Correlación entre Comunicación interna y Desempeño laboral* 51
Tabla N^0 5: *Correlación entre Flujo de comunicación y Desempeño laboral* 52
Tabla N^0 6: *Correlación entre Barrera de comunicación y Desempeño laboral* 53
Tabla N^0 7: *Correlación entre Retroalimentación y Desempeño laboral* 54
Tabla N^0 8: *Frecuencia sobre las políticas y lineamientos* 55
Tabla N^0 9: *Frecuencia sobre conocimiento de visión, misión, valores y cambios estructurales* 56
Tabla N^0 10: *Frecuencia sobre capacitaciones en áreas* 57
Tabla N^0 11: *Frecuencia de comunicación del jefe inmediato para las actividades* 58
Tabla N^0 12: *Frecuencia de opinión* 59
Tabla N^0 13: *Frecuencia de reuniones grupales* 60
Tabla N^0 14: *Frecuencia de comunicación con otras áreas* 61
Tabla N^0 15: *Frecuencia de comunicación entre grupo con otras áreas* 62
Tabla N^0 16: *Frecuencia de comunicación con otros grupos de su área* 63
Tabla N^0 17: *Frecuencia de trabajo con otro sector del puesto* 64
Tabla N^0 18: *Frecuencia de dificultad para localizar datos* 65
Tabla N^0 19: *Frecuencia de sesgo de información* 66
Tabla N^0 20: *Frecuencia de barreras físicas* 67
Tabla N^0 21: *Frecuencia de conocimiento sobre ambiente tenso* 68
Tabla N^0 22: *Frecuencia sobre cuanto programas o talleres realizadas* 69
Tabla N^0 23: *Frecuencia comunicación en las responsabilidades encargadas* 70
Tabla N^0 24: *Frecuencia de evaluación realizadas* 71
Tabla N^0 25: *Frecuencia de seguimiento de feedback* 72
Tabla N^0 26: *Frecuencia de actitud de los trabajadores sobre el mantenimiento* 73
Tabla N^0 27: *Frecuencia de responsabilidad asignadas* 74
Tabla N^0 28: *Frecuencia de innovación* 75
Tabla N^0 29: *Frecuencia de asumir nuevos retos* 76
Tabla N^0 30: *Frecuencia de tomar decisiones* 77
Tabla N^0 31: *Frecuencia de manejo del puesto y las tareas* 78
Tabla N^0 32: *Frecuencia de desarrollo laboral* 79
Tabla N^0 33: *Frecuencia sobre capacidad para relacionarse* 80

Tabla N^0 34: *Frecuencia sobre resolución de problemas*..... 81
Tabla N^0 35: *Frecuencia de culminar tareas asignadas*..... 82
Tabla N^0 36: *Frecuencia de cumplimiento de logros*..... 83
Tabla N^0 37: *Frecuencia de desarrollar con calidad* 84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N^0 1: *Modelo comunicativo de Osgood y Schramm* 30
Figura N^0 2: *Factores que constituyen el hecho discursivo según Jakobson* 32
Figura N^0 3: *Las funciones del lenguaje propuestas por Jakobson* 32
Figura N^{0}4: *Modelo sociológico de las mediciones en la comunicación de masas* ... 33
Figura N^0 5: *Diagrama correlacional* 46
Figura N^0 6: *Fórmula para hallar la muestra* 47
Figura N^0 7: *Criterios de decisión para la confiabilidad* 49
Figura N^0 8: *Interpretación del coeficiente correlacional* 51
Figura N^0 9: *Gráfico las políticas y lineamientos* 55
Figura N^0 10: *Gráfico sobre conocimiento de visión, misión y valores* 56
Figura N^0 11: *Gráfico sobre capacitaciones en áreas* 57
Figura N^0 12: *Gráfico sobre comunicación del jefe inmediato para las actividades* .. 58
Figura N^0 13: *Gráfico sobre opinión* 59
Figura N^0 14: *Gráfico sobre reuniones grupales* 60
Figura N^0 15: *Gráfico sobre comunicación con otras áreas* 61
Figura N^0 16: *Gráfico sobre comunicación entre grupo con otras áreas* 62
Figura N^0 17: *Gráfico sobre comunicación con otros grupos de su área* 63
Figura N^0 18: *Gráfico sobre el trabajo con otro sector del puesto* 64
Figura N^0 19: *Gráfico sobre dificultad para localizar datos* 65
Figura N^0 20: *Gráfico sobre sesgo de información* 66
Figura N^0 21: *Gráfico sobre barreras físicas* 67
Figura N^0 22: *Gráfico sobre conocimiento sobre ambiente tenso* 68
Figura N^0 23: *Gráfico sobre programas o talleres realizadas* 69
Figura N^0 24: *Gráfico sobre comunicación en las responsabilidades encargadas* ... 70
Figura N^0 25: *Gráfico sobre evaluación realizadas* 71
Figura N^0 26: *Gráfico sobre seguimiento de feedback* 72
Figura N^0 27: *Gráfico sobre de actitud de los trabajadores sobre el mantenimiento* 73
Figura N^0 28: *Gráfico sobre responsabilidad asignadas* 74
Figura N^0 29: *Gráfico sobre actitud innovación* 75
Figura N^0 30: *Gráfico sobre asumir nuevos retos* 76
Figura N^0 31: *Gráfico sobre tomar decisiones* 77
Figura N^0 32: *Gráfico sobre manejo del puesto y las tareas* 78
Figura N^0 33: *Gráfico sobre desarrollo laboral* 79
Figura N^0 34: *Gráfico sobre capacidad para relacionarse* 80

Figura N^0 35: *Gráfico sobre resolución de problemas* 81
Figura N^0 36: *Gráfico sobre culminar tareas asignadas* 82
Figura N^0 37: *Gráfico sobre cumplimiento de logros* 83
Figura N^0 38: *Gráfico sobre realización laboral con calidad* 84

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N^0 1: Matriz de consistencia 96
Anexo N^0 2: Cuestionario comunicación interna 97
Anexo N^0 3: Cuestionario de desempeño laboral..... 98

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023. La metodología de la investigación que se ha realizado es de tipo “aplicada”, nivel descriptivo y correlacional, asimismo, posee un diseño no experimental y transversal, los cuales forman el cuerpo y dirección en esta investigación. Por otro lado, la población está conformada por 180 trabajadores, estos trabajadores se encuentran contratados bajo el decreto legislativo N0 276, la 728 y el CAS. Y la muestra es de 49 trabajadores, poniendo en práctica la técnica e instrumento, la encuesta y el cuestionario. Dan como resultado que Rho=0.526 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023.

Palabra clave: Comunicación interna, Desempeño laboral, barreras físicas y habilidades.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between internal communication and its influence on the work performance of workers in the district municipality of Yarinacocha, year 2023. The methodology of the research that has been carried out is of the “applied” type, descriptive and correlational level, likewise, it has a non-experimental and transversal design, which form the body and direction of this research. On the other hand, the population is made up of 180 workers, these workers are hired under the legislative decree N0 276, the 728 and the CAS. And the sample is 49 workers, implementing the technique and instrument, survey and questionnaire. The results show that Rho=0.526 and the p-value= 0.000 indicate a considerable and significant positive correlation, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, in conclusion, there is a significant relationship between internal communication and job performance of workers in the district municipality of Yarinacocha-year 2023.

Keywords: Internal communication, work performance, physical barriers and skills.

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna laboral es de vital importancia en cualquier organización, ya que permite mantener informados a los empleados sobre las políticas, objetivos, cambios y decisiones de la empresa. Algunas de las principales razones por las que la comunicación interna es crucial son: mejorar el clima laboral, aumentar la productividad o desempeño de los colaboradores, impulsa la innovación, entre otros. Por lo tanto, es importante que en los municipios inviertan en estrategias y herramientas que faciliten una comunicación efectiva entre todos los niveles de la organización. En ese sentido, se considera las siguientes dimensiones: flujo de comunicación, barrera de comunicación y retroalimentación

Por consiguiente, el desempeño es de suma importancia en cualquier ámbito de la vida, ya que se refiere a la manera en que una persona o un equipo lleva a cabo sus tareas y responsabilidades. Asimismo, el desempeño laboral es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Por ello, es importante que tanto los empleados como los líderes empresariales se enfoquen en promover un ambiente laboral que fomente un alto nivel de desempeño y motivación en todos los niveles de la organización. Las dimensiones que fijaron para la segunda variable son: comportamiento, competencias y logro de resultados.

Finalmente, la investigación se encuentra compuesto por cuatro capítulos, de las cuales:

El capítulo I, está conformado por la descripción del problema, formulación del problema, objetivos, hipótesis, Operacionalización y justificación.

El capítulo II, conformado por los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

El capítulo III, conformado por el marco metodológico de la investigación

Posteriormente, el capítulo IV donde se muestra los resultados junto con la discusión. Y finalmente conclusiones seguido de recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

(Biblioteca universitaria de Alicante [BUA], 2018,p.3) menciona que en la comunicación interna afronta aspectos como la falta de utilización y valoración de herramientas de comunicación, tener en cuenta el flujo de la comunicación, si están vigentes las prácticas de comunicación con todos los participantes, si evalúan sus puntos débiles y fuertes de la organización sobre la comunicación, como manejan la imagen interna institucional, si existe motivación y participación de opiniones interna, estos aspectos mencionados de la comunicación interna son los toman en cuenta para mejorar la gestión de la institución. No obstante, pasa por esa situación el Liceo Técnico Amelia, Talca-Chile, uno de los problemas que tiene para comunicarse entre la institución y los trabajadores, es decir, docentes, estudiantes como también entre la planta jerárquica, la comunicación es bidireccional, se dice que a veces los roles son deferidos de acuerdo al grado de compromiso (Vivas & Saavedra, 2019, p.118).

Asimismo en municipalidad distrital de Macate-Chimbote se menciona por Saldarriaga (2020) que la comunicación interna en la municipalidad presenta dificultades para comunicarse, se visualiza que los trabajadores no tienen una buena comunicación con sus superiores con el alcalde y el gerente municipal, esto hace que el ambiente interno de la municipalidad sea incómodo, también se ve que los trabajadores no pueden tomar decisiones ni opinar, ya que no son tomados en cuenta, el descuido de la principal autoridad es evidente como, ya que es un pueblito a 2800 msnm de la sierra unas cinco horas de Chimbote, se puede decir que las relaciones laborales son inestables, los colaboradores solo cumplen con su labor asignada hasta la hora de salida muestran actitudes descontentas, por otro lado, hay otros que no cumplen con las actividades extraordinarias, que surgen en la institución, asimismo la falta de equipos tecnológicos para mantener informado de los alcances de la institución es deficiente, por todo ello, existe una pésima comunicación entre todos los

participantes, se ve que no utilizan estrategias referentes a la comunicación interna de manera puedan solucionar y mejorar la gestión de la municipalidad (pp.3-4).

De la misma manera se viene dando dicho problema de comunicación interna en la municipalidad distrital de Yarinacocha que muestra que no se encuentra que no existe confianza por parte del gerente municipal para la toma de decisiones que se presenta, el compromiso del personal a la hora de ejecutar sus labores es llevado a cabo, sin embargo, a la hora de brindar información no son concisas se traba en responder respuestas al usuario, además a pesar de que existe mecanismos de planes de comunicación interna como la historia, valores, políticas, objetivos, misión entre otros no son tomados en cuenta, son pocos los que se sienten identificados con la organización y en actividades extraordinarias, el trabajo en equipo no es llevada y se ve que no todos trabajan bajo una comunicación única en su jerarquía sino informal.

Según (Gilboa et al., 2008, como se citó en Delgado et al., 2020) menciona que en la red de salud entre los problemas que genera un mal desempeño laboral son el incumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo a errores procedimientos y falta de eficiencia, significando esto que afecte al equipo de su entorno (p.10). De manera similar pasa en el municipio de Facatativá-Colombia en donde los trabajadores se encuentra insatisfechos e inconformes, por el tiempo de duración del contrato uno de estos son con respecto a los pagos que reciben y el poco reconocimiento que reciben (Pulido, 2018, p.12).

Guevara (2022) menciona que en la municipalidad de Jared respecto al desempeño laboral se observa que existe individualismo, lo que significa que cada trabajador se pone a realizar su trabajo y no busca realizar a través del trabajo en equipo, además la cooperación para desarrollar actividades entre las áreas es muy pocas veces que se ven, esto es debido al mal manejo de liderazgo por parte de la mayoría de gerentes y sub gerentes, llevando a cabo que exista problemas entre las áreas, a su vez no asumen responsabilidades de las tareas a ejecutarse siendo esto

que los objetivos no sean aplicados y viendo fallas en el manejo de la gestión de prestaciones de sus servicios, en efecto se refleja un desempeño bajo (p.2).

De la misma forma se está dando en la municipalidad distrital de Yarinacocha en el ámbito de desempeño laboral los trabajadores muestran que no ejercen sus funciones de manera óptima, producto de la falta de motivación que tienen los trabajadores llega a existir una desmejora dentro de la función en atención al usuario. Además de ello, con respecto a la competencia del trabajador, se muestra que existen iniciativa de resolver problemas, como también son pocos los trabajadores que aún desconocen las funciones de su puesto, siendo esto que dificulte alcanzar el logro de resultados, objetivos, metas, proporcionando una ineficiencia dentro de su gestión, por todo ello el presente trabajo de investigación se desarrolla.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el flujo de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023?
- ¿Cuál es la relación entre las barreras de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la retroalimentación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el flujo de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023.
- Desarrollar la relación entre barreras de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023.
- Medir la relación entre retroalimentación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

- La relación entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.

1.4.2. Hipótesis especificas

- La relación entre el flujo de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.
- La relación entre barreras de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.

- La relación entre retroalimentación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: comunicación interna

1.5.2. Variable 2: desempeño laboral

1.6. Operacionalización de variables

Tabla N^0 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala
Comunicación interna	Flujo de comunicación	• Comunicación descendente • Comunicación ascendente • Comunicación horizontal • Comunicación oblicua	Ordinal Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)
	Barrera de comunicación	• Sobrecargas de información • Sesgo de información • Barrera física • Ambiente de tensión • Falta de seguridad • Interpretación diferente	
	Retroalimentación	• Evaluación sobre desempeño • Seguimiento de feedback	
Desempeño laboral	Comportamiento	• Disciplina • Responsabilidad • Actitud iniciativa • Capacidad de realización	Ordinal Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)
	Competencias	• Liderazgo • Conocimiento del puesto y tarea • Habilidades • Capacidad de asimilación	
	Logro de resultados	• Resolver problemas • Cumplimiento de las tareas • Eficiencia y eficacia en el logro de metas. • Calidad en el trabajo	

Nota: matriz de consistencia elaboración propia.

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica

Esta investigación desde una perspectiva teórica tuvo como contribución el conocimiento y aprendizaje referido a la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, mismas investigaciones que servirán para investigaciones o trabajos futuros que puedan realizar los estudiantes.

1.7.2. Justificación metodológica

Con respecto a la metodología, se aplicaron instrumentos metodológicos que garanticen la información sobre la problemática observada y determinar el grado de relación que existe entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de la entidad municipal.

1.7.3. Justificación practica

De manera práctica, esta investigación permitirá a las autoridades municipales tomar decisiones a favor de mejorar la comunicación interna de los actores.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Aragadvay (2022) en su investigación realizado en Ecuador sobre "*influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el hospital básico moderno de Riobamba"*. Concluyó que de acuerdo al análisis de independencia entre la variable comunicación interna influye en torno al desempeño laboral por lo tanto la relación es significativa (p.89).

De acuerdo con Paredes & Quiroz (2021) en su investigación realizado en Ecuador titulado "*correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*". Concluyó que la variable clima organizacional su dimensión comunicación tiene una relación significativa con la variable desempeño laboral, con el nivel coeficiente Spearman de 0,268 (p.92).

Según Castro-Martínez et al (2020) de acuerdo con su investigación en España sobre "*comunicación interna, compromiso y bienestar de la planilla: el caso de Admiral seguros".* Concluyó que una buena estrategia de la comunicación interna en Admiral seguros resulta un valor intangible que posibilita un ambiente laboral satisfactorio y por ende al ver esto existe un nivel de desempeño de los trabajadores, entonces se puede decir que la relación entre comunicación y desempeño es significativa (p.57).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Vidal (2022) en su investigación sobre *"nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de la esperanza en el año 2021"*. Concluyó que a través de la confiabilidad estadístico de fiabilidad de alfa de Cronbach que existe una relación entre las variables comunicación interna con un nivel de r=0,821 y el desempeño laboral en un nivel de r= 0,783 de fiabilidad (p.8).

Por su parte, Pilco (2022) en su investigación titulado "*comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp-Zona registral n^{o} v-sede Trujillo, 2022*". Concluyó que existe una relación directa con las variables flujo de comunicación y desempeño laboral con un nivel de significancia de 0,05 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman con 0,517. Siendo respectivamente la relación entre las dimensiones comunicación ascendente y el desempeño laboral directa con un nivel de significancia de 0,05 y el coeficiente analizado por Spearman de 0.479, no obstante, la comunicación descendente y el desempeño laboral con una relación directa también y un nivel de significancia de 0.05 y coeficiente Spearman 0.406. asimismo, la comunicación horizontal y el desempeño laboral con un nivel de significancia de 0.05 y el coeficiente de 0.529, que se estima dentro de la entidad Sunarp-Trujillo (pp.35-34).

De acuerdo a Aragon & Pacco (2021), en su investigación titulado "*relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la financiera compartamos, Arequipa-2019*", tesis de pregrado. Concluye que la dimensión barrera de la comunicación en relación con el desempeño laboral mostró una relación significativa de $p<0.05$, con una correlación moderada de $rs=0,68$ respectivamente, ello muestra que la barrera de comunicación y el desempeño laboral entre ambas variables tienen un nivel moderado de significancia en la agencia de Cerro Colorado (pp.67-68).

No obstante, Vásquez (2021) concluye en su investigación sobre "*comunicación interna y desempeño laboral en personal de obra del sector construcción en la Molina-2019*" que se determinó que existe relación alta entre la comunicación interna y el desempeño laboral por medio del análisis alfa de Cronbach este significado correlacional contratas con la hipótesis planteada dicha correlación fue de 0.954 con un nivel significado de p-value<1% , ello muestra que para que la empresa logre tener un buen desempeño se requerirá que implementar

buenas estrategias para entablar una buena comunicación con todo el personal de la empresa(p.10).

No obstante, Arnao & Vargas (2020), en su investigación titulado "*influencia del feedback laboral en el desempeño laboral del equipo de trabajo del consorcio optimo Mendieta Leiva, región Piura-2020",* tesis de pregrado. Concluye que a través del análisis Alpha de Cronbach se obtuvo un coeficiente de 0.77 entre las variables feedback laboral y el desempeño laboral, dicho proceso de resultado que se obtuvo mediante la SPSS V.25, lo que nos muestra que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada debido a la correlación de Pearson de 0.236 con significancia en ambas variables de investigación (p.7).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: comunicación interna

2.2.1.1. Concepto de comunicación interna

(Brandolini et al., 2009, como se citó en Rodríguez & Paredes, 2021) la comunicación se realiza por medio de procesos el cual los mensajes se emiten y recepcionan hasta llegar *al destinatario*, además (Arizcuren et al., 2008 como se citó en Rodríguez & Paredes, 2021) este proceso se caracteriza por ser: (a)circular, existe retroalimentación; (b) continúa y (c) permanente (p.22)

No obstante, (Van Riel & Fombrun, 2007, como se citó en Yáñez, 2017) afirma lo siguiente:

> "*La comunicación interna es una herramienta cada vez más poderosa para las organizaciones, define a sí mismo el valor de ser un empleado dentro de ella; que abarca la comunicación entre los empleados o departamentos a través todos los niveles o divisiones de una organización; es una forma de comunicación corporativa y puede ser formal o informal, hacia arriba, hacia abajo, u horizontal; que puede adoptar diversas formas, tales como conferencia en equipo, entrevistas,*

empleado o los comités de empresa, reuniones, notas, una intranet, boletines de noticias y los informes" (p.26).

Asimismo, (García, 2012, como se citó en Gavidia & Gómez, 2017) la comunicación interna responde de acuerdo a la necesidad de la empresa en motivar e integrar al colaborador, ya que cada vez el entorno es competitivo, desde esta perspectiva la comunicación es una herramienta que permite transmitir y difundir los objetivos a toda la organización y las políticas, también construir una identidad y un clima de confianza (p.24).

Por otra parte, entre las funciones que existe en la comunicación interna, según (Zapata, 2011, como se citó en Carhuamaca & Meza, 2019) se encuentran:

- Animar y fomentar la comunicación interna en toda la unidad del negocio cuidando la eficacia de todo el proceso de comunicación (p.25).
- Fomentar una cultura de colaboradores: conocimiento, colaboración, favoreciendo el feedback y el flujo de comunicación en todo sentido (p.26).
- Diseñar el plan estratégico de comunicación interna en coordinación con la dirección general y el área de marketing, comunicación externa y recursos humanos (p.26).
- Optimizar la imagen de marca entre los trabajadores, haciéndoles conscientes de la importancia de cuidar la reputación de la empresa dentro y fuera respectivamente (p.26).
- Evaluar la gestión empresarial, elaborar un FODA interno (p.26).
- Detectar oportunidades y necesidades informativas (p.26).
- Cuidar la eficacia de todos los canales oficiales de comunicación en el proceso de comunicación: mensajes, contenidos, feedback (p.26).

2.2.1.2. Teoría de la comunicación interna

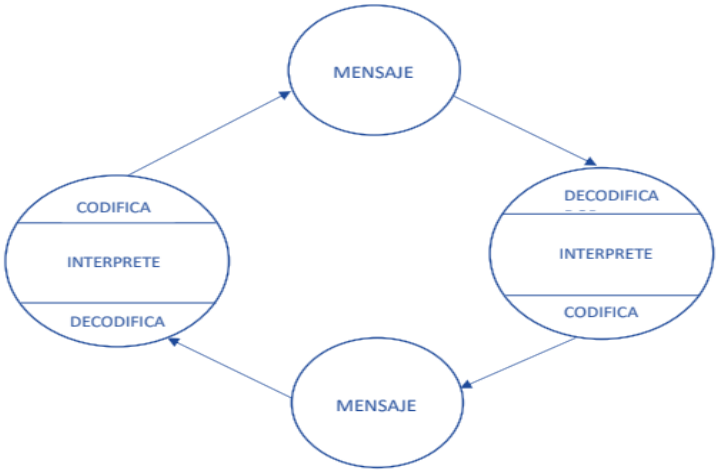
a. Modelo comunicativo de Schramm y Osgood

Este modelo se considera un modelo circular, ya que los anteriores autores, Charles Osgood y Wilbur Schramm, basaban su modelo a través de elementos de la comunicación para su desarrollo. (Laurencio, 2021, p.23).

La principal aportación de Osgood en 1961 y Schramm en 1954 era su enfoque en la importancia de la interacción entre los participantes en la comunicación. Ellos mencionaron que esta interacción se llevaba a cabo a través de tres funciones: codificación, descodificación e interpretación. A pesar de que el emisor y el receptor son los puntos de inicio y fin de la comunicación, esta se concibe como un diálogo sin un punto de partida o destino fijo, de acuerdo con el modelo presentado. Este enfoque destaca la idea de reciprocidad, donde las respuestas son esenciales (Laurencio, 2021, p.23).

Figura N^0 1

Modelo comunicativo de Osgood y Schramm



NOTA: Tomado de "de la publicidad a la comunicación persuasiva integrada" por Castello Martínez, A. (2019).

Para Laurencio (2021) sostiene que, al contar con un gran número de colaboradores, la organización debe establecer un mecanismo de comunicación fluido para que puedan interactuar entre sí, incluso aquellos que se encuentran en diferentes áreas de la empresa. De esta manera, el mensaje enviado por el emisor puede ser recibido y respondido de manera efectiva, lo que respalda la aplicación del modelo circular propuesto por Osgood y Schramm (p.24).

Respecto del modelo circular, Bonillo et al., (2002, como se citó en Laurencio, 2021) menciona que este modelo propuesto destaca que este enfoque representa una clara ruptura con la concepción tradicional que se utiliza para describir la comunicación lineal o unidireccional. Si bien este modelo es útil para explicar la comunicación interpersonal, resulta menos efectivo en situaciones donde hay poca retroalimentación. (p.25).

Por lo tanto, en la investigación efectuada en Sunarp-zona registral n^{0} III por Laurencio (2021) sostuvo “el modelo es idóneo en su aplicación dentro del establecimiento ya que muestra con claridad la comunicación, en efecto todos los mensajes sin importar de donde sean originados circularan hasta llegar a todos los colaboradores, aun cuando no pertenezcan a la misma oficina” (p.25).

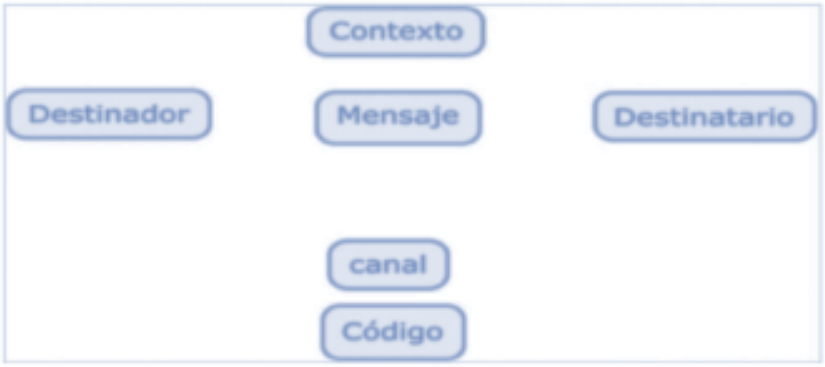
b. Modelo de comunicación de Roman Jakobson

“El modelo propuesto por Jakobson es un enfoque lineal que se centra en el significado y la estructura interna del mensaje, sirviendo como un puente entre la enseñanza basada en el proceso y la semiótica. Este modelo dual se encarga de modelar los elementos constructivos en una comunicación, destacando la importancia de las seis funciones del lenguaje: emotiva, referencial, fática, poética, conativa y metalingüística, las cuales deben estar presentes para que la comunicación sea efectiva” (Charry, 2018, p.27).

Además, “Jakobson en afán de dar respuesta a sus interrogantes sobre el mensaje como una forma de arte, argumentó que la poética debe ser integrada a la lingüística. A través de un esquema, demostró la relación entre los elementos de un discurso” (Vargas Castro, 2015, p.146). tal como se ilustra en la figura siguiente:

Figura N⁰ 2

Factores que constituyen el hecho discursivo según Jakobson



NOTA: Tomado de “funciones del leguaje de Jakobson” por Vargas Castro, E. (2015)

Como resultado de esto, se desarrolla el modelo de comunicación, el cual identifica 6 funciones del lenguaje que se corresponden con cada factor mencionado previamente en la figura 2. Estas seis funciones se presentan en la figura 3.

Figura N⁰ 3

Las funciones del lenguaje propuestas por Jakobson



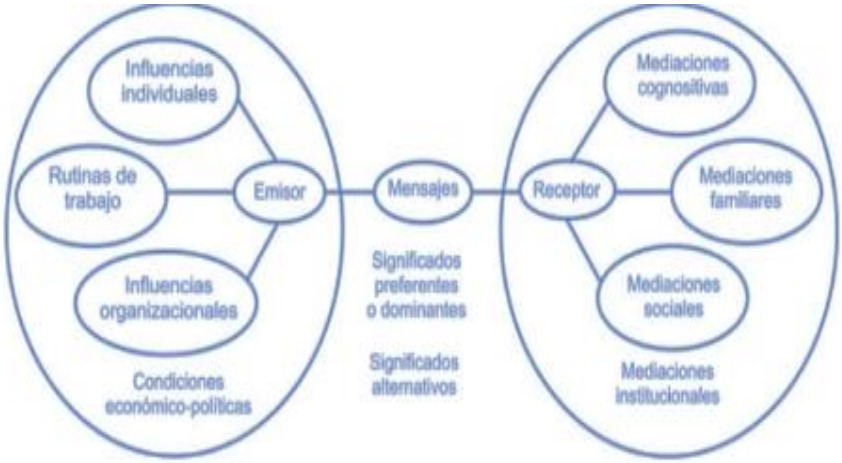
NOTA: Tomado de “funciones del leguaje de Jakobson” por Vargas Castro, E. (2015).

c. Modelo de comunicación de José Carlos Lozano

"Este tipo de modelo sociológico describe la multiplicidad de influencias y factores, tanto a nivel micro como macro, que influyen en la producción, difusión y recepción de los mensajes comunicacionales" (Mora, 2019, p.21).

Figura N^{0}4

Modelo sociológico de las mediciones en la comunicación de masas



NOTA: tomado de "Modelo de gestión comunicacional del gobierno provincial de Tungurahua" por Mora Proaño, J.F (2019)

2.2.1.3. Concepto de las dimensiones de la variable comunicación interna

a. Flujo de comunicación

La comunicación bidireccional permite que tanto el emisor como el receptor puedan transmitir el mensaje de forma clara y concisa, asegurando que la información se comprenda adecuadamente y que los participantes puedan cumplir con sus funciones y responsabilidades de manera efectiva. Además, el flujo de comunicación se organiza de acuerdo a la estructura jerárquica de la organización, puede ser:

- Comunicación descendente

Según Robbins y Judge (2009, citado en Papic, 2019), la comunicación descendente se produce desde el nivel de un grupo u

organización hacia un nivel inferior (p.67). Esta forma de comunicación se utiliza para transmitir instrucciones o noticias que provienen de niveles superiores, como la dirección o la gerencia (Gavidia & Gómez, 2017, p.25). En resumen, este tipo de comunicación implica la transmisión de información desde un gerente hacia los empleados.

- Comunicación ascendente

Según Robbins y Judge (2009, citado en Papic, 2019), la comunicación ascendente implica la transmisión de información hacia un nivel superior en el grupo u organización, con el propósito de proporcionar retroalimentación sobre el progreso en el logro de objetivos (p.67). Esta comunicación se realiza para obtener datos y opiniones relacionadas con el estado de ánimo del personal, socios, colaboradores, entre otros (Gavidia & Gómez, 2017, p.25). Además, según Villafañe (2002, citado en Papic, 2019), la comunicación ascendente fomenta el diálogo social en la organización, permitiendo que todos los miembros se sientan involucrados en las actividades y metas institucionales (p.67). En relación a este tipo de comunicación, se lleva a cabo desde los empleados hacia los gerentes.

- Comunicación horizontal

Según Aramendi (2006) citado por Papic (2019), la comunicación horizontal facilita la integración de funciones y mejora las relaciones entre los miembros del grupo, mientras que Cervera (2008, como se citó en Papic, 2019) señala que la comunicación horizontal promueve la armonía y la coordinación entre personas y departamentos, reduciendo la duplicidad de funciones y permitiendo el intercambio de información en los diferentes niveles (p.68). Este tipo de comunicación se produce cuando el personal se encuentra en el mismo nivel jerárquico.

- Comunicaciones oblicuas

Rodríguez y Paredes (2021) mencionan que "*Castro (2016) destaca la importancia de la comunicación horizontal para coordinar diferentes áreas de la organización en la transmisión de temas urgentes. Por otro lado, Ladrón de Guevara (2018) señala que este tipo de comunicación es común en organizaciones descentralizadas, las cuales se caracterizan por tener una administración integrada que fomenta la participación de todos los miembros*" (p.25).

b. Barreras de comunicación

"Las barreras de comunicación son obstáculos, distorsiones, ruidos que limitan o impiden que la comunicación sea fluida" (Rodríguez & Paredes, 202, p.27).

Según Núñez (2012, como se citó en Laurencio, 2021) entre las barreras de comunicación son unos de los problemas que pasa toda organización cuando el que maneja no lo gestiona eficientemente con todo personal de la organización, siendo el pase de información que, no captada por ellos mismos entre el emisor, el mensaje, y el receptor (pp.28-29).

Por lo dicho anteriormente, (Núñez, 2012, como se citó en Laurencio, 2021) las principales barreras en la comunicación que se lleva a cabo en las organizaciones, las cuales son:

- Supuestos o hechos confusos
- Falta o ausencia de planeación
- Distorsión del contexto del mensaje o de la semántica
- Barrera de contexto internacional
- Información expresa deficiente
- Perdida de información por retención limitada
- Comunicación de manera impersonal

- Desconfianza o temeros en la comunicación
- Exceso de información (p.29).

c. Retroalimentación

Según Franco (2017, como se citó en Rodríguez & Paredes, 2021), la retroalimentación tiene como objetivo principal mantener una comunicación fluida, la cual se logra cuando el receptor ha recibido el mensaje, lo ha interpretado y codificado, y luego responde al emisor. Se distinguen dos tipos de retroalimentación: la positiva, que implica que el jefe o líder comunica al subordinado destacando aspectos positivos de su desempeño, actitudes y personalidad; y la negativa, que se emplea cuando es necesario comunicar al empleado que debe mejorar aspectos que no ha logrado superar (p.28).

2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral

2.2.2.1. Concepto de desempeño laboral

"El desempeño laboral se centra en el desenvolvimiento de los recursos humanos dentro de la organización, el cual influye en el logro de los objetivos planeados, tanto personal como empresaria, para manejar el rendimiento del desempeño se requiere de evaluaciones sistemáticas para no descuidar problemas como la falta de comunicación, supervisión, y decrecimiento de procesos que en un principio empieza pequeño y si no se soluciona esto va creciendo y así afectando el desarrollo dela empresa consecutivamente también a los recursos más importante como el humano" (Navarrete, 2018, p.34).

Para conocer más sobre el concepto de desempeño y no equivocarse con relación al rendimiento veremos la siguiente diferencia:

De acuerdo a Marchant (2012) "la Real academia española de la lengua señala al desempeño y rendimiento en diferentes significados, el rendimiento se asocia a producto o utilidad que rinde o también la proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados, mientras que el

desempeño se relaciona con la acción y efecto de desempeñar, a su vez esta palabra se vincula con el cumplimiento de las obligaciones propias a una profesión, cargo u oficio" (pp.6-7),

2.2.2.2. Teoría del desempeño laboral

a. Teoría de la equidad

"La teoría de la equidad respecto al trato que recibe como lo justo o injusto, Klingner & Nabaldian (2002) menciona como una percepción que se encuentra vinculada a un estado mental basado en juicios subjetivos, como la imparcialidad y el buen trato, estos elementos tienen igual balance, otro aspecto es la buena comunicación entre el directivo y los subordinados. No obstante, esta equidad se constituye en dos aspectos: el rendimiento y la equiparación con otros" (Suma, 2021, p.46).

b. Teoría de las expectativas

Suma (2021) menciona que esta teoría se centra en los sentimientos de satisfacción de los trabajadores, además, comprende reacciones positivas o negativas dentro del desempeño del trabajador, ya que todo ser humano tiene expectativas y metas, entre los factores que se encuentra identificados son:

- La evaluación del trabajador con el consecuente reconocimiento mediante gratificaciones o sanciones como resultado de que se alcance o no el nivel esperado en el desempeño.
- El alcance que un empleado cree que puede tener al realizar el trabajo al nivel esperado.
- La importancia que el empleado concede a estas gratificaciones o sanciones (p.47).

c. Teoría de la finalidad o de las metas

"La teoría fue planteada por Locke (1976) en donde menciona que la motivación toma un papel fundamental que afecta en las intenciones de los trabajadores cuando desempeña las labores, en otras palabras, los colaboradores persiguen intencionalmente un objetivo o meta a través de la realización de la tarea, en este tipo se involucra el esfuerzo de parte del trabajador lo que determina su desempeño. Por lo tanto, la intención de alcanzar un propósito se basa en la motivación, dado que se guían de sus impulsos en dar lo mejor dentro de la labor" (Escobedo & Quiñones, 2020, p.23).

Asimismo, (Locke, 1976, como se citó en Escobedo & Quiñones, 2020) expresa que las metas pueden variar a las funciones, entre ellas:

- Movilizan la energía y el esfuerzo
- Aumentan la persistencia
- Centran la atención y la acción, al focalizar la atención en la tarea
- Ayuda a la colaboración de estrategia (p.23).

Por consiguiente, Escobedo & Quiñones (2020) de acuerdo a la teoría de Locke, los objetivos deben estar planteados a las expectativas de la empresa de modo que el trabador pueda desarrollarlas, además dichos objetivos deben ser concisas y muy interesantes, así pueda despertar la motivación y movilización para que puedan conseguirlo, cuando los objetivos llegan a ser concretos son más eficaces para incentivar la realización del comportamiento de ellos mismos, no obstante, la teoría de metas el elemento motivacional son las finalidades previamente fijadas, que genere interés y poder de alcanzar, en otros términos deben ser retadores (pp. 23-24).

d. Modelo teórico de Campbell

Según Bautista et al. (2020) “el modelo de Campbell apareció por la necesidad de medir el desempeño laboral de una manera integral, este modelo es considerado como uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensionales, este tiene como finalidad contar con componentes para medir el desempeño de esta manera que ayude a formular estrategias direccionadas para el cumplimiento de los objetivos” (p.113).

Asimismo, “Campbell (1990) menciona que el desempeño puede ser determinado a través de los elementos que lo componen, por ello los clasifico en determinantes directos e indirectos” (Costales, 2009, p.127). Con respecto a los directos, Costales (2009, p.127), clasifica en.

- Conocimientos: es el conjunto de información que tiene la persona en diversos temas
- Destreza o habilidades. Es el grado de dominio que una persona posee en la ejecución de tareas.
- Motivación: en donde una persona se manifiesta por una actividad de acuerdo a su preferencia, como también un impulso para realizar una actividad concreta (p.127).

Ahora con respecto a los indirectos, este influye en el rendimiento través de los directos, en los indirectos se lleva a cobo por determinados internos y externos (Costales, 2009, pp.128-130).

Los internos

Capacidades o aptitudes: hace referencia al potencial humano como innato que ellos poseen para realizar actividades en su campo.

- Rasgo de personalidad

- Valores
- Intereses

Los externos

- Organizacionales: en donde posee recursos, y organización respectivamente (p.130).

2.2.2.3. Concepto de las dimensiones de la variable desempeño laboral

a. Comportamiento

Según (Schein, 1982, como se citó en Cobo, 2003) acerca del comportamiento humano de acuerdo a la psicología, son todas las actividades expresadas físicamente por el ser humano y todos sus procesos mentales manifestados por medio de expresiones como sentimientos y los pensamientos del individuo, asimismo, los comportamientos realizados son motivadas, que buscan satisfacer un deseo, de una necesidad (p.116)

Por otro lado, “las actitudes según Robinson y Bennet (1995) plantean pueden afectar los intereses personales y organizacionales, asimismo, Murphy (1989) menciona que este tipo de comportamientos pueden llegar hacer destructivos, ya que se relaciona con la pérdida de tiempo, por eso es bueno estar atento ante estos cambios. No obstante, Gabini (2018) menciona que estos comportamientos son: lentitud en el ritmo de trabajo, incumplimiento de horarios, sabotaje, robo, entre otros” (Escobedo & Quiñones, 2020, p.28).

b. Competencias

Para (Alles, 2009, como se citó, en Suma, 2022) consideran a la competencia como un conjunto de áreas y por niveles respectivamente para ser evaluadas junto con las personas involucradas en ellas (p.51).

“Según Chiavenato (2009) para una buena competencia se debe de evaluar el desempeño laboral, de acuerdo a esto la evaluación son proceso que mide el desempeño que llevan los objetivos y metas de la organización, dichos resultados a evaluar pueden llegar hacer negativo o positivo, si los

resultados llegan a ser no lo esperado se debe considerar una reformulación de sus actividades” (Suma, 2022, p.51).

Suma (2022) dentro de las competencias a evaluar se toman en cuenta los procesos del trabajador que logre el desempeño óptimo los cuales son:

- Capacitación
- Desarrollo humano
- Plan de carrera
- Selección (p.52).

c. Logro de resultados

(Software del sol, s.f.) “menciona que la orientación al logro tiene que ver con el concepto de la administración, ya que se incrusta la coordinación de los diferentes recursos humanos y materiales de una organización con el fin de alcanzar resultados de rendimiento previamente establecidos de acuerdo a su actividad ya sea individual colectiva”

Por otro lado, Vega (2020) “manifiesta que el logro de resultados es lograr alcanzar objetivos, proyectos concretos y exitosos con resultados esperados, esto funciona cuando existe un trabajo en equipo que se encuentran comprometidos en ejecutar respectivamente de manera idónea las tareas o funciones a la vez analizar con detenimiento las circunstancias, la obra para luego tomar decisiones que no dejen en la incertidumbre”. No obstante, Vega (2020), cuando el equipo se encuentra equipado con las herramientas brindadas y necesarias para realizar el trabajo, los resultados se llegan a alcanzar, siempre monitoreando cada pauta del desarrollo del trabajo, además, dichos equipos deben estar conformada por personas correctas, cada miembro del equipo debe poseer habilidades duras o blandas que su posición requiera para cumplir los objetivos planteados, y todo empieza con el manejo del líder.

2.3. Definición de términos básicos

a. Actitud iniciativa

(Chen, s.f.) “la actitud tiene que ver con el temperamento de una persona frente a ciertas situaciones, como la predisposición de un sujeto para responder ante las situaciones de manera consistente”. Por ello se puede decir entonces que una persona iniciativa es aquella que no teme en tomar decisiones de forma clara y concisa y está siempre predispuesto para proponer ideas de mejoras relacionadas al trabajo con un sentido crítico para los proyectos que se presenten.

b. Barreras físicas

Según Zuniga et al., (s.f., diapositiva 10) menciona que son las circunstancias que se presentan en el medio ambiente, haciendo que impidan una buena comunicación; ejemplos: ruidos, distancia, iluminación, falla o deficiencia de los medios que usan para transmitir un mensaje (teléfono, micrófono, grabadora, televisión, entre otros).

c. Clima de tensión

Para Berger (2020) se da un clima de tensión debido a un mal liderazgo, como también exigencia y presiones en la carga de trabajo dentro de la organización con el personal de trabajo, que estos perciben, una forma de contrarrestar esta situación es poder contagiar a los compañeros de trabajo de una actitud alegre y positiva que haga un ambiente laboral agradable y productivo.

d. Capacidad de asimilación

Rodrigo-Alarcón (2013, como se citó en De la Gala et al., 2021) sostiene que la capacidad de asimilación se relaciona con las rutinas y procesos de la organización que le permiten analizar, procesar, interpretar y comprender la información obtenida del exterior. Por lo tanto, las organizaciones pueden

adquirir conocimientos externos para luego ser asimilados o interiorizados, de lo contrario no será un beneficio para la organización (p.5).

e. Eficiencia

"Trillo de Pozo (2002) sostiene que el estudio de la eficiencia se centra en optimizar el uso de los recursos humanos o de capital en la producción de uno o más bienes y servicios. La existencia de ineficiencia técnica será cuando es posible aumentar la producción a partir de un determinado nivel de recursos o si es posible reducir el uso de estos para obtener un nivel de producción" (Cochachin & López, 2019, p.23).

f. Eficacia

La eficacia tiene que ver más con paramentarse respecto hasta donde queremos lograr alcanzar los objetivos y metas determinados en un lapso del tiempo.

g. Falta de seguridad

Abdala (2018) menciona que "la inseguridad en el empleo se entiende como el sentimiento de incertidumbre que acompaña a la certeza de poder conservar el empleo, este factor hace que predisponga al trabajador la venida de una enfermedad o la caída por alguna fatiga debido a la sobre carga de trabajo". Si bien es cierto, el temor de perder el trabajo hace que puedan acatar horas de jornadas más exhaustivas, también de realizar tareas que no coinciden con las habilidades o preferencias personales, el escaso reconocimiento, la supervisión estricta, sueldos magros son algunos de los factores que pueden ir minando la salud mental y física. No obstante, podemos decir que la inseguridad laboral origina síntomas emocionales como la ansiedad, irritabilidad, mal humor, preocupaciones, miedos, depresión, dificultad para concentrarse y tomar decisiones entre muchos y síntomas físicos como los problemas estomacales e intestinales, contracturas musculares e insomnio (Abdala, 2018).

h. Habilidades

Según Miramira (2019) de acuerdo a la real academia española, la palabra habilidades, proviene del término latín Habilitis que es la capacidad y disposición para algo, el cual significa que la capacidad de una persona se da de forma innata, como adquirido o perfeccionado por medio del aprendizaje, por ello las habilidades se pueden formar y desarrollar sobre la base de la experiencia del sujeto, de sus conocimientos y los hábitos que posee (pp.10-11).

i. Sobrecarga de información

Según Borja (s.f.) la sobrecarga de información que menciona Toffler es el exceso de información sobre un tema que hace generar dificultades para comprender el asunto, como consecuencia la dificultad de toma decisiones acertadas, asimismo, también afecta en el aspecto de competencias como la aptitud, la capacidad de selección que se da partir de los datos obtenidos.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, ya que tiene como fin resolver los problemas o planteamientos específicos, además esta investigación aplicada cuenta con una base de conocimientos y teorías previamente, de manera que en la práctica permita conocer de una manera ordenada y clara los datos recopilados.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo, según Bustamante (2021) se entiende por descriptivo, ya que describirá el fenómeno lo que causa para entenderlo de mejor manera sobre la base de teoría. Por otro lado, es no experimental, ya que no se ha manipulado ninguna de las variables (p.47).

Asimismo “Es correlacional, de acuerdo como menciona Hernández y Mendoza (2018) el propósito de esta correlación es establecer como se relaciona ambas variables de la investigación, asimismo Mías (2018) para poder realizarse lo primero que se lleva a cabo es describir las dos variables de estudio, después se busca determinar la relación con el uso de la estadística inferencial, este permitirá determinar si existe o no dicha relación mediante el planteamiento de hipótesis al mismo tiempo que también se da conocer el grado de relación o correlación” (Rodríguez & Paredes, 2021, p.34).

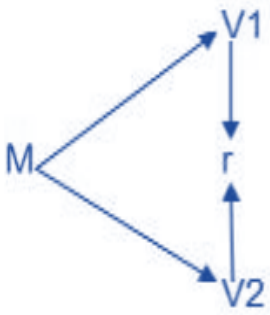
3.1.3. Diseño de investigación

La aplicación en esta investigación fue transversal, por lo que los instrumentos dados se utilizaron una vez en un intervalo de tiempo único. Con este tipo de investigación se lleva a cabo la encuesta, para obtener la recolección de datos, con esta aplicación se hará por única vez en un determinado lapso de tiempo.

El esquema de la investigación es:

Figura N^0 5

Diagrama correlacional



NOTA: se muestra la variable y la relación entre estos. Tomado de *Rodríguez & Paredes (*2021), (p.35)

Donde:

M: representa la muestra

V1: variable 1 = comunicación interna

V2: variable 2 = desempeño laboral

r: relación

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La municipalidad distrital de Yarinacocha alberga alrededor de 180 trabajadores, estos trabajadores se encuentran contratados bajo el decreto legislativo N^0 276, la 728 y el CAS.

3.2.2. Muestra

Para el desarrollo de la muestra se tomará la fórmula finita como se muestra en la siguiente figura:

Figura N^{0}6

Fórmula para hallar la muestra

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

NOTA: formula finita. Tomado de *Cárdenas* (2020), (p.30)

Nivel de confianza: 90%

Donde:

n: tamaño de muestra

p: probabilidad de que ocurra con un 50%

q: probabilidad de que no ocurra con un 50%

Z: puntuación de confianza = 1.645

N: población = 180

E: margen de error = 0.1 (10%)

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 180}{0.1^2\ (180 - 1) + 1.645^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{2.706 \times 0.5 \times 0.5 \times 180}{0.01\ (179) + 2.706 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{121.771}{2.4665}$$

$$n = 49.3 = 49$$

De acuerdo al resultado que se desarrolló en la fórmula, la muestra es de 49 personas que laboran en la municipalidad distrital de Yarinacocha, esta cantidad serán utilizadas para la cantidad de encuestas a realizar.

3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnica

En la investigación presente se empleó las siguientes técnicas:

- Análisis documental

  “Técnica que permite revisar documentos, es decir, fuentes como libros digitales, revistas digitales, tesis, entre otros acerca de la realidad de estudio” (Carpio, 2017, p.31).

- La encuesta

  “Esta técnica permite recolectar datos, de manera que se obtenga opiniones y recibir sugerencias para el mejoramiento de las actividades y por ende de la organización en su conjunto” (Carpio, 2017, p.31).

- Conciliación de datos estadísticos

3.3.2. Instrumento

- El cuestionario
- Tablas
- Figuras

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Para el proyecto de investigación con respecto a la recolección de datos, primeramente se saca información de fuentes de internet para desarrollar el marco teórico que van entrelazados con las variables a investigar, por otro lado, la obtención y recolección de datos para la solución del problema se llevó a cabo un cuestionario que se entregó a los mismos trabajadores entre nombrados, contratados por medio del CAS, dicha estructura del cuestionario estuvo relacionada en una escala del 1 al 5 de Likert.

Adicional a esto se tuvo que organizar y tabular la investigación en una base de datos, con respecto a la validación de los datos recopilados se tuvo que utilizar el coeficiente de Alfa de Cronbach, de manera que podamos comprobar el nivel de

significancia y relación entre las variables del problema, asimismo para la verificación de los datos con los datos del cuestionario se usó el programa estadístico informático Statistical Packageforthe social sciences SPSS.

3.5. Tratamiento de los datos

El análisis de los datos se desarrolló con base a las estadísticas que proporciona el programa Excel, de allí se sacó los gráficos estadísticos, las barras estadísticas que proyecta en la parte de resultados.

3.8.1. Conocer la confiabilidad del instrumento

Figura N^0 7: *Criterios de decisión para la confiabilidad*

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media*
0,21-0,40	Baja*
0-0,20	Muy baja*

* Se sugiere repetir la validación del instrumento puesto que es recomendable que el resultado sea mayor o igual a 0,61.

Fuente: de Palella & Martins (2012) tomado de Herramienta para tesis (2020).

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis estadístico inferencial

Tabla N^0 2

Confiabilidad de los instrumentos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	30

Tal como se visualiza en la tabla N^0 2 la confiabilidad del instrumento de las dos variables con 30 elementos o preguntas posee un alfa de Cronbach de 0.851, y de acuerdo al Criterios de decisión para la confiabilidad, la confiabilidad se considera “muy alta”.

Tabla N^0 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,357	49	,000	,715	49	,000
Desempeño laboral	,330	49	,000	,758	49	,000

Con la prueba de normalidad se identifica que parámetro usar, si el Pearson o el Rho de Spearman. En ese aspecto, tomamos en cuenta el lado de Shapiro-Wilk ya que es < 50 su muestra, con un Sig. de 0,000, lo cual está dentro del rango de Rho de Spearman.

Figura N⁰ 8: *Interpretación del coeficiente correlacional*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández Sampieri & Fernández Collado, tomado de Mondragón (2014).

Prueba de hipótesis

a) Hipótesis general

- HO: La relación entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, NO es significativa.
- H1: La relación entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.

Tabla N⁰ 4

Correlación entre Comunicación interna y Desempeño laboral

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,526
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,526	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El resultado Rho=0.526 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023.

b) Hipótesis especifica 1

- HO: La relación entre el flujo de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, no es significativa.
- H1: La relación entre el flujo de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.

Tabla N^0 5

Correlación entre Flujo de comunicación y Desempeño laboral

			Flujo de comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Flujo de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,259
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,259	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El resultado Rho=0.259 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación significativa entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023.

c) Hipótesis especifica 2

- HO: • La relación entre barreras de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, NO es significativa.
- H1: • La relación entre barreras de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.

Tabla N^0 6

Correlación entre Barrera de comunicación y Desempeño laboral

			Barrera de comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Barrera de comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,220
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,220	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El resultado Rho=0.220 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación significativa entre barreras de comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023.

d) Hipótesis especifica 3

- HO: • La relación entre retroalimentación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, NO es significativa.
- H1: • La relación entre retroalimentación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.

Tabla N^0 7

Correlación entre Retroalimentación y Desempeño laboral

			Retroalimentación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Retroalimentación	Coeficiente de correlación	1,000	,217
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,217	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El resultado Rho=0.217 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación significativa entre retroalimentación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023.

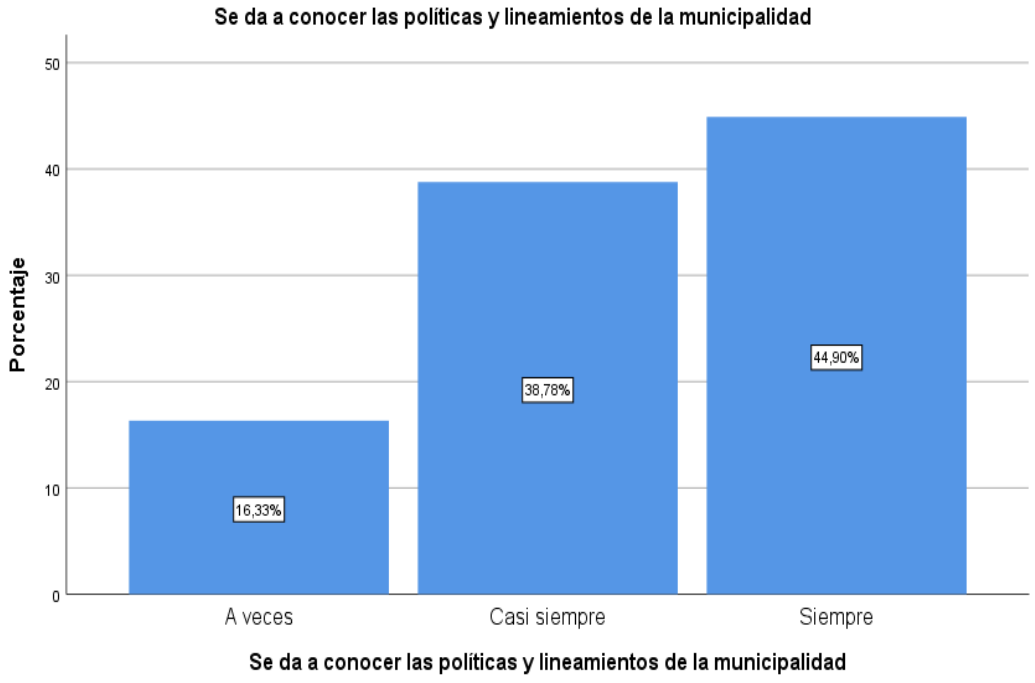
4.1.2. Análisis estadístico descriptivo

Tabla N^0 8

Frecuencia sobre las políticas y lineamientos

Se da a conocer las políticas y lineamientos de la municipalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	16,3	16,3	16,3
	Casi siempre	19	38,8	38,8	55,1
	Siempre	22	44,9	44,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 9: *Gráfico las políticas y lineamientos*



En la tabla y gráfico, se observa Se da a conocer las políticas y lineamientos de la municipalidad, los resultados siendo el, 16,33% a veces, 38,78% casi siempre, y 26,53% siempre.

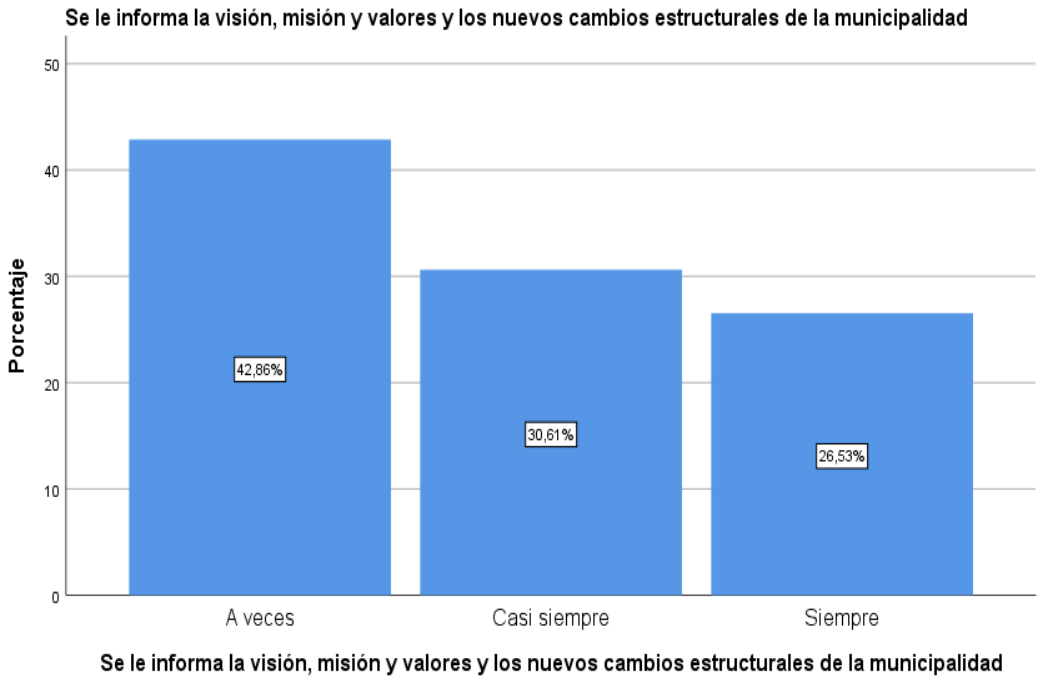
Tabla N^0 9

Frecuencia sobre conocimiento de visión, misión, valores y cambios estructurales

Se le informa la visión, misión y valores y los nuevos cambios estructurales de la municipalidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	21	42,9	42,9	42,9
	Casi siempre	15	30,6	30,6	73,5
	Siempre	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 10: *Gráfico sobre conocimiento de visión, misión y valores*



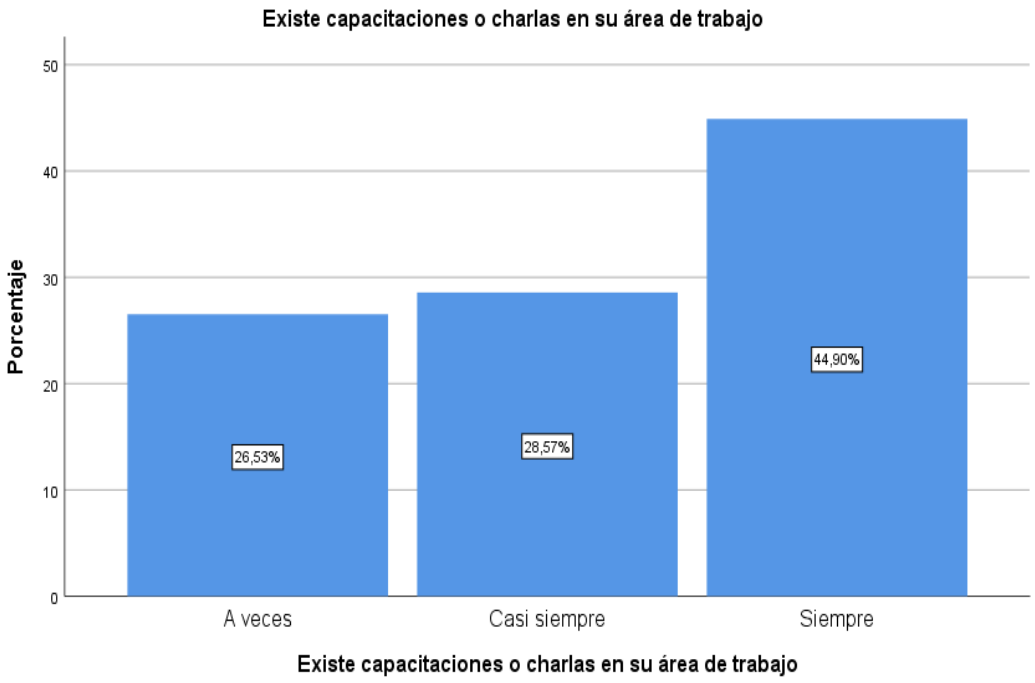
En la tabla y gráfico, se observa Se le informa la visión, misión y valores y los nuevos cambios estructurales de la municipalidad, los resultados siendo el, 42,86% a veces, 30,61% casi siempre, y 26,53% siempre.

Tabla N⁰ 10

Frecuencia sobre capacitaciones en áreas

Existe capacitaciones o charlas en su área de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	26,5	26,5	26,5
	Casi siempre	14	28,6	28,6	55,1
	Siempre	22	44,9	44,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N⁰ 11: *Gráfico sobre capacitaciones en áreas*



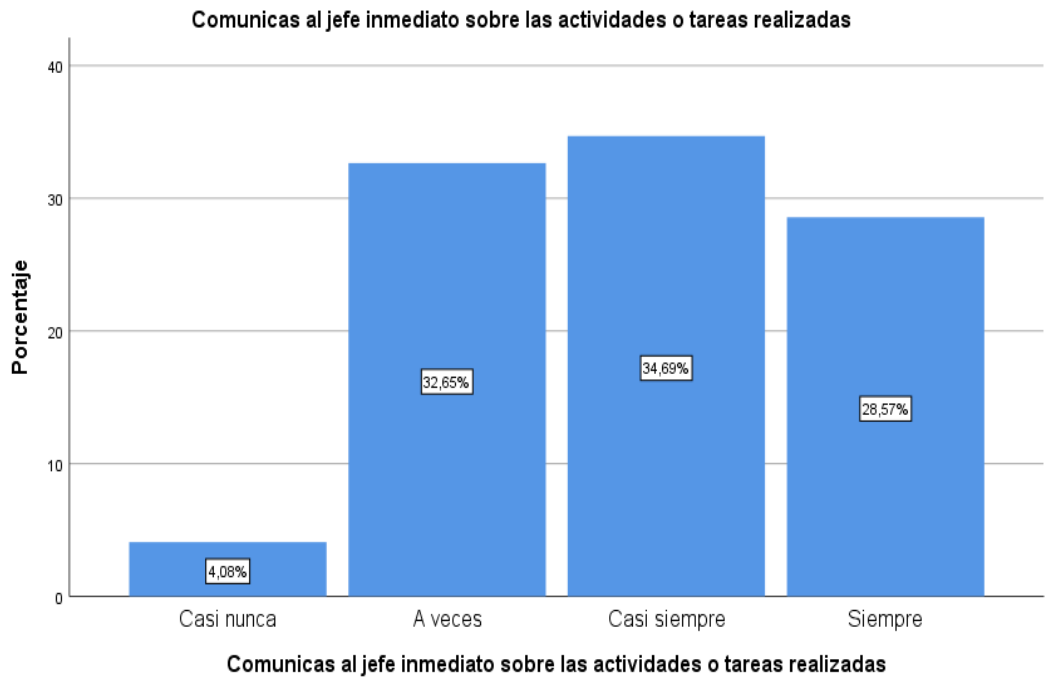
En la tabla y gráfico, se observa Existe capacitaciones o charlas en su área de trabajo, los resultados siendo el, 26,53% a veces, 28,57% casi siempre, y 44,90% siempre.

Tabla N^0 11

Frecuencia de comunicación del jefe inmediato para las actividades

Comunicas al jefe inmediato sobre las actividades o tareas realizadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,1	4,1	4,1
	A veces	16	32,7	32,7	36,7
	Casi siempre	17	34,7	34,7	71,4
	Siempre	14	28,6	28,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 12: *Gráfico sobre comunicación del jefe inmediato para las actividades*



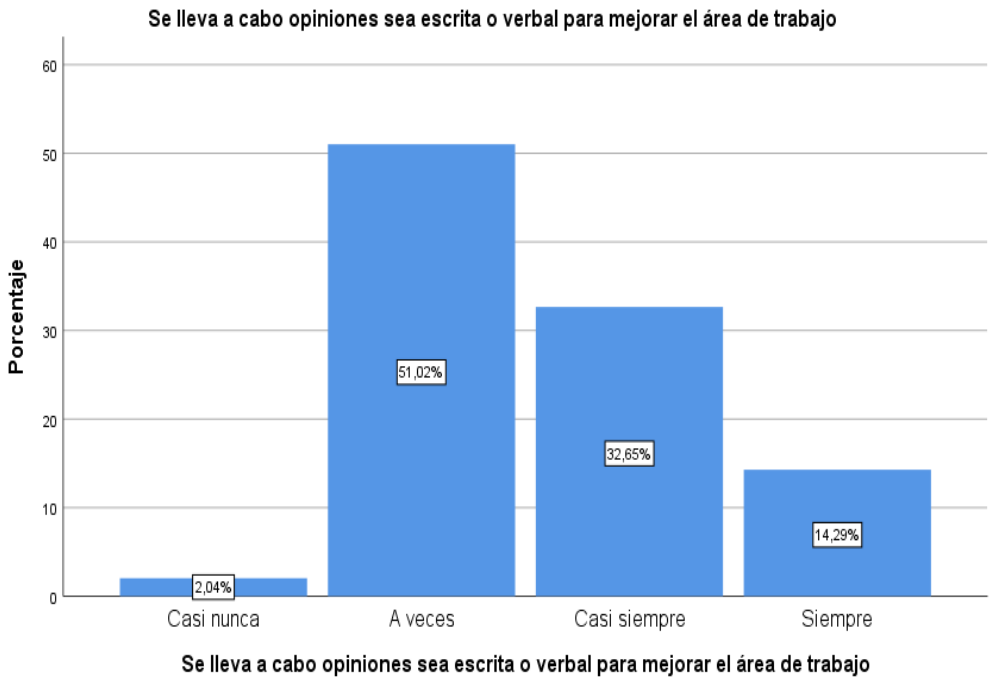
En la tabla y gráfico, se observa Comunicas al jefe inmediato sobre las actividades o tareas realizadas, los resultados siendo el, 4,08% casi nunca, 32,65% a veces, 34,69% casi siempre, y 28,57% siempre.

Tabla N^0 12

Frecuencia de opinión

Se lleva a cabo opiniones sea escrita o verbal para mejorar el área de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces	25	51,0	51,0	53,1
	Casi siempre	16	32,7	32,7	85,7
	Siempre	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 13: *Gráfico sobre opinión*



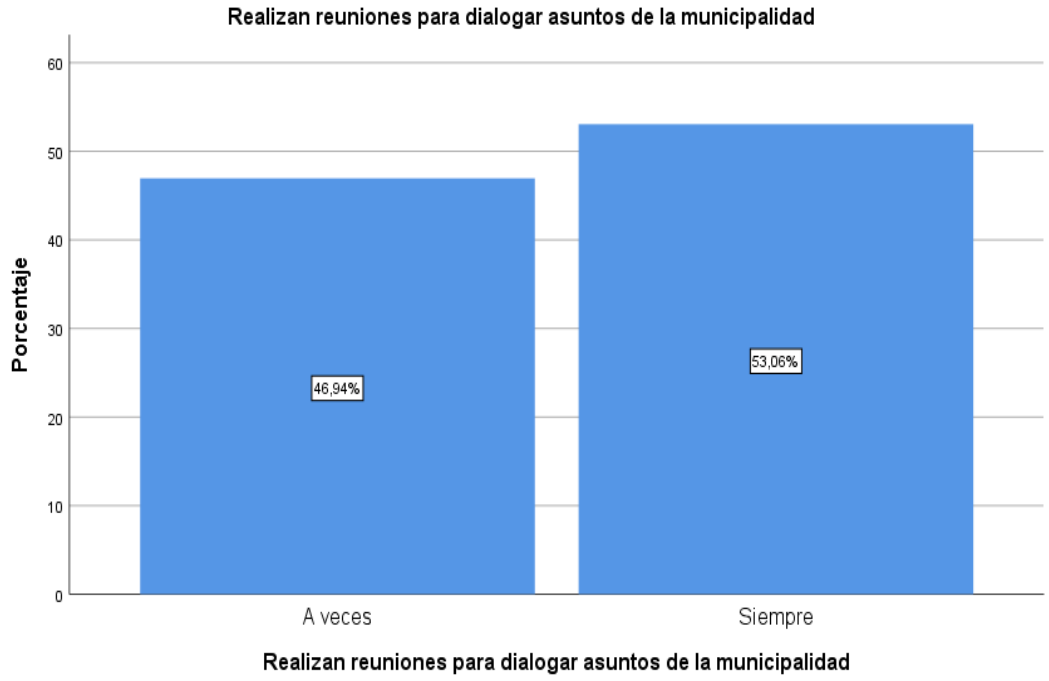
En la tabla y gráfico, se observa Se lleva a cabo opiniones sea escrita o verbal para mejorar el área de trabajo, los resultados siendo el,2,04% casi nunca, 51,02% a veces, 32,65% casi siempre, y 14,29% siempre.

Tabla N^0 13

Frecuencia de reuniones grupales

Realizan reuniones para dialogar asuntos de la municipalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	23	46,9	46,9	46,9
	Siempre	26	53,1	53,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 14: *Gráfico sobre reuniones grupales*



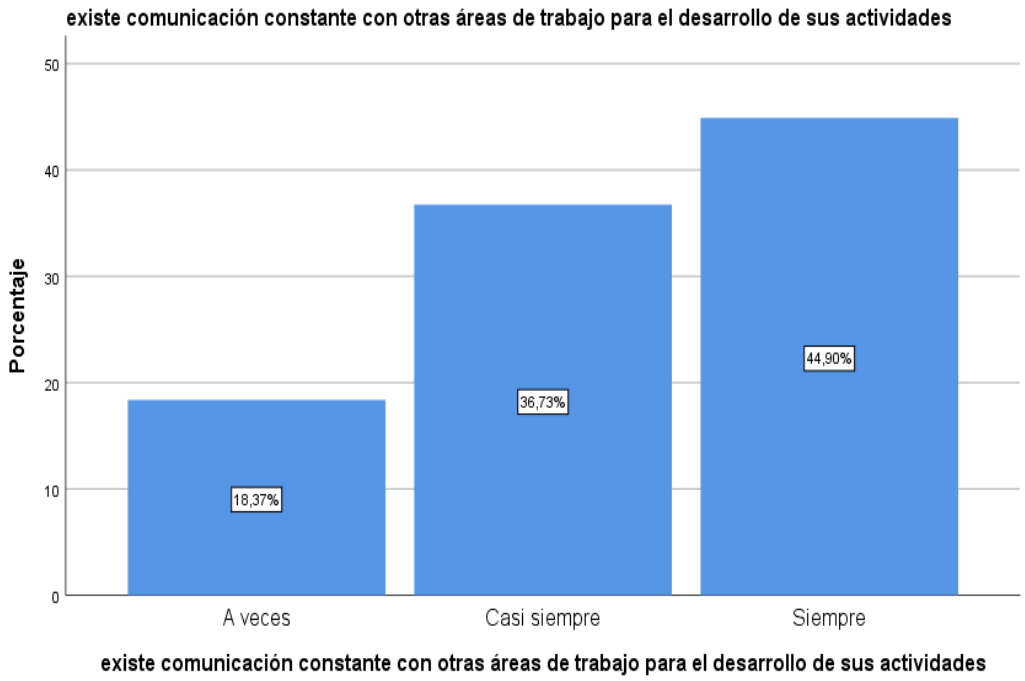
En la tabla y gráfico, se observa Realizan reuniones para dialogar asuntos de la municipalidad, los resultados siendo el, 46,96% a veces, y 53,06% siempre.

Tabla N^0 14

Frecuencia de comunicación con otras áreas

existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	18,4	18,4	18,4
	Casi siempre	18	36,7	36,7	55,1
	Siempre	22	44,9	44,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 15: *Gráfico sobre comunicación con otras áreas*



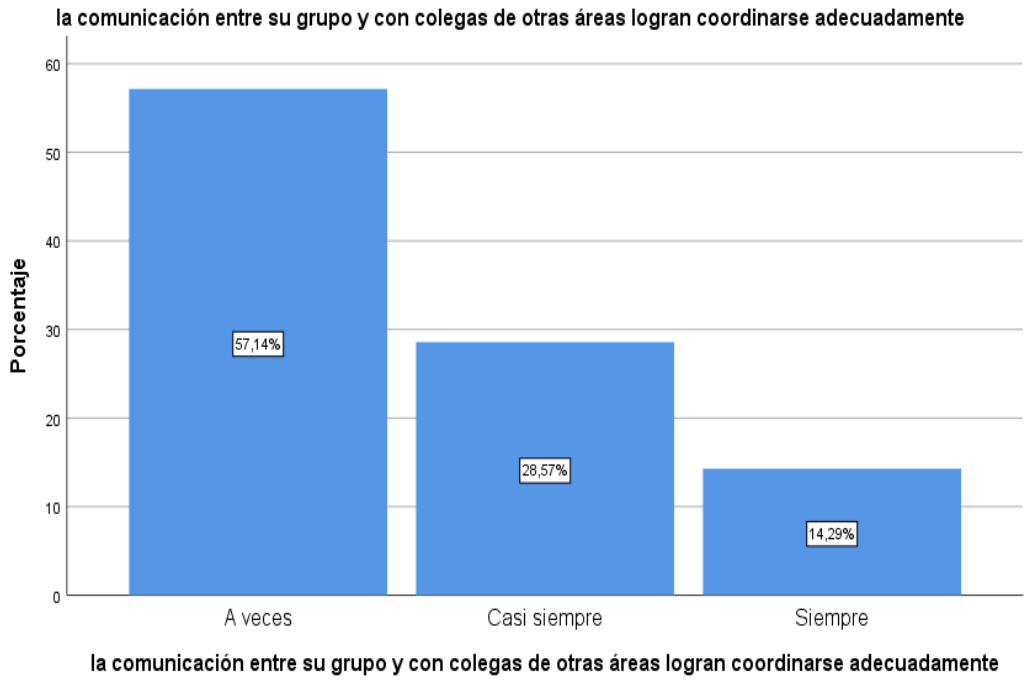
En la tabla y gráfico, se observa existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades, los resultados siendo el, 18,37% a veces, 36,73% casi siempre, y 44,90% siempre.

Tabla N^0 15

Frecuencia de comunicación entre grupo con otras áreas

la comunicación entre su grupo y con colegas de otras áreas logran coordinarse adecuadamente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	28	57,1	57,1	57,1
	Casi siempre	14	28,6	28,6	85,7
	Siempre	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 16: *Gráfico sobre comunicación entre grupo con otras áreas*



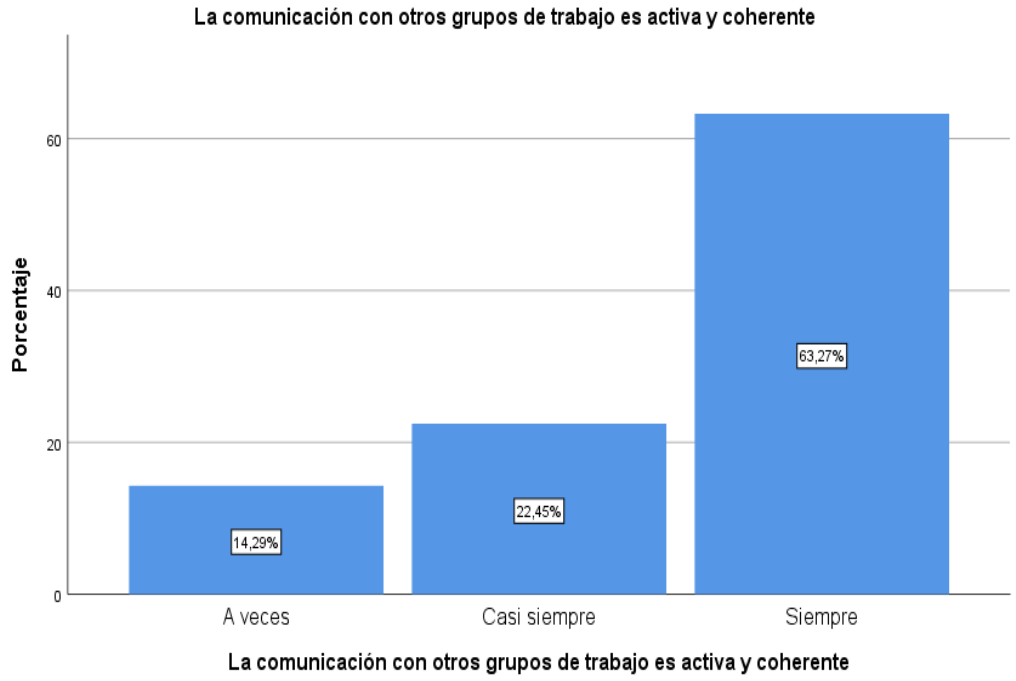
En la tabla y gráfico, se observa la comunicación entre su grupo y con colegas de otras áreas logran coordinarse adecuadamente, los resultados siendo el, 57,14% a veces, 28,57% casi siempre, y 14,29% siempre.

Tabla N^0 16

Frecuencia de comunicación con otros grupos de su área

La comunicación con otros grupos de trabajo es activa y coherente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	14,3	14,3	14,3
	Casi siempre	11	22,4	22,4	36,7
	Siempre	31	63,3	63,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 17: *Gráfico sobre comunicación con otros grupos de su área*



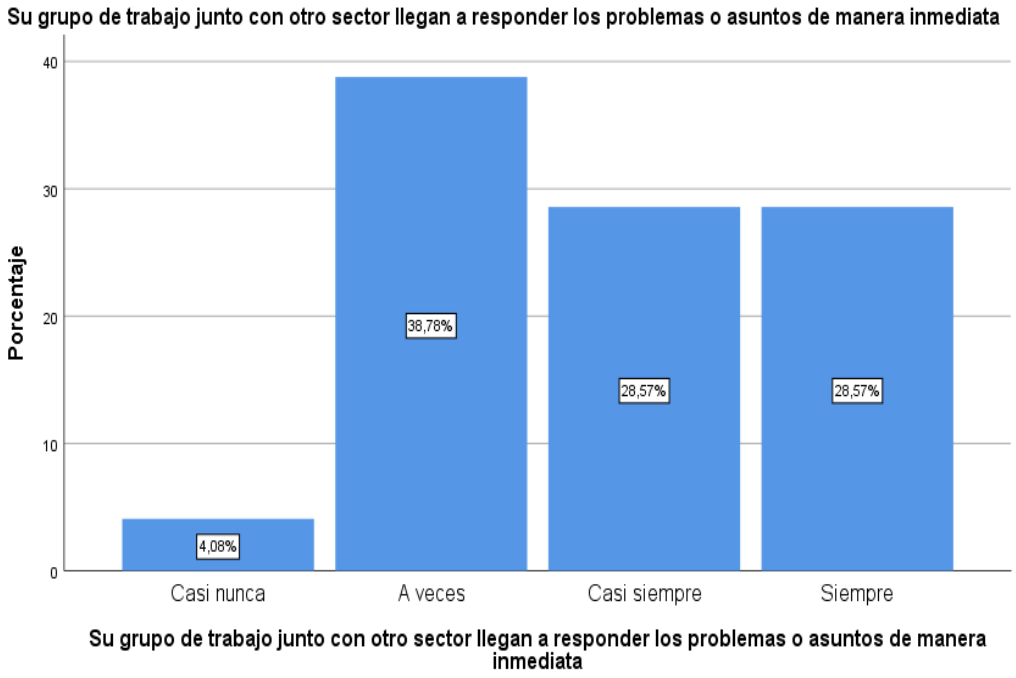
En la tabla y gráfico, se observa La comunicación con otros grupos de trabajo es activa y coherente, los resultados siendo el, 14,29% a veces, 22,45% casi siempre, y 63,27% siempre.

Tabla N^0 17

Frecuencia de trabajo con otro sector del puesto

Su grupo de trabajo junto con otro sector llegan a responder los problemas o asuntos de manera inmediata					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,1	4,1	4,1
	A veces	19	38,8	38,8	42,9
	Casi siempre	14	28,6	28,6	71,4
	Siempre	14	28,6	28,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 18: *Gráfico sobre el trabajo con otro sector del puesto*



En la tabla y gráfico, se observa Su grupo de trabajo junto con otro sector llegan a responder los problemas o asuntos de manera inmediata, los resultados siendo el, 4,08% casi nunca, 38,78% a veces, 28,57% casi siempre, y 28,57% siempre.

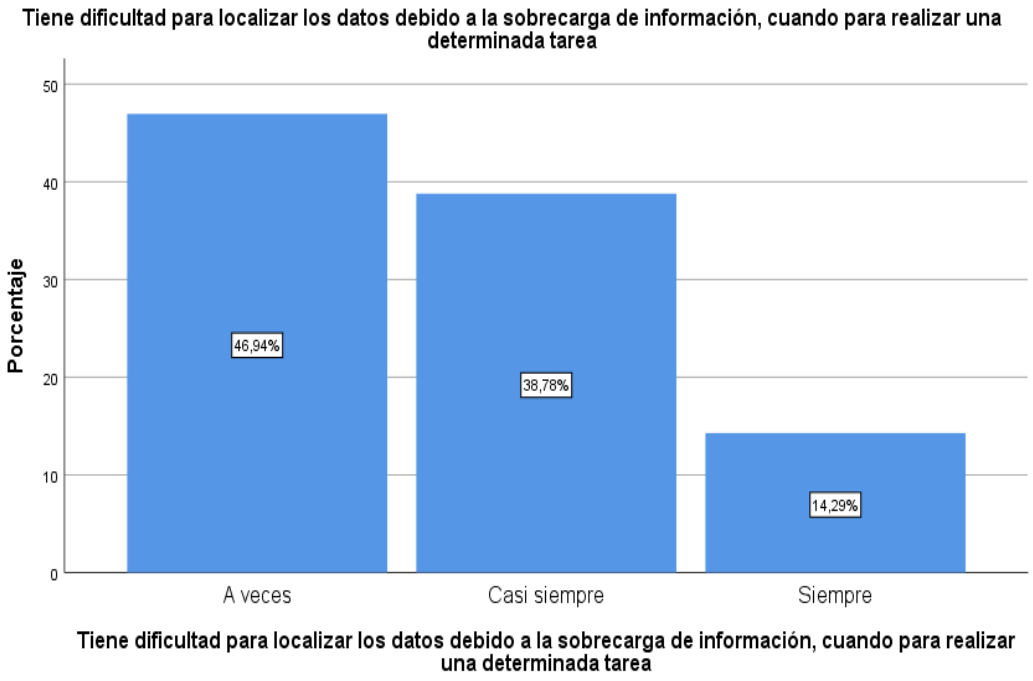
Tabla N^0 18

Frecuencia de dificultad para localizar datos

Tiene dificultad para localizar los datos debido a la sobrecarga de información, cuando para realizar una determinada tarea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	23	46,9	46,9	46,9
	Casi siempre	19	38,8	38,8	85,7
	Siempre	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 19: *Gráfico sobre dificultad para localizar datos*



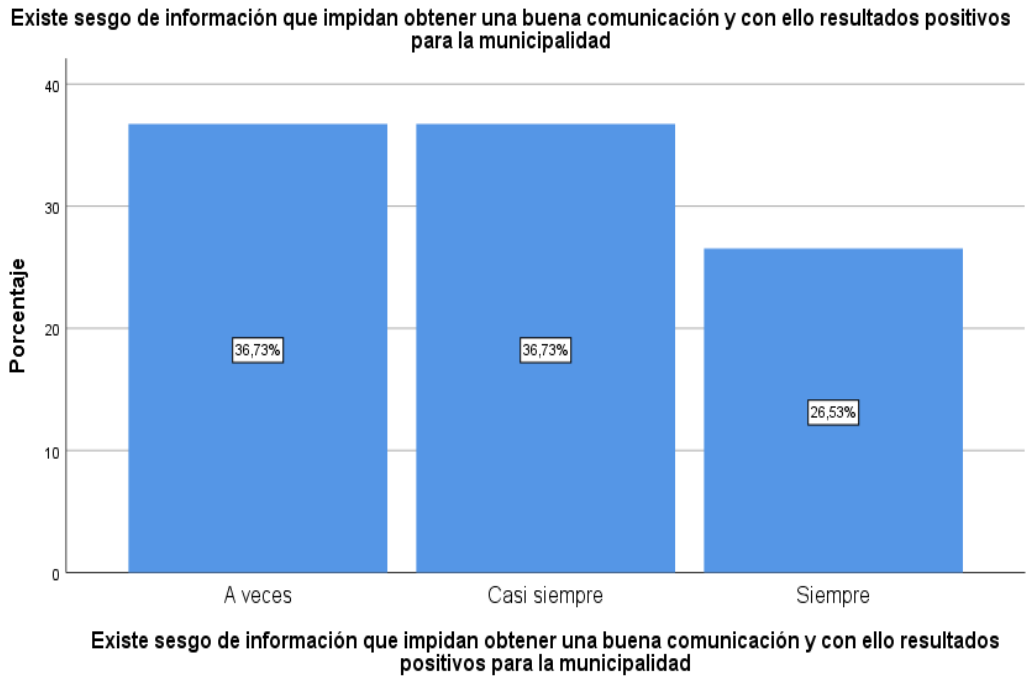
En la tabla y gráfico, se observa Tiene dificultad para localizar los datos debido a la sobrecarga de información, cuando para realizar una determinada tarea, los resultados siendo el, 46,94% a veces, 38,78% casi siempre, y 14,29% siempre.

Tabla N^0 19

Frecuencia de sesgo de información

Existe sesgo de información que impidan obtener una buena comunicación y con ello resultados positivos para la municipalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	18	36,7	36,7	73,5
	Siempre	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 20: *Gráfico sobre sesgo de información*



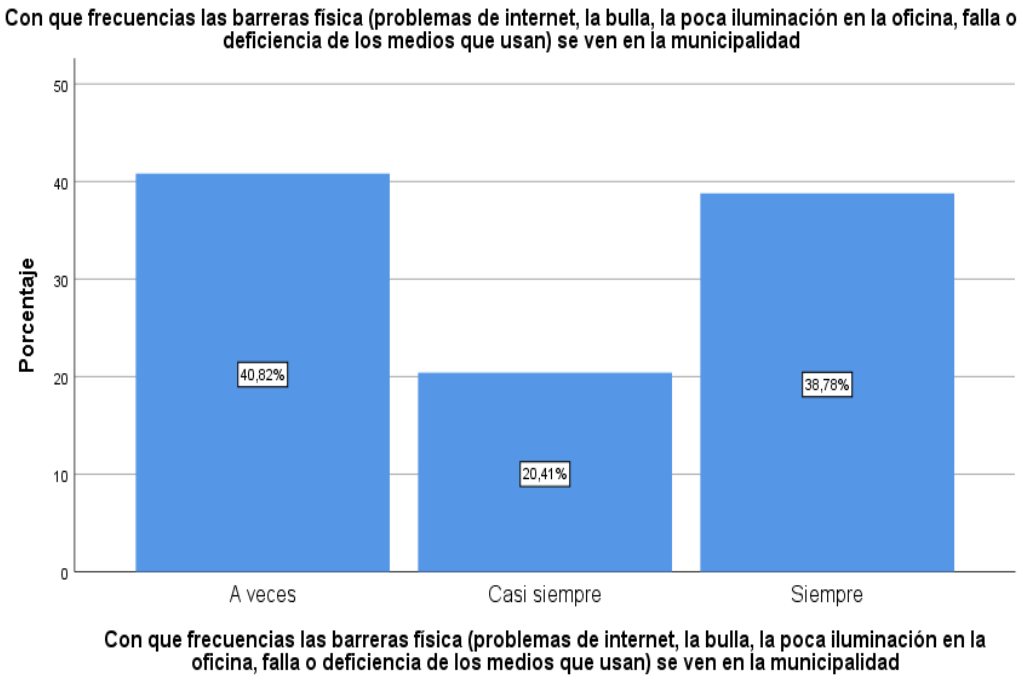
En la tabla y gráfico, se observa Existe sesgo de información que impidan obtener una buena comunicación y con ello resultados positivos para la municipalidad, los resultados siendo el, 36,73% a veces, 36,73% casi siempre, y 26,53% siempre.

Tabla N^0 20

Frecuencia de barreras físicas

Con que frecuencias las barreras físicas (problemas de internet, la bulla, la poca iluminación en la oficina, falla o deficiencia de los medios que usan) se ven en la municipalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	40,8	40,8	40,8
	Casi siempre	10	20,4	20,4	61,2
	Siempre	19	38,8	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 21: *Gráfico sobre barreras físicas*



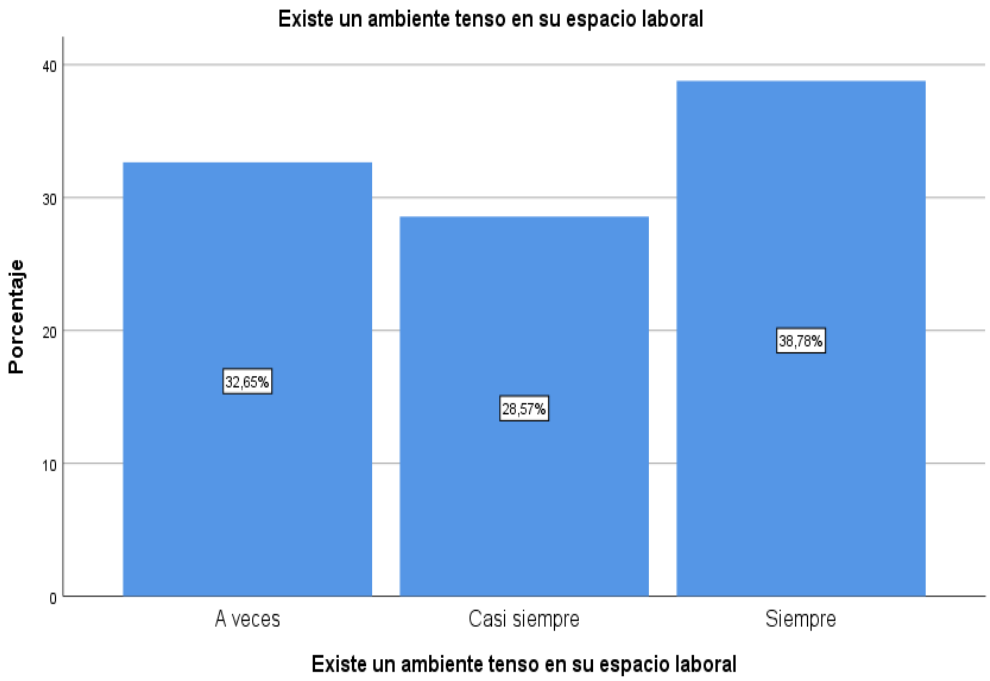
En la tabla y gráfico, se observa Con que frecuencias las barreras físicas (problemas de internet, la bulla, la poca iluminación en la oficina, falla o deficiencia de los medios que usan) se ven en la municipalidad, los resultados siendo el, 40,82% a veces, 20,41% casi siempre, y 38,78% siempre.

Tabla N^0 21

Frecuencia de conocimiento sobre ambiente tenso

Existe un ambiente tenso en su espacio laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	32,7	32,7	32,7
	Casi siempre	14	28,6	28,6	61,2
	Siempre	19	38,8	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 22: *Gráfico sobre conocimiento sobre ambiente tenso*



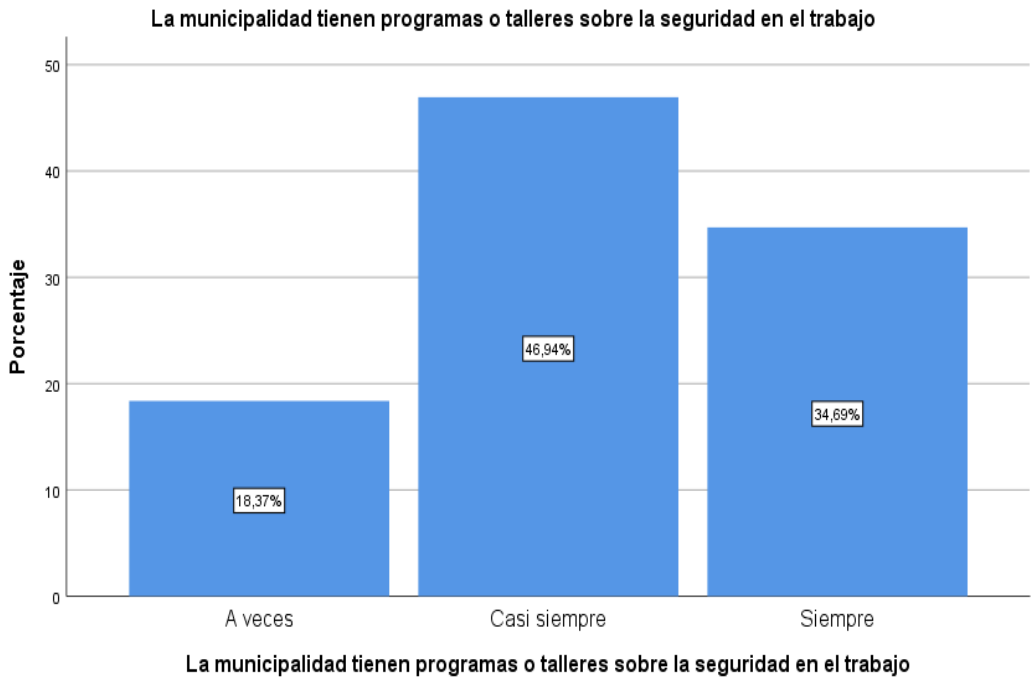
En la tabla y gráfico, se observa Existe un ambiente tenso en su espacio laboral, los resultados siendo el, 32,65% a veces, 28,57% casi siempre, y 38,78% siempre.

Tabla N⁰ 22

Frecuencia sobre cuanto programas o talleres realizadas

La municipalidad tiene programas o talleres sobre la seguridad en el trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	18,4	18,4	18,4
	Casi siempre	23	46,9	46,9	65,3
	Siempre	17	34,7	34,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N⁰ 23: *Gráfico sobre programas o talleres realizadas*



En la tabla y gráfico, se observa La municipalidad tienen programas o talleres sobre la seguridad en el trabajo, los resultados siendo el, 18,37% a veces, 46,94% casi siempre, y 34,69% siempre.

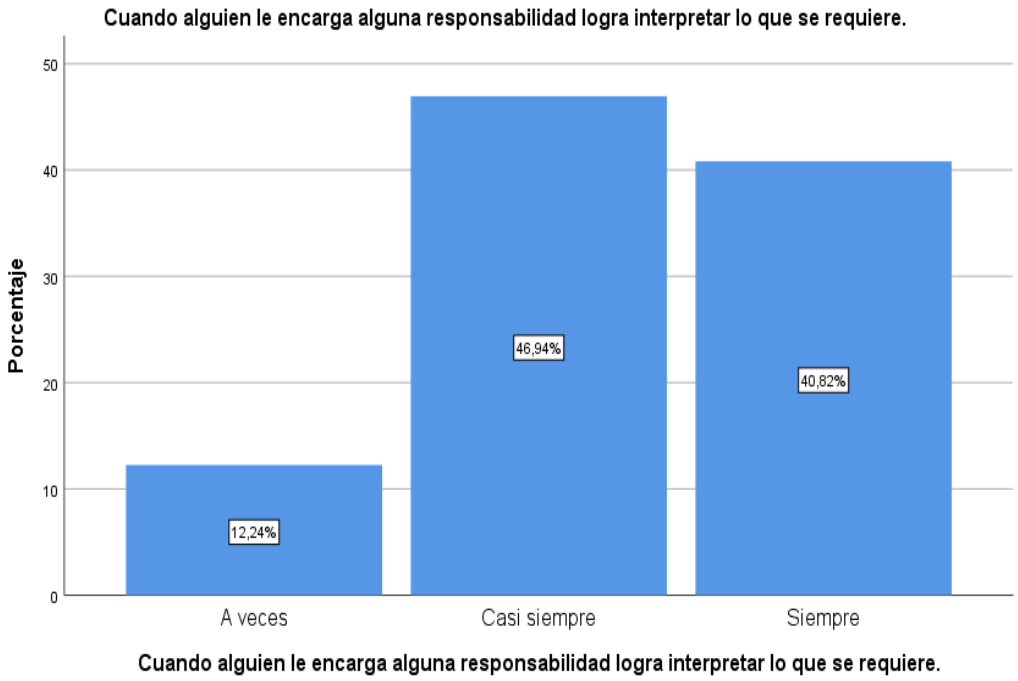
Tabla N^0 23

Frecuencia comunicación en las responsabilidades encargadas

Cuando alguien le encarga alguna responsabilidad logra interpretar lo que se requiere.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	12,2	12,2	12,2
	Casi siempre	23	46,9	46,9	59,2
	Siempre	20	40,8	40,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 24: *Gráfico sobre comunicación en las responsabilidades encargadas*



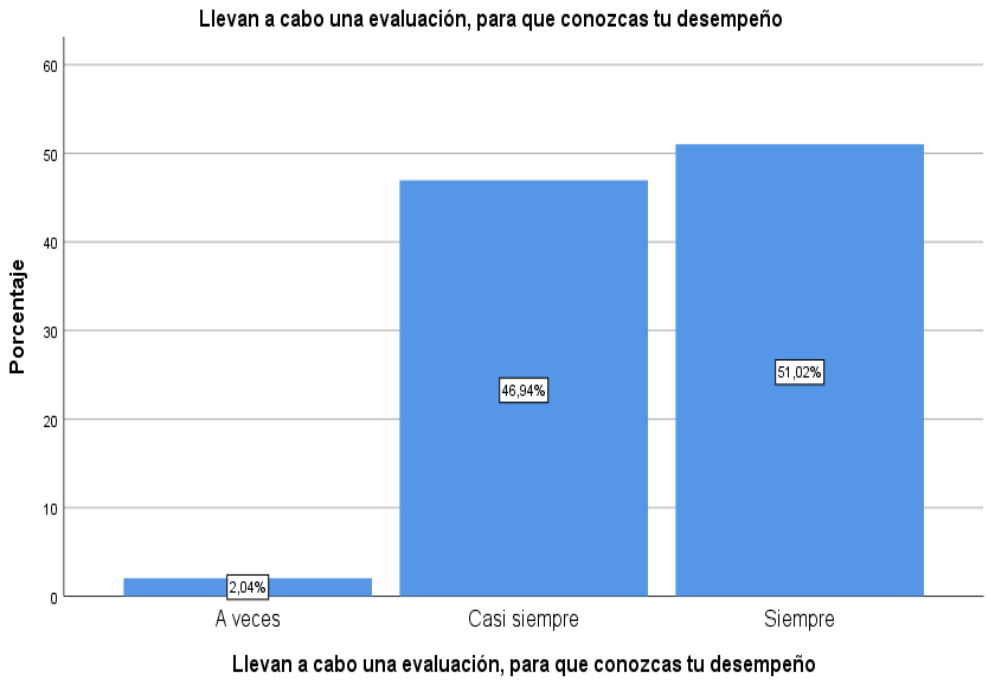
En la tabla y gráfico, se observa Cuando alguien le encarga alguna responsabilidad logra interpretar lo que se requiere., los resultados siendo el, 12,24% a veces, 46,94% casi siempre, y 40,82% siempre.

Tabla N⁰ 24

Frecuencia de evaluación realizadas

Llevan a cabo una evaluación, para que conozcas tu desempeño					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	2,0	2,0	2,0
	Casi siempre	23	46,9	46,9	49,0
	Siempre	25	51,0	51,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N⁰ 25: *Gráfico sobre evaluación realizadas*



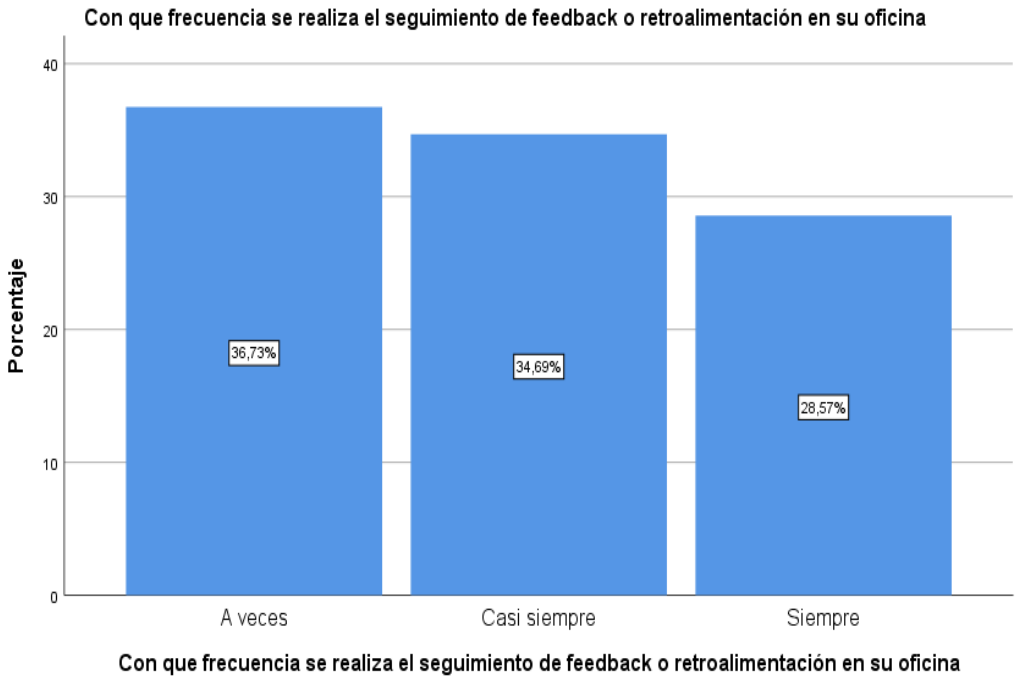
En la tabla y gráfico, se observa Llevan a cabo una evaluación, para que conozcas tu desempeño, los resultados siendo el, 2,04% a veces, 46,94% casi siempre, y 51,02% siempre.

Tabla N^0 25

Frecuencia de seguimiento de feedback

Con que frecuencia se realiza el seguimiento de feedback o retroalimentación en su oficina					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	17	34,7	34,7	71,4
	Siempre	14	28,6	28,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 26: *Gráfico sobre seguimiento de feedback*



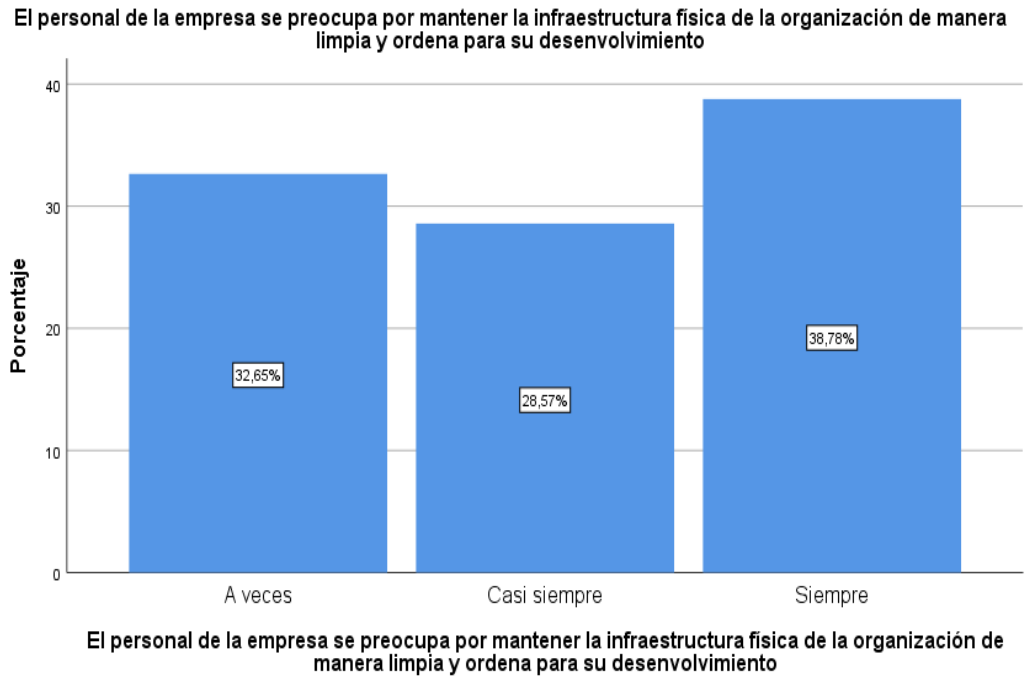
En la tabla y gráfico, se observa Con que frecuencia se realiza el seguimiento de feedback o retroalimentación en su oficina, los resultados siendo el, 36,76% a veces, 34,69% casi siempre, y 28,57% siempre.

Tabla N^0 26

Frecuencia de actitud de los trabajadores sobre el mantenimiento

El personal de la municipalidad se preocupa por mantener la infraestructura física de la organización de manera limpia y ordena para su desenvolvimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	32,7	32,7	32,7
	Casi siempre	14	28,6	28,6	61,2
	Siempre	19	38,8	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 27: *Gráfico sobre de actitud de los trabajadores sobre el mantenimiento*



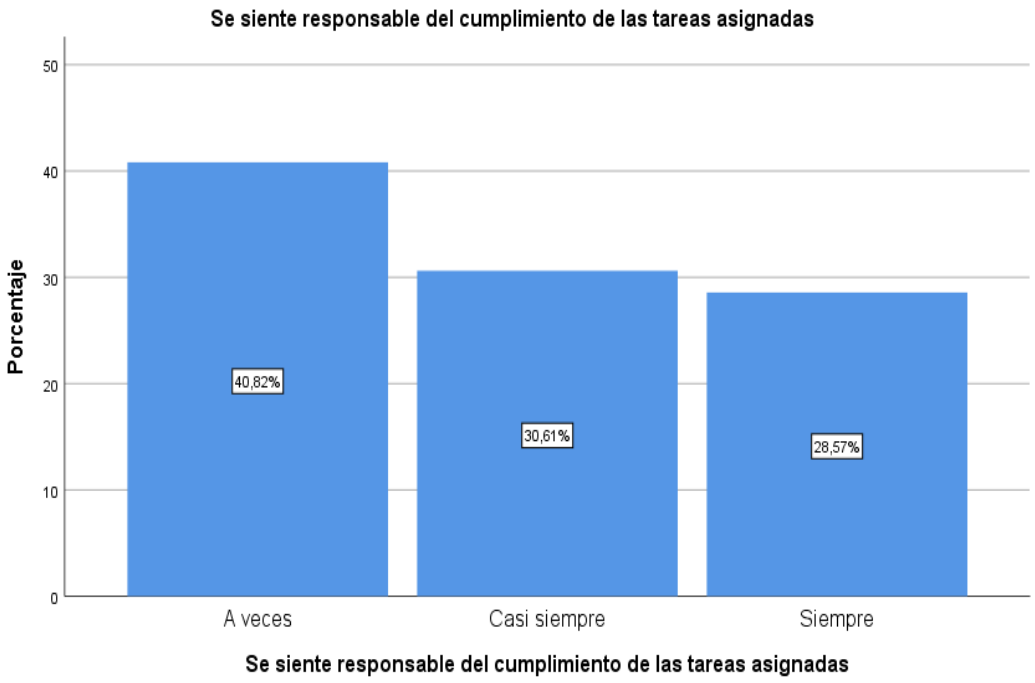
En la tabla y gráfico, se observa El personal de la empresa se preocupa por mantener la infraestructura física de la organización de manera limpia y ordena para su desenvolvimiento, los resultados siendo el, 32,65% a veces, 28,57% casi siempre, y 28,78% siempre.

Tabla N⁰ 27

Frecuencia de responsabilidad asignadas

Se siente responsable del cumplimiento de las tareas asignadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	40,8	40,8	40,8
	Casi siempre	15	30,6	30,6	71,4
	Siempre	14	28,6	28,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N⁰ 28: *Gráfico sobre responsabilidad asignadas*



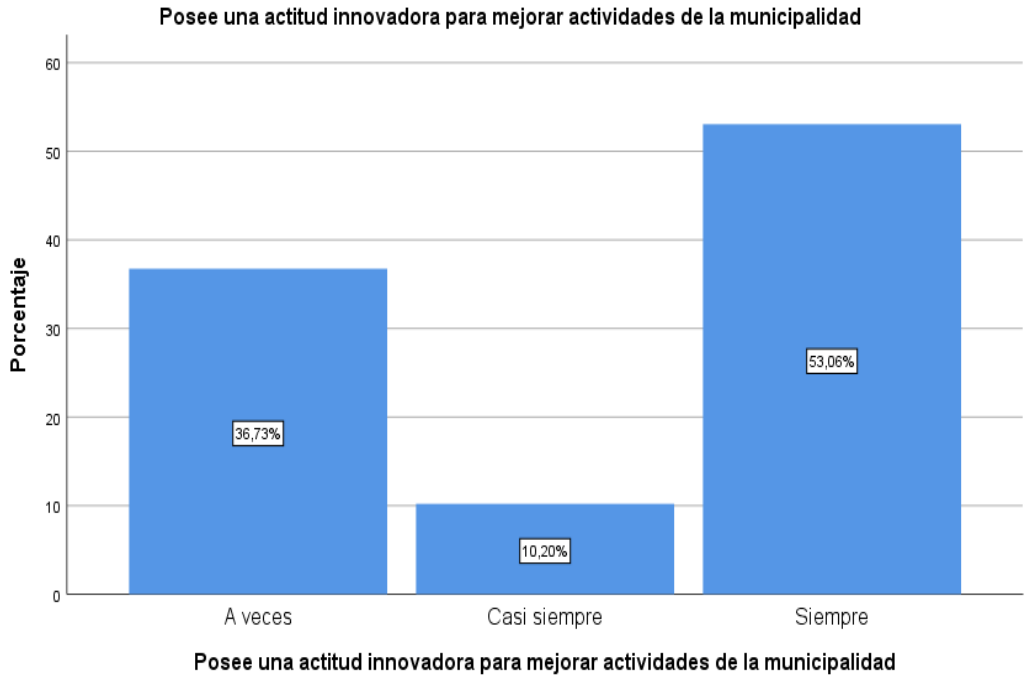
En la tabla y gráfico, se observa Se siente responsable del cumplimiento de las tareas asignadas los resultados siendo el, 40,82% a veces, 30,61% casi siempre, y 28,57% siempre.

Tabla N^0 28

Frecuencia de innovación

Posee una actitud innovadora para mejorar actividades de la municipalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	5	10,2	10,2	46,9
	Siempre	26	53,1	53,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 29: *Gráfico sobre actitud innovación*



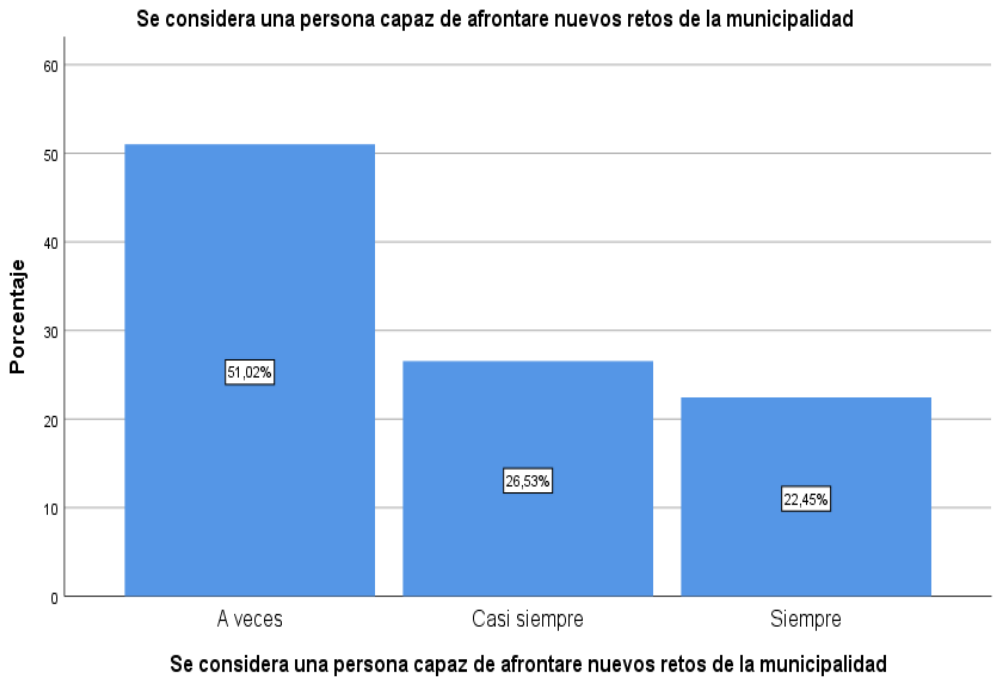
En la tabla y gráfico, se observa Posee una actitud innovadora para mejorar actividades de la municipalidad, los resultados siendo el, 36,73% a veces, 10,20% casi siempre, y 53,06% siempre.

Tabla N^0 29

Frecuencia de asumir nuevos retos

Se considera una persona capaz de afrontare nuevos retos de la municipalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	25	51,0	51,0	51,0
	Casi siempre	13	26,5	26,5	77,6
	Siempre	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 30: *Gráfico sobre asumir nuevos retos*



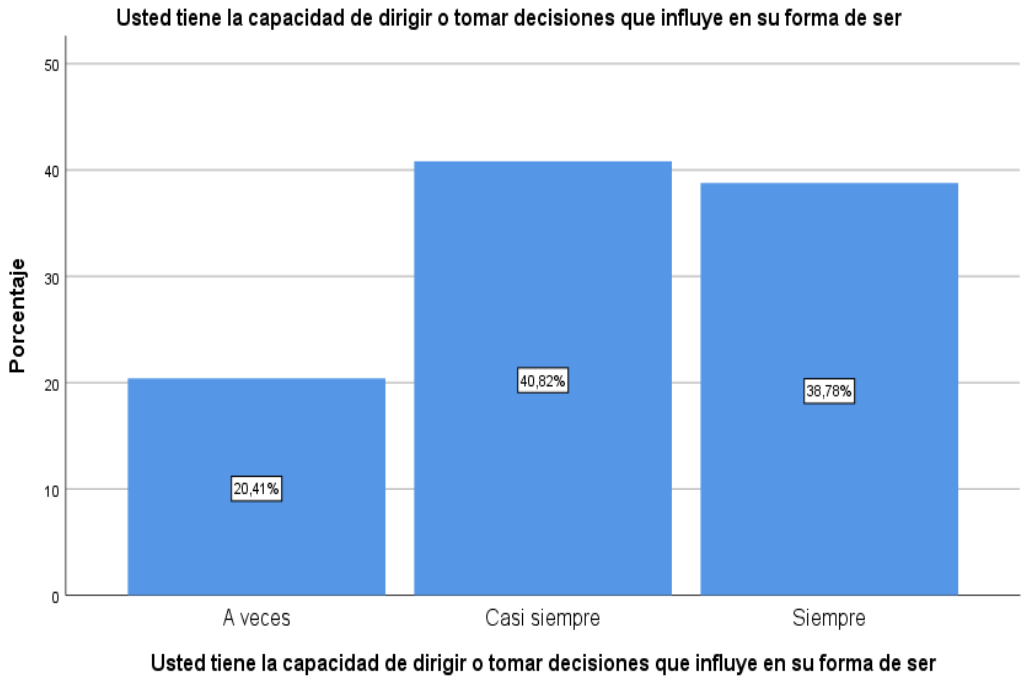
En la tabla y gráfico, se observa Se considera una persona capaz de afrontare nuevos retos de la municipalidad, los resultados siendo el, 51,02% a veces, 26,53% casi siempre, y 22,45% siempre.

Tabla N^0 30

Frecuencia de tomar decisiones

Usted tiene la capacidad de dirigir o tomar decisiones que influye en su forma de ser					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	20,4	20,4	20,4
	Casi siempre	20	40,8	40,8	61,2
	Siempre	19	38,8	38,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 31: *Gráfico sobre tomar decisiones*



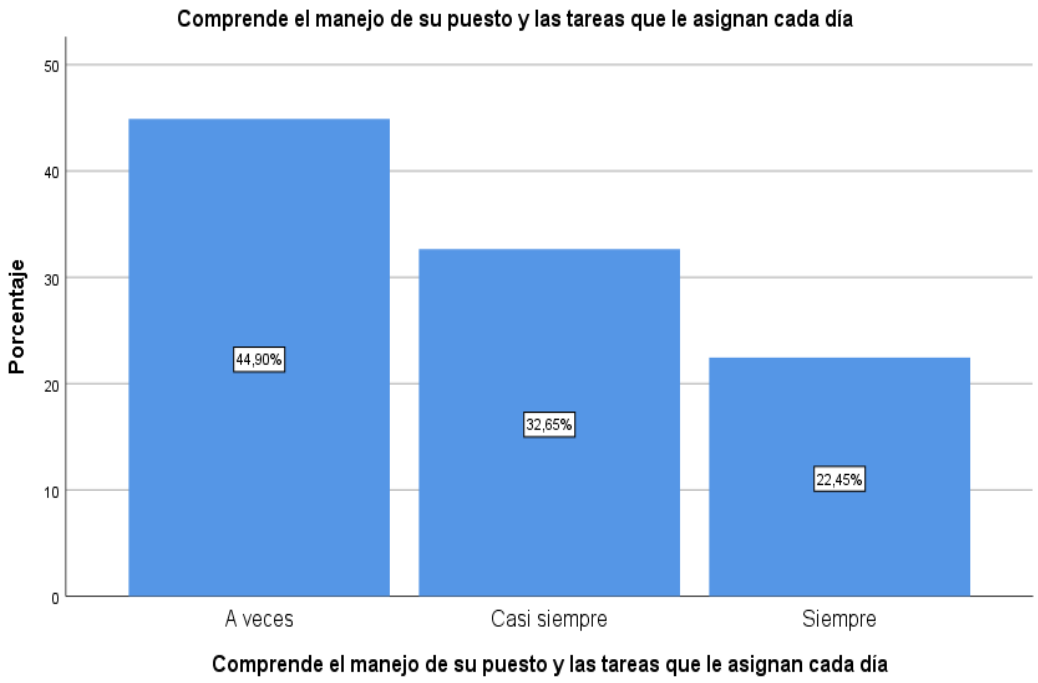
En la tabla y gráfico, se observa Usted tiene la capacidad de dirigir o tomar decisiones que influye en su forma de ser, los resultados siendo el, 20,41% a veces, 40,82% casi siempre, y 38,78% siempre.

Tabla N⁰ 31

Frecuencia de manejo del puesto y las tareas

Comprende el manejo de su puesto y las tareas que le asignan cada día					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	22	44,9	44,9	44,9
	Casi siempre	16	32,7	32,7	77,6
	Siempre	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N⁰ 32: *Gráfico sobre manejo del puesto y las tareas*



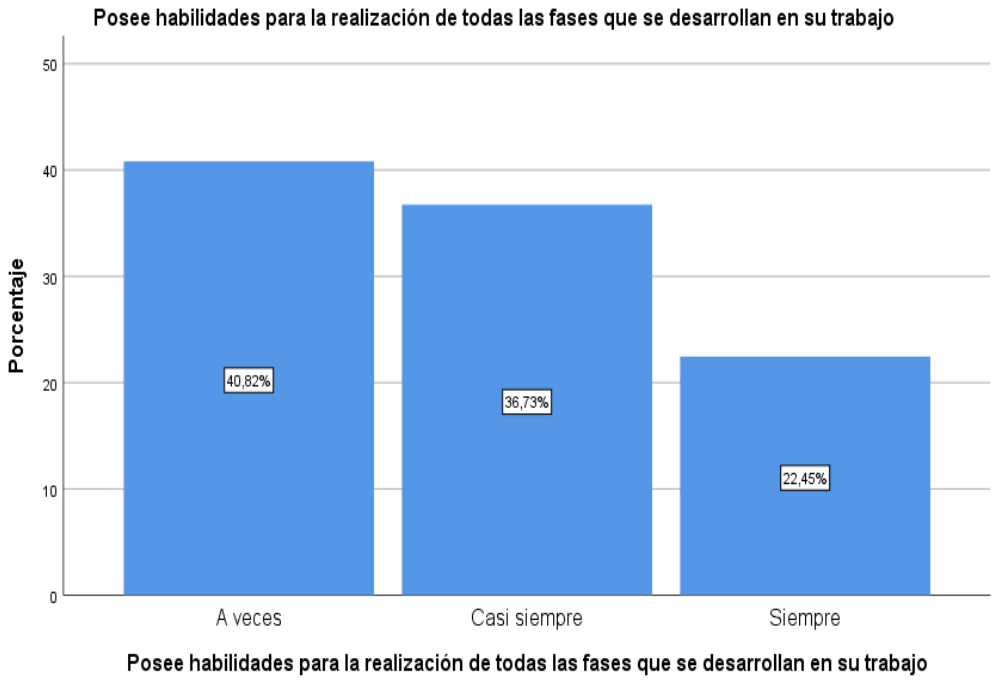
En la tabla y gráfico, se observa Comprende el manejo de su puesto y las tareas que le asignan cada día, los resultados siendo el, 44,90% a veces, 32,65% casi siempre, y 22,45% siempre.

Tabla N^0 32

Frecuencia de desarrollo laboral

Posee habilidades para la realización de todas las fases que se desarrollan en su trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	40,8	40,8	40,8
	Casi siempre	18	36,7	36,7	77,6
	Siempre	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 33: *Gráfico sobre desarrollo laboral*



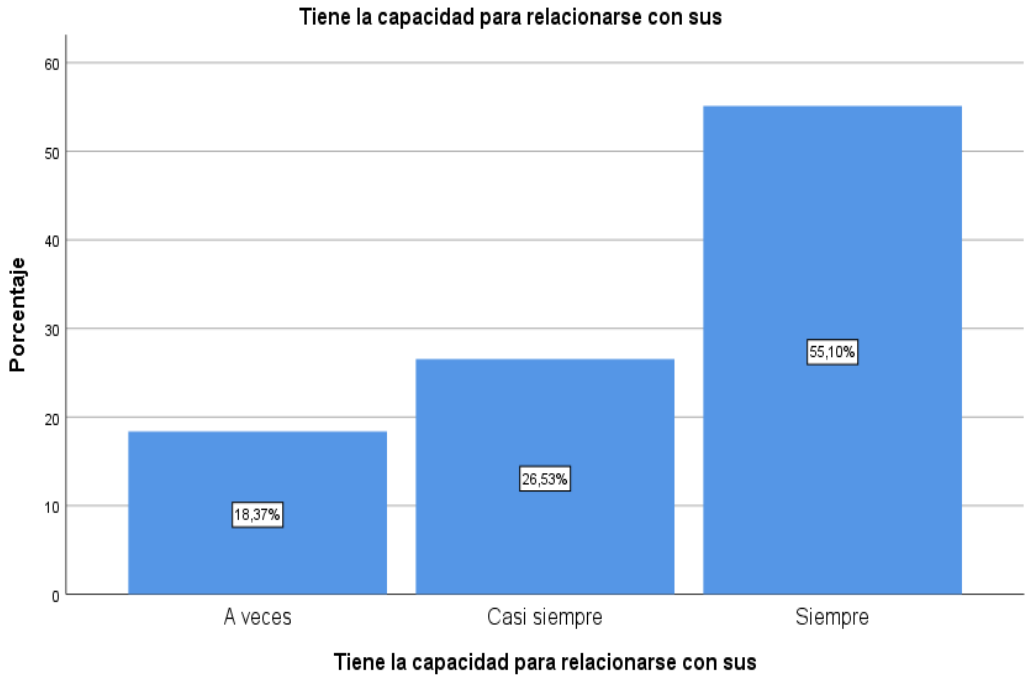
En la tabla y gráfico, se observa Posee habilidades para la realización de todas las fases que se desarrollan en su trabajo, los resultados siendo el, 40,82% a veces, 36,73% casi siempre, y 22,45% siempre.

Tabla N⁰ 33

Frecuencia sobre capacidad para relacionarse

Tiene la capacidad para relacionarse					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	18,4	18,4	18,4
	Casi siempre	13	26,5	26,5	44,9
	Siempre	27	55,1	55,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N⁰ 34: *Gráfico sobre capacidad para relacionarse*



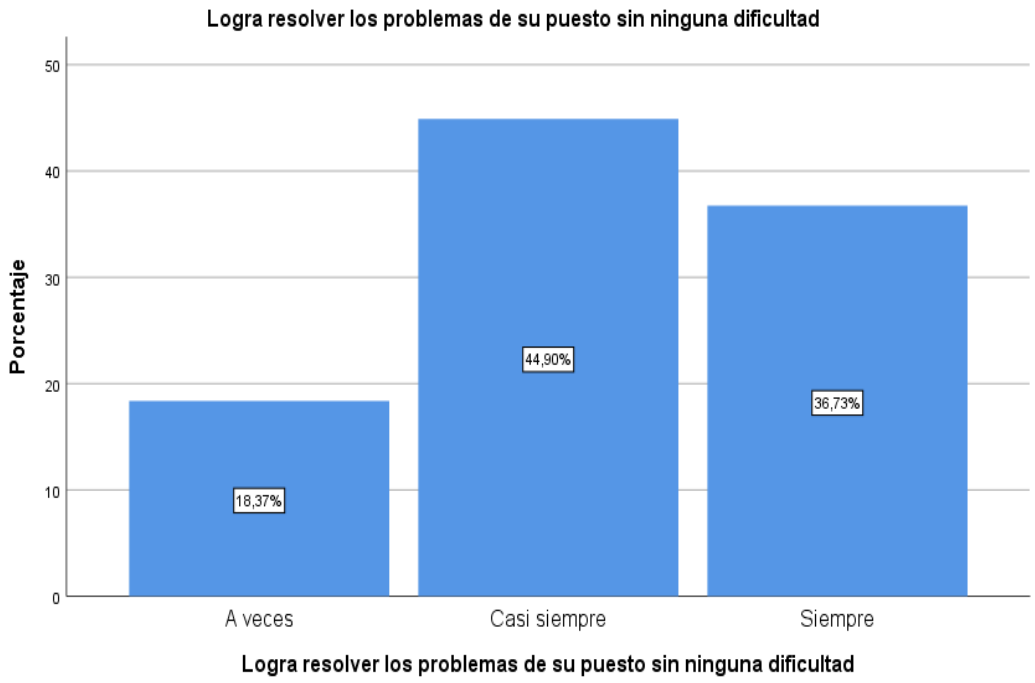
En la tabla y gráfico, se observa Tiene la capacidad para relacionarse con sus, los resultados siendo el, 18,37% a veces, 26,53% casi siempre, y 55,10% siempre.

Tabla N^0 34

Frecuencia sobre resolución de problemas

Logra resolver los problemas de su puesto sin ninguna dificultad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	18,4	18,4	18,4
	Casi siempre	22	44,9	44,9	63,3
	Siempre	18	36,7	36,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 35: *Gráfico sobre resolución de problemas*



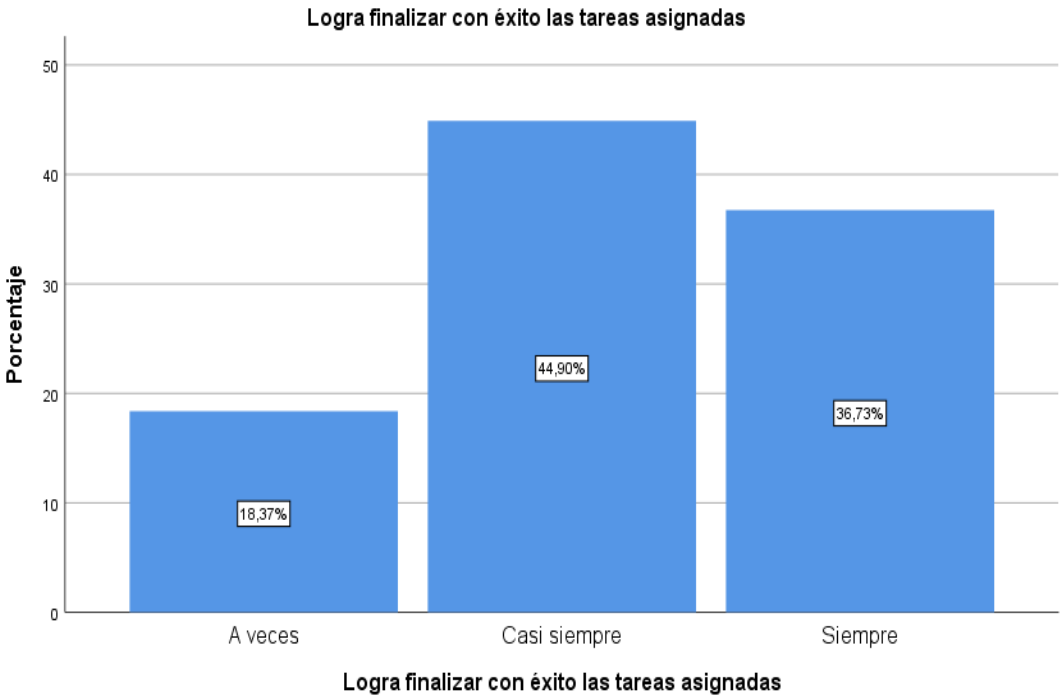
En la tabla y gráfico, se observa Logra resolver los problemas de su puesto sin ninguna dificultad, los resultados siendo el, 18,37% a veces, 44,90% casi siempre, y 36,73% siempre.

Tabla N⁰ 35

Frecuencia de culminar tareas asignadas

Logra finalizar con éxito las tareas asignadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	18,4	18,4	18,4
	Casi siempre	22	44,9	44,9	63,3
	Siempre	18	36,7	36,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N⁰ 36: *Gráfico sobre culminar tareas asignadas*



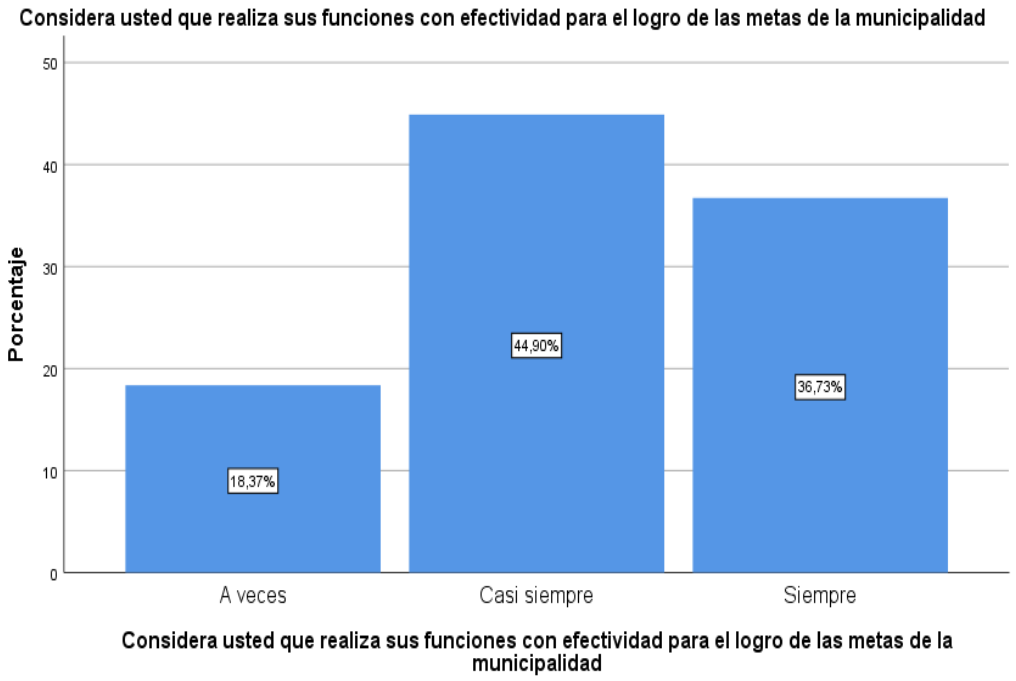
En la tabla y gráfico, se observa Logra finalizar con éxito las tareas asignadas, los resultados siendo el, 18,37% a veces, 44,90% casi siempre, y 36,73% siempre.

Tabla N^0 36

Frecuencia de cumplimiento de logros

Considera usted que realiza sus funciones con efectividad para el logro de las metas de la municipalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	18,4	18,4	18,4
	Casi siempre	22	44,9	44,9	63,3
	Siempre	18	36,7	36,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 37: *Gráfico sobre cumplimiento de logros*



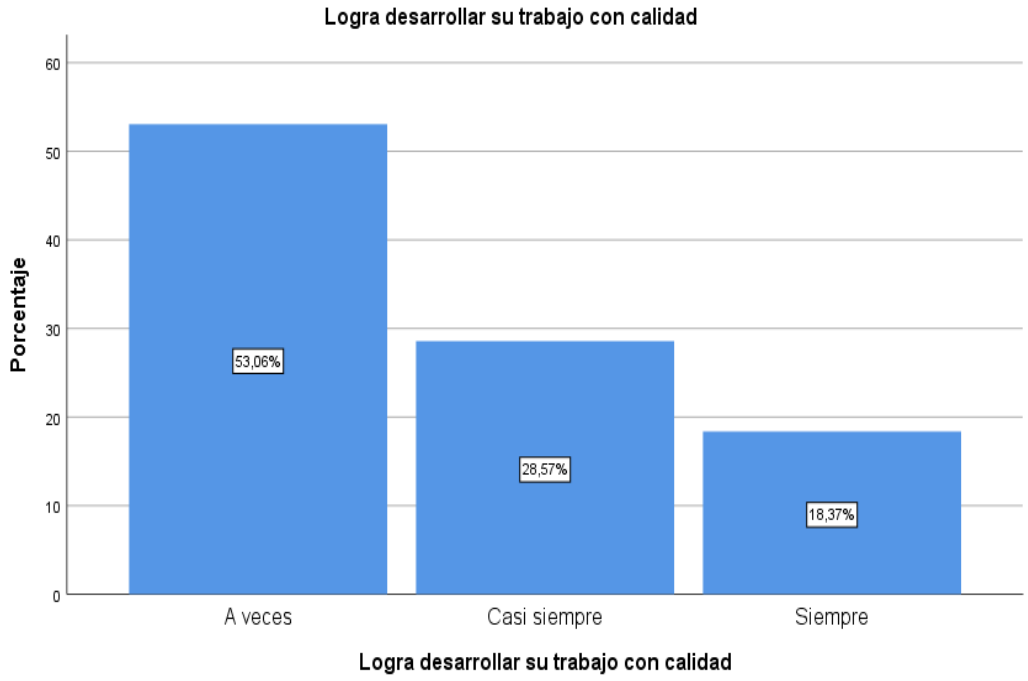
En la tabla y gráfico, se observa Considera usted que realiza sus funciones con efectividad para el logro de las metas de la municipalidad, los resultados siendo el, 18,37% a veces, 44,90% casi siempre, y 36,73% siempre.

Tabla N^0 37

Frecuencia de desarrollar con calidad

Logra desarrollar su trabajo con calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	53,1	53,1	53,1
	Casi siempre	14	28,6	28,6	81,6
	Siempre	9	18,4	18,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Figura N^0 38: *Gráfico sobre realización laboral con calidad*



En la tabla y gráfico, se observa Logra desarrollar su trabajo con calidad, los resultados siendo el, 53,06% a veces, 28,57% casi siempre, y 18,37% siempre.

4.2. Discusión de resultados

Como resultado de la hipótesis general tenemos: Rho=0.526 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva considerable y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación significativa entre comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023. Resultados similares menciona Vidal (2022) sobre el "nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de la esperanza en el año 2021". Quien concluyó: que existe una relación entre las variables comunicación interna con un nivel de r=0,821 y el desempeño laboral en un nivel de r= 0,783 de fiabilidad (p.8).

Como resultado de la hipótesis especifico I tenemos: Rho=0.259 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación significativa entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023. Resultado similar que contrasta en la investigación de Pilco (2022) titulado "comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp-Zona registral no v-sede Trujillo, 2022". Quien concluyó que existe una relación directa con las variables flujo de comunicación y desempeño laboral con un nivel de significancia de 0,05 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman con 0,517(pp.35-34).

Como resultado de la hipótesis especifico II tenemos: Rho=0.220 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación significativa entre barreras de comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023. Resultado distinto mencionan Aragon & Pacco (2021) titulado "relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la financiera compartamos,

Arequipa-2019”, tesis de pregrado. Quienes concluyeron que la dimensión barrera de la comunicación en relación con el desempeño laboral mostró una relación significativa de p<0.05, con una correlación moderada de rs=0,68 respectivamente, ello muestra que la barrera de comunicación y el desempeño laboral entre ambas variables tienen un nivel moderado de significancia en la agencia de Cerro Colorado (pp.67-68).

Como resultado de la hipótesis especifico III tenemos Rho=0.217 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva media y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación significativa entre retroalimentación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023. Resultado distinto se menciona en la investigación de Arnao & Vargas (2020), titulado “influencia del feedback laboral en el desempeño laboral del equipo de trabajo del consorcio optimo Mendieta Leiva, región Piura-2020”, quienes concluyeron que se obtuvo un coeficiente de 0.77 entre las variables feedback laboral y el desempeño laboral, mediante la correlación de Pearson de 0.236 con significancia en ambas variables de investigación (p.7).

CONCLUSIONES

- Podemos concluir que existe influencia entre comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023. Debido a que muestra una rho=0.526 y p-valor= 0.000 que indican una correlación positiva considerable y significativa.
- Podemos concluir que existe influencia entre flujo de comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023. Debido a que muestra una Rho=0.259 y el p-valor= 0.000 que indican una correlación positiva media y significativa.
- Podemos concluir que existe influencia entre barreras de comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023. Debido a que muestra una Rho=0.220 y el p-valor= 0.000 que indican una correlación positiva media y significativa.
- Podemos concluir que existe influencia entre retroalimentación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023. Debido a que muestra una Rho=0.217 y el p-valor= 0.000 que indican una correlación positiva media y significativa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades municipales mejorar la gestión de la comunicación interna en la institución mediante un enfoque integral de comunicación interna. Se debe reconocer a todos los trabajadores como emisores de mensajes dentro de la entidad, brindándoles la oportunidad de participar de manera comprometida y proactiva. Además, es fundamental actualizar y optimizar los canales tecnológicos de comunicación, como sistemas integrados e intranet, con el fin de potenciar el rendimiento laboral de los colaboradores.
- Se sugiere a las autoridades municipales establecer un flujo de comunicación efectivo. Para lograrlo, es importante promover la participación de los trabajadores a través de reuniones interactivas y dinámicas que permitan captar su atención y transmitir el mensaje deseado. Es fundamental crear un ambiente de confianza en el que los trabajadores se sientan escuchados y puedan aportar ideas.
- A las autoridades municipales se sugiere tomar medidas para reducir las barreras de comunicación. Por ello, se recomienda que se brinden capacitaciones a los empleados para que puedan utilizar adecuadamente los recursos de trabajo y así mejorar su desempeño laboral. Además, es necesario establecer políticas de comunicación claras que indiquen los canales de comunicación internos en la institución.
- Se sugiere a las autoridades municipales planificar y organizar sesiones de retroalimentación, manteniendo una comunicación estrecha entre las diferentes áreas responsables. Esto facilitará el desarrollo armonioso de las actividades. Asimismo, es importante identificar los logros y dificultades de los trabajadores en los procesos o actividades, implementando estrategias de retroalimentación formativa que contribuyan a la mejora de su desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abdala N. (21 de junio de 2018). *Consultorio: las consecuencias de la inseguridad laboral*. Clarín en viva. https://www.clarin.com/viva/consecuencias-inseguridad-laboral_0_B1qgPtKZ7.html

Araceli Castelló Martínez, C. d. (2019). *De la publicidad a la comunicación persuasiva integrada*. Madrid: ESIC EDITORIAL. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=731773

Aragadvay Yungán, M.M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el hospital básico moderno de Riobamba* [tesis de posgrado, universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador] http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744

Aragon Caceres, A.D. & Pacco Huillcapacco, R.M. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la financiera compartamos, Arequipa-2019"* [tesis de pregrado, universidad tecnológica del Perú] https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4455/Allison_Aragon_Ruth_Pacco_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arnao Abramonte, A.& Vargas Rojas, M.P. (2020). *Influencia del feedback laboral en el desempeño del equipo de trabajo del consorcio óptico Mendieta Leiva, región Piura año 2020* [tesis de pregrado, universidad privada Antenor Orrego] https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6869

Bautista Cuello, R.; Cienfuegos Fructus, R. & Aguilar Panduro (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista de investigación valor agregado, v*.7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417

Berger M. (31 de enero del 2020). *¿Cómo lograr calidez en un ambiente laboral de tensiones?* Blog LHH. https://lhh.pe/centro-de-conocimiento/como-lograr-calidez-en-un-ambiente-laboral-de-tensiones/

Biblioteca universitaria de Alicante. (16 de abril de 2018). *Plan de comunicación interna de la biblioteca de la universidad de alicante (BUA).* http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/74768

Bustamante Paricoto, I. (2021). *Rotación de personal como factores de eficiencia en el gasto público* [tesis de posgrado, universidad nacional de san Antonio Abad del Cusco] https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5857

Cárdenas Castillo, N. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad provincial de churcampa-2019* [tesis de pregrado, universidad peruana de ciencias e informática] http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/334/CARDENAS%20CASTILLO%20NADIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carhuamaca Cristóbal, H.& Meza Díaz, R.O. (2019. *Percepción de la comunicación interna en las municipalidades de Sapallanga y Pucara* [tesis de pregrado, universidad nacional del Centro del Perú, Huancayo] https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6583

Carpio Giraldo, E.T. (2017). *El clima organizacional y el logro de resultados en la dirección de gestión pedagógica de la dirección regional de educación de ica-2016* [tesis de pregrado, universidad alas peruanas] https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/894/Tesis_El_Clima_Organizacional_Y_El_Logro_De_Resultados.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro-Martínez, A., Sosa Valcarcel, A. y Galarza Fernández, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros. Ámbitos: *Revista Internacional de Comunicación*, 48, 56-78. https://idus.us.es/handle//11441/99878

Charry Condor, H.O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, *vol*. 9(1), 25-34. https://www.redalyc.org/journal/4498/449856234001/

Cobo Olivero, C.E. (2003). El comportamiento humano. *Revista de investigación de la universidad del Valle, vol*. 19(29), 113-130. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006394

Cochachin Yauri, T.S. & López Guerrero, K.Y. (2019). *Eficiencia productiva e inversión pública en las municipalidades provinciales del departamento de Ancash-2017* [tesis de pregrado, universidad nacional de Santiago Antúnez de Mayolo] https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNM_2f7dc34d1966b3cd893c4376f9acc5a6

Costales, F. (2009). Teorías contemporáneas sobre rendimiento laboral individual*. Revistas de la universidad del Azuay,* (48), 121-147 https://www.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/publicaciones/UV-48.pdf

Chen C. (s.f.). *Actitud y aptitud*. Diferenciador. https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-actitud-y-aptitud/

Delgado Espinoza, S.K.; Calvanapón Alva, F.A. & Cárdenas Rodríguez, K (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio espejo, vol. 14*(2), 10-16. https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/572863748003.pdf

De la Gala Velásquez, B., Hurtado Palomino, A., & Arredondo Salas, A. (2021). Capital relacional y crecimiento empresarial: efecto indirecto de la capacidad de asimilación en las empresas textiles y de confecciones. *360 revista De Ciencias De La Gestión,* (6). https://doi.org/10.18800/360gestion.202106.005

Escobedo García, C.L.& Quiñones Florin, M.M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del callao, 2019* [Tesis de pregrado, pontificia universidad católica del Perú] https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gavidia Luna, J.J. & Gómez López, M.A. (2017). *Diagnóstico de la comunicación interna en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Santa-2016* [tesis de pregrado, universidad nacional del Santa, nuevo Chimbote] https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/3086

Guevara Calderón, C. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Jaén.2022* [tesis de pregrado, universidad Cesar Vallejo, Moyobamba] https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88487

Herramienta para tesis (12 de junio 2020). *Coeficiente de alfa de Crombach*. [Imagen del video adjunta] [Publicación de estado]. Facebook. https://www.facebook.com/herramientasparatesis/videos/herramentas-para-tesis/304251940735634/

Laurencio Guevara, J.P. (2021). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la Sunarp-zona registral n^{o} III-san Moyobamba* [tesis de pregrado, universidad nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque] https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9669

Marchant Guzmán, H. (2012). *Competencias y evaluación del desempeño: factores de éxito-fracaso que han influido en las experiencias implementadas en servicios del estado en Chile* [tesis de posgrado, universidad Alberto Hurtado].

Miramira Típula, F. (2019). *Habilidades sociales y habilidades comunicativas de los estudiantes de una universidad pública. Lima-2018* [tesis de posgrado, universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle] https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4156

Mora Proaño, J.F. (2019). *Modelo de gestión comunicacional del gobierno provincial de Tungurahua, para la eficiencia en el cumplimiento de objetivos institucionales* [Proyecto de investigación de posgrado, Pontificia universidad católica del ecuador] https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2625

Papic Domínguez, K. 2019. Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuaderno de investigación educativa*, 10(1), 63-83. https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881

Paredes Floril, P.R. & Quiroz Díaz, J.G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral entre las principales cadenas ecuatorianas de supermercado. *Revista San Gregorio*, (46), 83-95.

Pilco Villanueva, R. B. (2022) *comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp-Zona registral no v-sede Trujillo, 2022* [tesis de posgrado, universidad Cesar Vallejo, Trujillo] https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86913

Pulido Barragán, J.A. (2018). *Percepción de la satisfacción de los colaboradores de los empleados de la clínica CEDIMEC, y su relación con el desempeño laboral* [tesis de maestría, universidad externada de Colombia, Bogotá]. https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1525

Rodríguez Carrillo, J.K. & Paredes Figueroa, A.B. (2021*). Comunicación interna y gestión administrativa en la gerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de puente piedra-2019* [tesis de pregrado, universidad privada del norte, Lima] https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27557/Paredes%20Figueroa%20Alfredo%20Bernabe_Rodriguez%20Carrillo%20Janina%20Katerine.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saldarriaga Díaz, J. (2020). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Macate-2019* [tesis de posgrado, universidad Cesar Vallejo, Chimbote]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48774

Software del sol. (s.f.). *Orientación al logro*. https://www.sdelsol.com/glosario/orientacion-al-logro/

Suma Ramírez, M. (2021). *El employee engagement como un aliado estratégico para optimizar el desempeño laboral* [tesis de posgrado, universidad nacional de san Agustín de Arequipa]

http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12679/UPmasura.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas Castro, E. (2015). Las funciones del leguaje de Jakobson en la titulación deportiva: estudio estilístico de la nación y la extra. *Revista de filología y lingüística de la universidad de costa rica, v*. 41(1), 143-156. https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/filyling/article/view/21194

Vásquez Morales, P.J. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en personal de obra del sector construcción en la molina-2019* [tesis de posgrado, universidad Ricardo Palma, Lima]. https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4816

Vega Barquero, K. (29 de Julio de 2020). *El enfoque en el equipo y el logro de resultados.* https://es.linkedin.com/pulse/el-enfoque-en-equipo-y-logro-de-resultados-kenlly-vega-barquero

Vidal Castillo, V.A. (2022). *Nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de la Esperanza -2021* [tesis de posgrado, universidad Cesar Vallejo, Trujillo] https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/90212

Vivas Escalante, A. D. & Saavedra Moraga, P.A. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa liceo técnico Amelia Courbis, Talca-2018*. Revista scientific, v* 4, 116-135. https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173008/

Yáñez Román, A.A. (2017). *La comunicación interna de la municipalidad de surco en el liderazgo organizacional* [tesis de pregrado, universidad san Martin de Porres, Lima] https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3233/yanez_raa.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Zuniga F.; Espinoza G.; Solano I.; Araujo V.; Montalvan M. (s.f.). *Barreras de la comunicación* [dispositiva de Power Point]. Repositorio de universitario de ECOTEC. https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018D_RHH353_01_92192.pdf

ANEXOS

Anexo N^0 1: Matriz de consistencia

<table>
<tr><th>Problema</th><th>Objetivos</th><th>Hipótesis</th><th>Variable</th><th>Dimensión</th><th>Indicadores</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Problema general
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023?</td><td rowspan="4">Objetivo general
Determinar la relación entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023</td><td rowspan="4">Hipótesis general
La relación entre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.</td><td rowspan="11">V1. Comunicación interna</td><td rowspan="4">Flujo de comunicación</td><td>Comunicación descendente</td></tr>
<tr><td>Comunicación ascendente</td></tr>
<tr><td>Comunicación horizontal</td></tr>
<tr><td>Comunicación oblicua</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Problema especifico
➢ ¿Cuál es la relación entre el flujo de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023?
➢ ¿Cuál es la relación entre las barreras de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023?
➢ ¿Cuál es la relación entre la retroalimentación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023?</td><td rowspan="6">Objetivo especifico
➢ Identificar la relación entre el flujo de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023.
➢ Desarrollar la relación entre barreras de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023.
➢ Medir la relación entre retroalimentación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha, año 2023.</td><td rowspan="6">Hipótesis especifico
➢ La relación entre el flujo de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.
➢ La relación entre barreras de comunicación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.
➢ La relación entre retroalimentación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha-año 2023, es significativa.</td><td rowspan="3">Barrera de comunicación</td><td>Sobrecarga de información</td></tr>
<tr><td>Sesgo de información</td></tr>
<tr><td>Barrera físicas</td></tr>
<tr><td>Ambiente de tensión</td></tr>
<tr><td>Falta de seguridad</td></tr>
<tr><td>Interpretación diferente</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Retroalimentación</td><td>Evaluación sobre desempeño</td></tr>
<tr><td>Seguimiento del feedback</td></tr>
<tr><td rowspan="13">V2. Desempeño laboral</td><td rowspan="4">Comportamiento</td><td>Disciplina</td></tr>
<tr><td>Responsabilidad</td></tr>
<tr><td>Actitud iniciativa</td></tr>
<tr><td>Capacidad de realización</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Competencias</td><td>Liderazgo</td></tr>
<tr><td>Conocimiento del puesto y tareas</td></tr>
<tr><td>Habilidades</td></tr>
<tr><td>Capacidad de asimilación</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Logro de resultados</td><td>Resolver problemas</td></tr>
<tr><td>Cumplimiento de las tareas</td></tr>
<tr><td>Eficiencia y eficacia en el logro de metas</td></tr>
<tr><td>Calidad en el trabajo</td></tr>
</table>

Anexo N^0 2: Cuestionario comunicación interna

Estimados trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha el presente cuestionario tiene como propósito recopilar información relevante para conocer la comunicación interna dentro de la municipalidad. Leer detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los casilleros del cuadro respectivamente con una X.

Dónde: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre =5.

N^0	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Flujo de comunicación					
1	Se da a conocer las políticas y lineamientos de la municipalidad					
2	Se le informa la visión, misión y valores y los nuevos cambios estructurales de la municipalidad					
3	Existe capacitaciones o charlas en su área de trabajo					
4	Comunicas al jefe inmediato sobre las actividades o tareas realizadas					
5	Se lleva a cabo opiniones sea escrita o verbal para mejorar el área de trabajo					
6	Realizan reuniones para dialogar asuntos de la municipalidad					
7	existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades					
8	la comunicación entre su grupo y con colegas de otras áreas logran coordinarse adecuadamente					
9	La comunicación con otros grupos de trabajo es activa y coherente					
10	Su grupo de trabajo junto con otro sector llegan a responder los problemas o asuntos de manera inmediata					
	Dimensión 2: Barrera de comunicación					
11	Tiene dificultad para localizar los datos debido a la sobrecarga de información, cuando para realizar una determinada tarea					
12	Existe sesgo de información que impidan obtener una buena comunicación y con ello resultados positivos para la municipalidad					
13	Con que frecuencias las barreras físicas (problemas de internet, la bulla, la poca iluminación en la oficina, falla o deficiencia de los medios que usan) se ven en la municipalidad					
14	Existe un ambiente tenso en su espacio laboral					
15	La municipalidad tiene programas o talleres sobre la seguridad en el trabajo					
16	Cuando alguien le encarga alguna responsabilidad logra interpretar lo que se requiere.					
	Dimensión 3: Retroalimentación					
17	Llevan a cabo una evaluación, para que conozcas tu desempeño					
18	Con que frecuencia se realiza el seguimiento de feedback o retroalimentación en su oficina					

Anexo N^0 3: Cuestionario de desempeño laboral

Estimados trabajadores de la municipalidad distrital de Yarinacocha el presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información del desempeño laboral en su institución. Es anónimo, por lo tanto, le pedimos honestidad en su respuesta. Escribe con una X debajo de las opciones que considere.

Dónde: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre =5.

	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Comportamiento					
1	El personal de la empresa se preocupa por mantener la infraestructura física de la organización de manera limpia y ordena para su desenvolvimiento					
2	Se siente responsable del cumplimiento de las tareas asignadas					
3	Posee una actitud innovadora para mejorar actividades de la municipalidad					
4	Se considera una persona capaz de afrontare nuevos retos de la municipalidad					
	Dimensión 2: Competencias					
5	Usted tiene la capacidad de dirigir o tomar decisiones que influye en su forma de ser					
6	Comprende el manejo de su puesto y las tareas que le asignan cada día					
7	Posee habilidades para la realización de todas las fases que se desarrollan en su trabajo					
8	Tiene la capacidad para relacionarse con sus					
	Dimensión 3: Logro de resultados					
9	Logra resolver los problemas de su puesto sin ninguna dificultad					
10	Logra finalizar con éxito las tareas asignadas					
11	Considera usted que realiza sus funciones con efectividad para el logro de las metas de la municipalidad					
12	Logra desarrollar su trabajo con calidad					