

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2019.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

NATUSHA CLAUDIA ZARUSKA MELGAREJO ÑAHUI

Andahuaylas, Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2019.**

NATUSHA CLAUDIA ZARUSKA MELGAREJO ÑAHUI

Asesor:

Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Andahuaylas, Perú

2021



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Evolución para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de auditorium de la sede académica de Coyoacán
 de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de
Andahuaylas, siendo las 9:00 horas del día miércoles de 18
de diciembre del año 2017, se reunieron el Mg. Simón José
Cama Flores (Presidente), Mg. Oscar Apaza Apaza
(secretaría) y el Mg. Sandy Guillén Cuba (vocal)
 integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado:
"Comunicación interna y el desempeño laboral
de la servidores públicas en la Municipalidad
Provincial de Andahuaylas 2017"
 cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas; Bach. Watocha
Claudia Zoruste Melgarejo Naher, y su Asesor Mg. Juan Cielo
Ramírez Cajamarca, con el propósito de
 proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ:
aprobar por unanimidad al Bachiller en Administración
de Empresas, Watocha C. Z. Melgarejo Naher, obteniendo la siguiente
 calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
15	quince	Buena

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02)
 ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Mg. Oscar Apaza Apaza
 DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Mg. Sandy Guillén Cuba
 DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Mg. Simón José Cama Flores
 DOCENTE

DEDICATORIA

A mis padres: mamá Sabina y papá Lázaro, por su dedicación, amor y sacrificio; quienes hicieron posible y son parte este logro. A mis papitos María y Javier quienes me brindaron siempre su apoyo incondicional y su paciencia. A mi mamá Claudia por ser mi ejemplo de fortaleza y perseverancia.

A mi hermano Alessandro, por haber sido mi empuje día a día y muchas veces el que me daba ánimos para seguir adelante.

A mis dos grandes amores, Fabrizio y Henry David, que han sido mis compañeros de viaje en esta increíble aventura llamada vida; gracias por ser la inspiración y la base principal sobre la que he construido la estructura de mi vida laboral.

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a Dios por el privilegio de poder vivir, no sólo porque me dio a mis padres, sino también porque bendice cada día de mi vida con la maravillosa oportunidad de estar con las personas que más me quieren y que sé que más me quieren en mi vida, y de disfrutar con ellas.

A la Universidad Nacional José María Arguedas por haberme educado en sus aulas y por abrirme las puertas de su seno científico para que pudiera estudiar mi carrera; además, a los muchos instructores que compartieron su experiencia conmigo y me proporcionaron la motivación que necesitaba para progresar constantemente a lo largo de los años.

A mis padres por el apoyo incondicional y por cada esfuerzo que hicieron para poder culminar con mi carrera profesional.

A los miembros del jurado evaluador: Mg. Simón José Cama Flores, Dr. Oscar Apaza Apaza y la Mg. Sandy Guillén Cuba; profesionales que, con sus sugerencias y experiencias, coadyuvaron a la culminación de la presente investigación.

Mi asesor de tesis, el Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, merece la mayor gratitud por su apoyo y sugerencias. Tengo una deuda de gratitud con él por haberme permitido beneficiarme de su experiencia y conocimientos científicos al servirme de mentor durante todo el proceso de elaboración del trabajo de estudio.

A la Municipalidad Provincial de Andahuaylas y a sus funcionarios por el uso de su tiempo y el espacio cedido para facilitar el desarrollo de este proyecto de investigación.

PRESENTACIÓN

El estudio se presenta de acuerdo y conforme al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas: Comunicación interna y desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019; para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

La investigación planteó como objetivo principal identificar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019; dos cuestiones esenciales para la administración de una organización, ambas incluidas en el ámbito de la gestión de los recursos humanos; este debate también tendrá en cuenta las numerosas etapas y procedimientos metodológicos que intervienen en el proceso de investigación.

Para recoger la información, se empleó un cuestionario organizado en una escala de Likert y con un total de 36 preguntas diferentes. El tratamiento de los datos se realizó con el programa estadístico SPSS 25, que nos permitió determinar los resultados del estudio. Además, se basó en ideas, teorías e información científica ya establecidas.

Del mismo modo, los hallazgos que se obtuvieron de este esfuerzo de estudio demostraron que las variables que se investigaron están conectadas estadística y teóricamente. Estos resultados servirán de guía para la realización de cualquier investigación futura que pueda llevarse a cabo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Delimitación de la investigación	20
1.3.1 Delimitación espacial	20
1.3.2 Delimitación temporal.....	20
1.3.3 Delimitación teórica	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 Justificación teórica	21
1.4.2 Justificación metodológica	21
1.4.3 Justificación socioeconómica	21
1.5 Objetivo	22
1.5.1 Objetivo general.....	22
1.5.2 Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	25
2.1.3. Antecedentes locales	28
2.2. Marco teórico.....	35
2.2.1. Definición de la comunicación	35
2.2.2. Método de la comunicación	35
2.2.3. Elementos del proceso de la comunicación	37

2.2.4. Comunicación interna	37
2.2.5. Funciones principales de la comunicación interna.....	38
2.2.6. Tipos de comunicación interna.....	39
2.2.7. Canales de la comunicación interna.....	40
2.2.8. Dimensiones de la comunicación interna	40
2.2.9. Definiciones de desempeño laboral.....	42
2.2.10. Administración del desempeño	42
2.2.11. Sistemas de sueldo basado en el desempeño	43
2.2.12. Evaluación del desempeño laboral	43
2.2.13. Las evaluaciones del desempeño son necesarias.....	44
2.2.14. Propósito	45
2.2.15. Beneficios de la evaluación del desempeño	45
2.3. Marco conceptual	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.1. Hipótesis	50
3.1.1. Hipótesis general.....	50
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	50
3.2. Variables	50
3.3. Operacionalización de variables	51
3.4. Metodología.....	51
3.4.1. Enfoque.....	51
3.4.2. Tipo de investigación	52
3.4.3. Nivel de investigación	52
3.4.4. Diseño de investigación.....	52
3.5. Población y muestra.....	53
3.5.1. Población	53
3.5.2. Muestra	54
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.6.1. Técnicas.....	55
3.6.2. Instrumentos.....	55
3.7. Método de análisis de datos	56
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	57
4.1. Resultados de investigación.....	57
4.1.1. Confiabilidad de instrumento - alfa de Cronbach	57
4.2. Contrastación estadística de hipótesis.....	71

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	78
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Coeficiente de correlación de rho de Spearman.....	56
Tabla 2. Fiabilidad según kuder Richardson	57
Tabla 3. Comunicación interna y desempeño laboral).....	57
Tabla 4. Comunicación interna	58
Tabla 5. Desempeño laboral	58
Tabla 6. Género.....	59
Tabla 7. Edad	60
Tabla 8. Tiempo de servicio	61
Tabla 9. Condición laboral	62
Tabla 10. Nivel académico.....	63
Tabla 11. Comunicación interna	64
Tabla 12. Comunicación intrapersonal.....	65
Tabla 13. Comunicación interpersonal.....	66
Tabla 14. Desempeño laboral	67
Tabla 15. Funciones	68
Tabla 16. Comportamiento.....	69
Tabla 17. Rendimiento.....	70
Tabla 18. Comunicación interna y desempeño laboral.....	71
Tabla 19. Comunicación intrapersonal y funciones de los servidores	72
Tabla 20. Comunicación intrapersonal y comportamiento de los servidores	73
Tabla 21. Comunicación intrapersonal y el rendimiento de los servidores	74
Tabla 22. Comunicación interpersonal y las funciones de los servidores públicos	75
Tabla 23. Comunicación interpersonal y el comportamiento de los servidores públicos...76	
Tabla 24. Comunicación interpersonal y el rendimiento de los servidores públicos	77

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Métodos de la comunicación en las organizaciones.....	36
Figura 2: Elementos del proceso de comunicación.	37
Figura 3: Dimensiones de la comunicación interna.	41
Figura 4: Género.....	59
Figura 5: Edad.	60
Figura 6: Tiempo de servicio.	61
Figura 7: Condición laboral.	62
Figura 8: Nivel académico.....	63
Figura 9: Comunicación interna.	64
Figura 10: Comunicación intrapersonal.....	65
Figura 11: Comunicación interpersonal.....	66
Figura 12: Desempeño laboral.....	67
Figura 13: Funciones.	68
Figura 14: Comportamiento.	69
Figura 15: Rendimiento.....	70

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	93
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	95
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos	96
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	98
Anexo 5: Fotografías de la investigación.....	101
Anexo 6: Instrumento de recolección de datos.....	103
Anexo 7: Documento de autorización de aplicación de instrumento.....	107
Anexo 8: Evidencia de la parte estadística.....	108
Anexo 9: Encuesta.....	109

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019; esta investigación está dentro del enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transeccional correlacional; donde la variable independiente es la comunicación interna y la variable dependiente es el desempeño laboral.

La población está conformada por los 370 servidores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Donde la muestra será la misma población ($M=m$). Por lo tanto, se evaluó a una muestra de 61 servidores, sobre los sucesos ocurridos en el año 2019.

Para la recogida de datos se empleó el método de la encuesta, y su instrumento, el cuestionario, fue verificado por la opinión de especialistas en la materia. El cuestionario constaba de 36 ítems, y su escala iba de una categoría a cinco (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

La confiabilidad del instrumento obtuvo como resultado 0.879 según el coeficiente Alfa de Cronbach, que representa una excelente confiabilidad.

La conclusión general en base a los resultados es afirmativa, podemos determinar que existe relación alta (0,817**) con un nivel de significancia de $p = ,000$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de 0,05. Por tanto, Estamos en condiciones de afirmar inequívocamente que la calidad del rendimiento laboral de los empleados de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el año 2019 está fuertemente influenciada por el nivel de comunicación que se da al interior de la organización.

Palabras claves: comunicación interna, comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal, desempeño laboral, funciones, comportamiento, rendimiento.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between internal communication and job performance of public servants in the Provincial Municipality of Andahuaylas, 2019; This research is within the quantitative approach, descriptive correlational level, with a non-experimental correlational transectional design; where the independent variable is internal communication and the dependent variable is job performance.

The population is made up of the 370 servers of the Andahuaylas Provincial Municipality. Where the sample will be the same population ($M = m$). Therefore, a sample of 61 servers was evaluated on the events that occurred in 2019.

For the data collection the survey technique was used, with its instrument the questionnaire, the validation in charge of the expert judgment and it was composed of 36 questions with a scale of five categories (never, almost never, sometimes, almost always and always).

The reliability of the instrument obtained as a result 0.879 according to the Cronbach's alpha coefficient, which represents excellent reliability.

The general conclusion based on the results is affirmative, we can determine that there is a high relationship (0.817 **) with a significance level of $p = .000$, which is less than the established significance level of 0.05. Therefore, we can affirm that internal communication is significantly related to the job performance of public servants in the Provincial Municipality of Andahuaylas. 2019.

Key words: internal communication, intrapersonal communication, interpersonal communication, job performance, functions, behavior, performance.

INTRODUCCIÓN

El presente esfuerzo de investigación examina la cuestión del vínculo entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados públicos que trabajan para la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el año 2019.

Sin embargo, la ausencia de comunicación impide a los empleados desempeñar sus funciones, Por ello, es fundamental que los directivos difundan y reciban información para que los supervisores conozcan los vínculos que existen entre las numerosas divisiones que componen la actividad de una organización. Los empleados que conocen sus funciones y se identifican con la organización tienen un mayor nivel de felicidad laboral, lo que a su vez conduce a un mejor rendimiento. La comunicación interna lo consigue a través de la coordinación, la colaboración y la satisfacción laboral.

Según los estudios que analizan la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral, hay muchas actividades educativas diferentes que pueden utilizarse para mejorar los conocimientos, las habilidades y los talentos de un empleado en su lugar de trabajo. Mediante esta estrategia educativa se pueden desarrollar individuos más seguros de sí mismos, competentes en las tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo e impulsados a terminar su trabajo con eficacia.

En la actualidad, la comunicación es un instrumento importante y se considera una de las actividades que ayudan a allanar el camino hacia el éxito de una organización, es decir, cualquier proceso de influencia que se lleve a cabo para cumplir los objetivos de la empresa.

En la organización cuando fluye una comunicación adecuada tiende a entregar recíprocamente todas las informaciones necesarias para logra metas y coadyuvar un buen desempeño laboral.

La Municipalidad Provincial de Andahuaylas constituye como un órgano descentralizado, con autonomía administrativa y presupuestal, es responsable de formular, programar, coordinar, ejecutar y supervisar acciones de desarrollo de acuerdo a su competencia y ámbito jurisdiccional.

Para una mejor comprensión de la investigación, se agrupo en (5) capítulos de la siguiente manera.

El problema de la investigación se discutió en el primer capítulo, junto con el enfoque, la definición del problema (tanto general como específico) y la delimitación, justificación y articulación de los objetivos.

En el segundo capítulo se exponen los fundamentos teóricos del estudio, incluidos los antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual.

En el tercer capítulo se desarrollaron la metodología de la investigación, las hipótesis, las variables y la operacionalización de las variables. La metodología también incluía el enfoque de la investigación, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población y la muestra, los métodos de recogida de datos y las herramientas de análisis de datos.

En lo que respecta al capítulo cuarto, se presentó los resultados de la investigación, contrastación estadística de la hipótesis de la investigación.

En cuanto al capítulo quinto, se desarrolló la discusión de los resultados.

Concluye con las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación y los anexos asociados que confirman la consistencia del trabajo presentando las conclusiones obtenidas tras el tratamiento y análisis de los resultados y aportando las correspondientes sugerencias.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Stoner (2000), indica que las personas participan en el acto de la comunicación para intentar transmitir sus significados a los demás mediante el intercambio de señales simbólicas.

Las exigencias del mundo globalizado y competitivo, exige cada vez más que las organizaciones y las personas sean más competitivas, Es así que se hace necesaria conocer de forma científica y sistemática las opiniones de los servidores respecto a la fluidez de las transmisiones de objetivos, metas y otros que las empresas desean alcanzar, donde la comunicación juega un papel importante. El proceso de comunicación, a lo largo del tiempo y junto con el desarrollo de las estructuras organizativas, ha evolucionado hasta convertirse en un tipo de trabajo metódico y estructurado orientado al cumplimiento de objetivos.

A nivel internacional la comunicación interna se ha tornado uno de los temas más relevantes considerados por muchos como un factor primordial en las organizaciones, sin embargo, muchas de ellas no la perciben como un factor estratégico y muy pocas de las empresas reconocen la importancia de la comunicación dentro de la organización, sin saber que un proceso inadecuado de esta misma puede convertirse ya sea en un vínculo o un obstáculo para el adecuado desempeño laboral.

La comunicación interna en las organizaciones mundiales hoy en día se ha visto como uno de los factores importantes en su desarrollo el mismo que permite alcanzar los objetivos institucionales y ser competitivos en comparación a las demás; por tanto, la comunicación interna es considerada como una importante herramienta de transmisión de la información dentro las organizaciones, la cual ayuda a identificar las necesidades, dificultades y logros de la organización como de sus trabajadores.

A nivel nacional se viene considerando que la comunicación interna en las organizacional va cumpliendo un papel cada vez más indispensable y necesaria que promueve un flujo de comunicación adecuado el cual ayuda a mantener las buenas relaciones entre trabajadores y los altos mandos de la empresa lo que facilita el intercambio de información sin más burocracias, de tal manera que los trabajadores están comprometidos y al tanto con lo que ellos deben de hacer para contribuir en el cumplimiento de los objetivos de la organización como la de mejorar la productividad.

A nivel local, se puede observar que las empresas y organizaciones vienen creciendo y no dejan de lado la importancia de la comunicación interna en las organizaciones; en la provincia de Andahuaylas actualmente las organizaciones vienen utilizando una comunicación de manera formal e informal, muchas de ellas por decirlo “típica” de reunirse con los trabajadores solo a manera formal (reuniones), la información no es bastante fluida existen barreras y diferencias entre trabajadores y la alta dirección es simplemente una comunicación de tipo laboral; se ve cada vez más la práctica de la comunicación informal en las organizaciones donde los temas pueden ser laborales y cotidianos no hay límite de jerarquía y son aprovechados generalmente por los superiores para obtener información de sus trabajadores que son difíciles de obtener en una comunicación formal, lo que genera una buena relación entre alta dirección con los trabajadores haciendo que los trabajadores se sientan más identificados y comprometidos con la organización y finalmente influya en gran medida en el desempeño laboral, lo que genera el logro de los objetivos tanto institucionales y personales.

La Municipalidad Provincial de Andahuaylas es una institución del estado que tiene como finalidad de prestar servicio a la comunidad, por lo tanto debe de fluir una adecuada comunicación entre alta gerencia y servidores así como con la población, la comunicación interna es un factor clave que tiene que tener en cuenta la institución ya que al carecer de ella se presentan situaciones desfavorables para la institución por ende para los servidores, donde la institución no logra una eficacia en la recepción y comprensión del mensaje de modo que la información de cada área no circula correctamente esta a la vez genera que haya trabajo estancado afectando el desempeño en las funciones, desconocimiento de tareas, falta de compromiso y falta de coordinación para la difusión de los mensajes dentro de la organización.

Por esta razón la presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de, Andahuaylas – 2019.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la comunicación intrapersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?
- ¿De qué manera la comunicación intrapersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?
- ¿De qué manera la comunicación intrapersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?
- ¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?
- ¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?
- ¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación espacial

Institución: Municipalidad Provincial de Andahuaylas

Ubicación: Provincia de Andahuaylas – Apurímac 2019.

Dirección: Jr. Constitución N° 626

1.3.2 Delimitación temporal

A partir de los resultados y ocurrencias del estudio, se puede deducir que el proyecto de investigación fue concebido pensando en 2019.

1.3.3 Delimitación teórica

El estudio considera a la comunicación interna y desempeño laboral; adentro de los cuales se desarrollarán:

Comunicación interna.

- Comunicación intrapersonal.
- Comunicación interpersonal.

Desempeño laboral

- Funciones.
- Comportamiento.
- Rendimiento.

1.4 Justificación

Al respecto Carrasco (2007) menciona que, “Todo proyecto de investigación debe justificarse, es decir, exponer el motivo por el que se realiza. El estudio que se investiga se justifica, en esencia, dando respuesta a la pregunta de por qué se investiga”. (p. 117)

El propósito de esta investigación es proporcionar una guía útil que explique la conexión entre una comunicación interna eficaz y un rendimiento laboral satisfactorio.

La incapacidad de los servidores públicos que trabajan para la Municipalidad Provincial de Andahuaylas para apreciar la importancia de la comunicación efectiva tiene un efecto negativo significativo en la calidad de su producción en el trabajo.

1.4.1 Justificación teórica

Para poder demostrar teóricamente que la obtención de ambas es prioritaria en la existencia de las instituciones, es importante entender cómo se relacionan las variables.

La comunicación se compone de diversos procesos, como la comunicación intrapersonal y la comunicación interpersonal, que, articuladas colectivamente, favorecen el desempeño laboral del personal de la organización para realizar los fines y objetivos de la institución.

Este estudio trata de explicar cómo se relacionan la comunicación interna de los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas y el desempeño laboral. Las conclusiones de este estudio no sólo ayudarán a avanzar en la comunicación adecuada, sino que también servirán de hoja de ruta para seguir investigando el tema.

1.4.2 Justificación metodológica

Este estudio trata de explicar la conexión entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Las conclusiones de este estudio serán útiles para fomentar una comunicación adecuada, además de servir de hoja de ruta para futuros estudios sobre el tema.

En este estudio se empleó el método de la encuesta para recopilar datos de grandes muestras durante un periodo de tiempo predeterminado. La muestra se empleó como instrumento, y el cuestionario se utilizó para medir las variables del estudio (comunicación interna y rendimiento laboral).

1.4.3 Justificación socioeconómica

Este proyecto de investigación no beneficia económicamente a la sociedad en términos de ganancias.

En cuanto al beneficio, la gestión de las instituciones, en este caso la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, se ve muy favorecida por el trabajo de estudio.

1.5 Objetivo

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

García (2012), realizó la investigación: "*Diagnóstico de comunicación interna en las agencias de viajes de Bahías de Huatulco*", (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad de Oaxaca, México, llegó a las siguientes conclusiones:

- Debido a que las empresas de viajes no proporcionan una formación adecuada a los empleados recién contratados o no proporcionan ninguna formación, la empresa a la que pertenecen estos empleados sufre una mala comunicación internamente. Esto se debe al enorme volumen de turistas que visitan Bahías de Huatulco durante la temporada turística alta, lo que provoca una continua rotación de personal.
- Los trabajadores conocen bien los principios de la organización, pero hay ciertos temas sobre los que no tienen ni idea o no están informados. La educación de la identidad corporativa de una empresa, a menudo conocida como la personalidad de la empresa, depende de una serie de principios, características y rasgos fundamentales. Dado que sólo se conoce una parte de la identidad del organismo, disminuye el sentimiento de pertenencia, lo que influye negativamente en el rendimiento general de los trabajadores.

Osorio (2009), realizó la investigación: "*Una herramienta estratégica utilizada por Madero y Maldonado, corredores de seguros S.A. para mejorar el servicio al cliente es la comunicación interna y externa*", (tesis de pregrado). Tesis de la Universidad Pontificia Javeriana, Bogotá, obtuvo las siguientes conclusiones:

- El plan estratégico ha puesto de manifiesto la ventaja competitiva que tienen los medios de comunicación, especialmente los pertenecientes a la comunicación de marketing de la empresa, en términos de estructuración.

La empresa ha podido posicionar su marca y construir medios adicionales de contacto con los clientes gracias a su estrategia de desarrollo de las comunicaciones de marketing.

- El desarrollo del diagnóstico también ha puesto de manifiesto que todavía existen ciertos rasgos de comunicación informal en la estructura corporativa establecida por la organización. La estrategia de comunicación estratégica ha sido un apoyo para continuar lo que se había logrado con la expiración de la norma ISO-900, y la comunicación también se ha posicionado en las tareas de la entidad.

Balerozo (2014), realizó la investigación: “*La comunicación organizativa interna y cómo afecta al desarrollo organizativo de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*”, (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, llegó a las siguientes conclusiones:

- La coordinación de las actividades dentro de la empresa se ve afectada por los fallos de comunicación que se producen internamente en la organización.
- La comunicación organizativa influye de manera directa en la baja productividad de la empresa, en el desarrollo organizativo y en la actitud de los empleados; Muchos empleados de la empresa no están informados de los tipos de comunicación que tienen lugar en ella y afirman que los canales utilizados por la entidad son estándar; La separación funcional tiene un impacto en el trabajo en equipo, y la cultura empresarial debería modificarse para ayudar a los empleados a trabajar de forma más productiva.
- El sentimiento de identificación institucional de los empleados con la empresa ni el fortalecimiento de los vínculos interpersonales entre los socios están siendo fomentados por San Miguel de Drive en cuanto a la contribución de estos últimos al nivel de comunicación interorganizacional de la organización. - San Miguel de Drive.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Manzano (2016), desarrollo la investigación: “*Se examinó la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de las agencias cooperativas de ahorro y crédito San Salvador Puno y Juliaca en 2016.*”, (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Juliaca – Perú, llegó a las siguientes conclusiones:

- Los resultados de la encuesta demuestran que el 36% de los encuestados coinciden en que las prácticas de gestión de la comunicación interna de su organización repercuten en su capacidad para cumplir con sus obligaciones laborales. Esta opinión está respaldada por el uso eficaz de las tecnologías de comunicación interna, los tipos de comunicación empleados y la utilización de un canal que apoya el compromiso de los empleados con la empresa y fomenta las iniciativas de mejora.
- Las barreras interpersonales, como la necesidad de complacer al jefe, el miedo a dar noticias desagradables o la escasa capacidad de escucha, pueden dificultar la comunicación interna. Por otro lado, según el 72% de los encuestados, la comunicación informal manda en el lugar de trabajo.
- Por ello, los responsables de la respuesta deben ser conscientes de los canales de comunicación informales, como los rumores, que dificultan la difusión eficaz de los mensajes, ya que pueden ser explotados para servir a determinados intereses.
- Sin embargo, el 18% de los que respondieron dijeron que no estaban interesados en la información que les ofrecía el ejemplo de la perspectiva. Por otra parte, algunos trabajadores indicaron que son eficaces en su trabajo pero que necesitan formación y crecimiento profesional. Como consecuencia de que elementos de motivación como el reconocimiento del trabajo (27 %) sólo se ofrecen a los empleados que tienen algún tipo de relación con la dirección, los encuestados se ven obligados a limitarse a realizar sus tareas sin esperar nada a cambio.

Saboya (2016), realizó la investigación: “*Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016*”, (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se encontró que la variable comunicación interna sí tiene un impacto significativo en las variables de desempeño laboral en la Universidad de San Martín - sede central, recalcando que cuanto mayor sea la comunicación interna, mejor será el desempeño laboral y cuanto menor comunicación interna, menor desempeño laboral; en la empresa en estudio, casi no se distribuyen los documentos administrativos, las políticas institucionales no se divulgan, porque la producción no se mide en términos de cantidad de servicios, hay problemas de conocimiento y comprensión del trabajo, así como problemas de acatamiento a los altos mandos; existe una fuerte asociación positiva que es significativa. Todos estos problemas contribuyen a un bajo rendimiento laboral.
- Esto demuestra que una mayor comunicación interna se traduce en un mayor rendimiento laboral dentro de la organización, pero también es crucial tener en cuenta que todavía hay otros elementos que afectan a los resultados.

Solano (2017), realizó la investigación: “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*”, (tesis para optar el grado de maestría). Tesis de la Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú, llegó a las siguientes conclusiones:

- Juanjui es insuficiente en un 50%, esto indica que, para 10 empleados, debido a la desobediencia de las tareas y a la falta de compromiso por la pronta finalización de las actividades realizadas. Además, existen distinciones entre los empleados como consecuencia de las deficientes relaciones interpersonales.

- Se descubrió que la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección Territorial Huallaga Central - Juanjui están significativamente asociados, por lo que se utilizó el val de P para mostrar que la conexión era significativa. El personal es comprensivo con las sugerencias del supervisor, pero no cumple ciegamente con las indicaciones del jefe inmediato, y el empleado no suele tener una actitud favorable hacia el crecimiento de su trabajo. Estos resultados son consecuencia directa de que el rendimiento de los empleados de la institución se ve afectado por un mal clima organizativo y por la ineficacia de las medidas. Dado que el valor P (Sig. (Bilateral)) es de 0,05, el clima organizacional medido por su dimensión de estructura y la productividad de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui están significativamente correlacionados. También se puede observar que la R de Pearson resulta en un valor positivo de 0,416, lo que indica una correlación positiva y débil.
- El rendimiento laboral de los empleados de la Gerencia Territorial Huallaga Central de Juanjui y el clima organizacional tienen una relación significativa a partir de su dimensión de comportamiento organizacional, según una correlación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional ($r_P = 0,546$, $p 0,05$). El hecho de que exista una correlación lineal directamente proporcional entre las dos variables sirve como evidencia de esta relación.
- La significación y explicación de la representación de la Tabla 7 permite explicar la correlación significativa entre el rendimiento laboral de los empleados de la Dirección Territorial Huallaga Central - Juanji y el clima organizacional, medido por la dimensión de relaciones interpersonales ($r_P = 0,540$, $P 0,05$).
- La encuesta reveló que el personal del Hospital Regional de Lambayeque necesita formación en varias áreas, como la atención al paciente, el trabajo en equipo, la motivación y las habilidades interpersonales y de comunicación. La organización cuenta con un perfil de puesto y un manual de funciones que están relacionados, pero algunos empleados consideran que falta la información necesaria para entender estos temas.

2.1.3. Antecedentes locales

López (2014), realizó la investigación: "*La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014*", (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú, llego a las siguientes conclusiones:

- Dado que el mayor porcentaje de empleados, el 35,4%, afirma que la comunicación dentro de la organización es deficiente y no es vista como una ventaja competitiva en dicha organización, se puede concluir que no se suscita una comunicación organizacional medida como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014, en base a los hallazgos. Esto se debe a que los resultados indican que no existe una ventaja competitiva que se pueda obtener a través de la comunicación organizacional moderada.
- Las conclusiones afirman que hay que mejorar ciertos componentes para que la comunicación organizativa sirva como fuente de ventaja competitiva. El flujo de información, las prácticas de documentación, los procesos de toma de decisiones, las interacciones interpersonales y el conocimiento de cómo llevar a cabo los procedimientos administrativos y planificar, organizar, dirigir y controlar eficazmente los recursos de la institución son algunos de estos factores.
- En cuanto al primer objetivo específico, "argumentar la comunicación organizacional interna como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014", El hecho de que el 44,4 por ciento de los trabajadores de los tres grupos esté de acuerdo en que falta comunicación interna da crédito a la premisa de que no se da una comunicación organizativa interna medida que pueda servir como fuente de ventaja competitiva.
- Los resultados muestran que el 39,7% de los empleados de las tres clasificaciones considera que la comunicación de la organización con el exterior es deficiente.

Lo que coincide con el segundo objetivo específico, que era "argumentar la comunicación organizacional externa como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014". Por lo tanto, es posible asumir que la comunicación organizacional externa no proporciona una ventaja competitiva fuerte o moderada.

- Con respecto al cuarto objetivo específico, "argumentar la comunicación personal organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014", se puede inferir de los hallazgos con el mayor porcentaje, 39,0% de empleados en sus tres formas, que la comunicación personal es deficiente. Esto apoya la hipótesis de que no se da una comunicación personal organizacional efectiva como ventaja competitiva.
- Las ventajas competitivas de la comunicación dentro del Municipio estarían dadas si se aplicaran correctamente las acciones administrativas, el flujo de información, los procedimientos documentales y prácticas similares; sin embargo, los resultados demuestran que el mayor porcentaje de empleados en cada una de sus tres clasificaciones cree que estas ventajas carecen de fuerza. Este porcentaje es del 41,0%.

Hurtado (2017), realizó la investigación: "Personal administrativo de la Universidad Nacional José Mara Arguedas, Andahuaylas - 2017. Comunicación organizacional interna", (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se estableció que el valor del coeficiente de correlación de Spearman era ($r=.431^{**}$) con respecto al objetivo general del presente proyecto de estudio. Dado que el nivel de significación de 0,000 está por debajo del nivel previsto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se deniega la hipótesis nula (H_o) ($p0,05$).

Esto sugiere que, en la Universidad Nacional José Mara Arguedas en el año 2017, existe una correlación marginalmente favorable entre las percepciones de los funcionarios administrativos sobre su ambiente de trabajo y la comunicación organizacional interna. Por lo tanto, el liderazgo, las relaciones interpersonales y la motivación sólo se correlacionan tangencialmente de manera favorable con la comunicación descendente, ascendente y horizontal. Esta cantidad de afirmación es del 99%.

- Dado que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=0,307^{**}$), con un nivel de significación de 0,001 inferior al nivel predicho, se deniega la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a) ($p<0,05$). Esto sugiere que, en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Mara Arguedas en el año 2017, existe una tenue asociación positiva entre el liderazgo y la comunicación descendente.
- La fijación de objetivos, las instrucciones de trabajo, los procesos, la retroalimentación sobre el trabajo y el adoctrinamiento se asocian, por tanto, con un 99 por ciento de certeza favorable al trato justo, a la consideración de las ideas y al objetivo de mejora continua del rendimiento.
- Dado que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=.277^{**}$), con un nivel de significación inferior a lo previsto en 0,004, se deniega la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a) ($p<0,05$). Esto sugiere que los vínculos interpersonales y la comunicación descendente entre el personal administrativo de la Universidad Nacional José Mara Arguedas en 2017 tienen un vínculo débilmente favorable. Por lo tanto, la fijación de objetivos, las instrucciones de trabajo, los procedimientos, la retroalimentación sobre el trabajo y el adoctrinamiento tienen una baja relación positiva con demostrar un interés sincero, ser positivo, ser una persona agradable, tener en cuenta los detalles, alentar a los demás, no ser desagradable cuando no estamos de acuerdo y, cuando se corrige a alguien, buscar la manera de hacerlo, se puede decir con un 99 por ciento de certeza.

- Debido a que el valor del coeficiente de correlación de Spearman ($r=0,099$) es superior al esperado ($p<0,05$) por un umbral de significación de 0,311 y el coeficiente de correlación de Spearman ($r=0,099$), se acepta la hipótesis nula (H_0) y se deniega la hipótesis alternativa (H_a). Esto sugiere que no hay relación entre la comunicación descendente y la motivación del personal administrativo de la Universidad Nacional José Mara Arguedas en el año 2017. Por lo tanto, se puede afirmar que los objetivos definidos, las pautas de trabajo, los procesos, la retroalimentación sobre el trabajo y el adoctrinamiento no tienen nada que ver con las exigencias fisiológicas, de seguridad, de necesidades sociales, de estima o de realización personal.

- La quinta conclusión asociada al objetivo particular 4 afirma que se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se deniega la hipótesis nula (H_0). El coeficiente de correlación de Spearman resultó ser ($r=0,308^{**}$), que es inferior al esperado en 0,001 al nivel de significación ($p<0,05$). Esto demuestra que existe una tenue asociación positiva entre el liderazgo y la comunicación ascendente entre el personal administrativo de la Universidad Nacional José Mara Arguedas en el año 2017. Por lo tanto, existe un 99% de posibilidades de que los problemas, las ideas de mejora y las evaluaciones de desempeño tengan poca relación con la equidad, la realización de propuestas y la búsqueda de la mejora continua del desempeño.

- Se encuentra que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), de acuerdo con el valor del coeficiente de correlación de Spearman, que resultó ser ($r=.335^{**}$), con un nivel de significación de 0,000 inferior al que se espera ($p<0,05$). Esto nos lleva a la sexta conclusión en comparación al objetivo específico 5, donde se determina. Esto sugiere que, entre el personal administrativo de la Universidad Nacional José Mara Arguedas en el año 2017, existe una tenue relación positiva entre las conexiones interpersonales y la comunicación ascendente. Por lo tanto, se puede decir con un 99% de certeza que los problemas, las recomendaciones de mejora y las evaluaciones de rendimiento tienen poca correlación con demostrar un interés genuino, ser optimista, tener don de gentes, recordar detalles

concretos, inspirar a los demás, mantener la calma ante los conflictos y enseñar a los demás a hacer algo.

- La séptima conclusión relacionada con el objetivo particular 6 afirma que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se deniega la hipótesis nula (Ho). El coeficiente de correlación de Spearman resultó ser ($r=.252^{**}$), que es inferior a lo esperado a un nivel de significación de 0,009 ($p0.05$). Esto sugiere que existe una tenue asociación positiva entre la motivación de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Mara Arguedas en el año 2017 y la comunicación ascendente. Ante esto, es 99% seguro que los problemas, las sugerencias y las evaluaciones de desempeño poco tienen que ver con las necesidades físicas, los requerimientos de seguridad, las necesidades sociales y las necesidades de autorrealización.
- El valor del coeficiente de correlación de Spearman resultó ser ($r=0,238$), con un nivel de significación inferior en 0,014 al nivel esperado ($p0,05$), lo que nos lleva a la octava conclusión con respecto al objetivo particular 7. En consecuencia, se refuta la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha). En consecuencia, en el año 2017 el vínculo entre la comunicación horizontal y el liderazgo de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Mara Arguedas fue sólo marginalmente positivo. Con un grado de confianza del 95 por ciento, se puede afirmar que la resolución de problemáticas, la coordinación y la asesoría al personal se relacionan favorablemente de manera baja con el trato justo, la toma de sugerencias y el esfuerzo por el desarrollo continuo del desempeño.
- La novena conclusión asociada al objetivo particular 8 establece que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Se encontró que el coeficiente de correlación de Spearman es ($r=.275^{**}$), el cual es menor al esperado en 0.004 al nivel de significancia ($p0.05$).

Esto sugiere que, entre el personal administrativo de la Universidad Nacional José Mara Arguedas en 2017, existe una asociación marginalmente positiva entre los vínculos interpersonales y la comunicación horizontal.

Por lo tanto, la conclusión de que el personal que resuelve problemas, coordina y asesora tiene una relación positiva deficiente con demostrar un interés sincero, ser de mente positiva, ser una persona amable, tener presente los detalles, motivar a los demás, tratar de evitar ser desagradable cuando no estamos de acuerdo y tratar de considerar cómo corregir a alguien puede hacerse con un 99% de confianza.

- La décima conclusión asociada al objetivo particular 9 establece que se rechaza la hipótesis alternativa (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H_0). Se descubrió que el coeficiente de correlación de Spearman es ($r=.112$), y su nivel de significación fue de 0,249 puntos más que el esperado ($p>0,05$). Esto sugiere que no hay relación entre la comunicación horizontal y la motivación de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Mara Arguedas en el año 2017. En consecuencia, se puede concluir que la resolución de problemas, la coordinación y el asesoramiento del personal no tienen nada que ver con demostrar una curiosidad sincera, ser optimista y amable, recordar detalles específicos, motivar a los demás, no ser desagradable cuando hay un desacuerdo y, en consecuencia, cuando se corrige a alguien, entender cómo hacerlo.

Flores (2018), realizó la investigación: “El desarrollo de capacidades y su impacto en la productividad del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, zona de Apurímac - 2018”, (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú, llegó a las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, se encuentra que hay una correlación bastante positiva entre el desarrollo de competencias y el rendimiento laboral de los funcionarios administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, zona de Apurímac, en el año 2018. El valor de la correlación de Spearman indica una relación algo positiva ($r = 0,492^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$).
- En segundo lugar, se encuentra que existe una tenue correlación positiva entre el componente de análisis de la organización y la adaptación de la persona al cargo en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, zona de Apurímac,

en el año 2018. Según los resultados del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 359^{**}$, $p = 0,000$ 0,05), existe una asociación marginalmente positiva.

- Tercero, se descubre que el trabajo en equipo y el análisis organizacional tienen una relación mediocrementemente excelente entre los empleados administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, zona de Apurímac, en el año 2018. El coeficiente de correlación de Spearman indica una relación altamente positiva ($r = 541^{**}$, $p = 0,000$ 0,05).
- En cuarto lugar, se estableció que se presenta una correlación mediocrementemente con respecto al componente de análisis de tareas y la adaptación laboral del empleado en el equipo administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, zona de Apurímac, en el año 2018. El valor de la correlación de Spearman indica una relación significativamente positiva ($r = 0,359^{**}$, $p = 0,001$ 0,00).
- Se encontró que existe una correlación bastante positiva entre el componente de análisis de tareas y el trabajo en equipo en el trabajador administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, zona de Apurímac, en el año 2018. Según los resultados del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 340^{**}$, $p = .000$ 0,05), resulta en una relación marginalmente favorable.
- Se encontró que el elemento de análisis de la persona y su adaptación al puesto tienen una asociación relativamente buena entre los empleados administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, zona de Apurímac, en el año 2018. El valor de la correlación de Spearman indica una relación relativamente positiva ($r = 0,408^{**}$, $p = 0,000$ 0,05).
- Se estima que el vínculo entre el elemento de análisis de la persona y la colaboración en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, zona de Apurímac, en el año 2018 es moderadamente positivo. El coeficiente de correlación de Spearman indica un vínculo altamente positivo ($r = 343^{**}$, $p = 0,000$ 0,05).

2.2. Marco teórico

2.2.1. Definición de la comunicación

Ivancevich (2006), afirma que, utilizando un lenguaje y un conjunto de símbolos compartidos, la comunicación es un proceso a través del cual los conceptos y la información se transmiten de un individuo o grupo a otro. (p. 314)

Utilizando símbolos que ambas partes pueden comprender, el acto de transmitir pensamientos, información y conocimientos entre dos o más personas en un contexto compartido se llama comunicación. La comunicación es el resultado de este proceso.

2.2.2. Método de la comunicación

Según Griffin & Moorhead (2010), son tres los métodos para poder comunicarse dentro de una organización quienes están relacionadas entre sí, complementándose uno con el otro pero que a la vez pueden funcionar de manera independiente. A continuación, se detallan cada uno de los métodos:

Comunicación escrita: por lo general las organizaciones producen gran cantidad de comunicación escrita de muchos tipos. Tenemos la carta, memorándum, oficios e informes; todos ellos documentos que tiene como finalidad hacer una comunicación más eficiente y más accesible para todos, a pesar de ello en la actualidad se van incluyendo cada vez con más frecuencia el uso de los sitios web y los intranets de las grandes empresas; dejando de lado los formatos de la comunicación escrita basada en papel.

Comunicación oral: la forma más común de comunicarse en todas las organizaciones es de la forma oral. La encontramos en las conversaciones informales, al momento de realizar el trabajo, en las reuniones, ponencias entre otras maneras de comunicarse de manera oral.

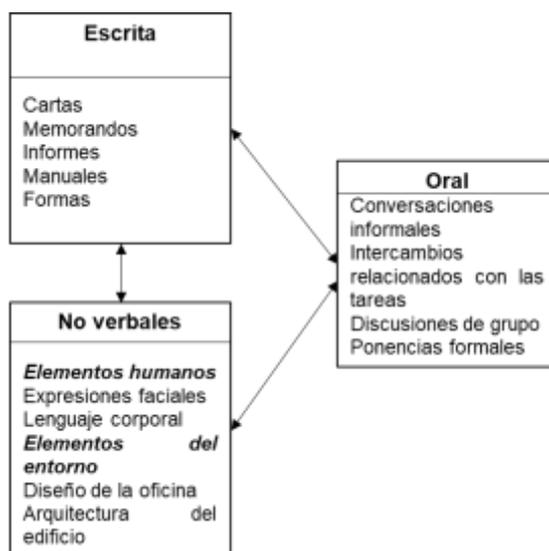
Considerada también la más poderosa porque no solo incluye las palabras de la persona que habla, sino también los cambios en el timbre, la modulación, la fluidez y el volumen de la voz.

Comunicación no verbal: incluye todos los elementos relacionados con la comunicación que no se expresa de forma oral ni escrita. Este tipo de comunicación transmite más significado que palabras, incluye las expresiones faciales como las emociones, la alegría, asombro, enojo, miedo, etc. y movimientos físicos o lenguaje corporal, lo movimientos o las posiciones corporales al momento de comunicarse; ya sean conscientes o inconscientes. El entorno como edificios, el espacio de una oficina y los muebles también comunican mensajes, por ejemplo: una oficina espaciosa con grandes cortinas y muebles elegantes instalada en el mejor lugar de la organización con otra oficina de tamaño más reducido con un escritorio de metal instalado en un lugar no muy apropiado para su uso; nos da a conocer que la primera oficina pertenece al presidente o gerente general de la empresa y la segunda que pertenece al subordinado; de esta manera la distribución de las oficinas nos comunica estatus. (p. 281)

La siguiente figura nos muestra las diversas formas que cada método puede adoptar.

Figura 1

Métodos de la comunicación en las organizaciones.



Nota. Griffin & Moorhead, 2010, p. 282.

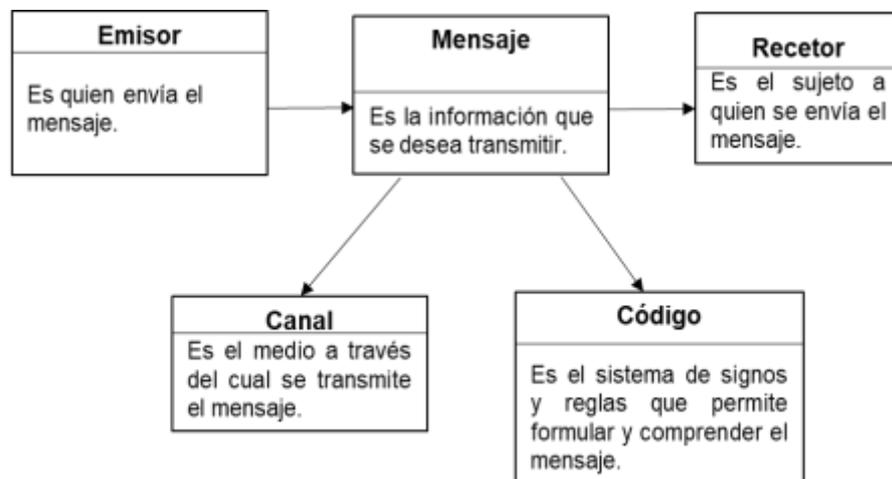
2.2.3. Elementos del proceso de la comunicación

El intercambio de información entre dos o más personas mediante símbolos, signos y señales se denomina comunicación. Por lo que requiere de componentes o partes que interactúen e influyen entre sí.

Según León (2006), el proceso de la comunicación posee 5 elementos, que lo veremos en la siguiente figura:

Figura 2

Elementos del proceso de comunicación.



Nota. León, 2006, p. 17.

2.2.4. Comunicación interna

Tenemos numerosas definiciones para la comunicación interna, entre ellas: La información que se intercambia de empleado a empleado entre las diferentes áreas de una empresa se denomina comunicación interna.

La comunicación interna se denomina "el cumplimiento de las actividades" porque permite a las organizaciones realizar eficazmente sus tareas diarias. El buen desempeño de estas tareas garantiza que los recursos materiales utilizados para las mismas se tengan en cuenta, se cuiden y se aprovechen al máximo durante la producción.

Del mismo modo, una buena comunicación interna garantiza que los miembros del personal estén informados sobre las metas y objetivos de la organización en la que trabajan. Como resultado, los empleados pueden sentirse más personalmente conectados con su trabajo y pueden ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos. (Crespo, Nicolini, & Parodi ,2015, p. 82)

Según otro autor, la comunicación interna dentro de una empresa es de suma importancia porque aclara las conexiones entre los distintos departamentos de una organización empresarial, fomenta un mejor rendimiento a través de la coordinación, la cooperación y la satisfacción en el trabajo porque los miembros del personal son conscientes de sus funciones y sienten una conexión con la empresa; sin embargo, la ausencia de comunicación impide que el empleado desempeñe sus funciones, por lo que es crucial que los directivos. (Enrique, Madroñero, Morales & Soler, 2008, p. 91)

2.2.5. Funciones principales de la comunicación interna

Robbins & Judge (2009), nos menciona que la comunicación interna cuenta con 4 funciones principales:

Motivación: Es de suma importancia motivar a los trabajadores, ya que esto les da la impresión de que forman parte de un equipo, lo que a su vez garantiza que se tengan en cuenta sus pensamientos y recomendaciones.

El estado emocional de los empleados se refleja en su expresión física, que está controlada por su subconsciente. Por ello, la mayoría de las veces sólo son conscientes de los movimientos y gestos que hacen con su cuerpo.

Control: Se gestiona principalmente a través de su organización jerárquica, ya sea oficial o informal; más concretamente, se desea que toda la gestión de una empresa o institución esté controlada y supervisada.

Información: Lo que se entiende por "comunicación" en este contexto es el acto de intercambiar diversos tipos de datos, gestos o fonemas entre los miembros de una empresa.

Es quizás uno de los elementos más significativos de la empresa, ya que es el que posibilita entender el núcleo de la línea de la empresa.

2.2.6. Tipos de comunicación interna

Al respecto Merlano (2012), tiene en cuenta tres formas de comunicación interna:

La comunicación ascendente se refiere a la comunicación interna que se dirige a los miembros superiores del equipo o de la organización. Su objetivo es poner al día a los superiores sobre el estado de los objetivos y los problemas existentes, así como hacer comentarios.

A través de este modo de comunicación, los directivos pueden saber si los empleados están contentos o no en sus diferentes ocupaciones, así como lo que sienten sobre sus relaciones con sus compañeros de trabajo y la empresa en general. Se emplean numerosos canales de comunicación, como buzones de sugerencias, correos electrónicos, entrevistas y comentarios de los grupos de trabajo.

La comunicación descendente es un término utilizado para describir un tipo de comunicación que se genera entre los niveles superiores e inferiores de una organización o grupo. Los directivos y otros líderes hacen uso de esta herramienta para delegar tareas, comunicarse con los subordinados y enseñar a los empleados a cumplir las normas y procedimientos. Además, para hacer comentarios sobre el propio rendimiento en el trabajo. Los comentarios sobre el propio rendimiento en el trabajo pueden ser proporcionados por los líderes.

Los líderes pueden comunicarse eficazmente con su equipo utilizando dinámicas de grupo, reuniones oficiales e informales, una intranet, entrevistas y correos.

Comunicación lateral: Esta comunicación tiene lugar entre personas que forman parte del mismo grupo y están al mismo nivel unas de otras.

Las comunicaciones directas, la comunicación cara a cara, son las herramientas empleadas en el tipo de comunicación en el que se dan a conocer las emociones tanto verbales como no verbales, y siempre han sido y serán insustituibles.

2.2.7. Canales de la comunicación interna

Vásquez (2010), toma en cuenta dos canales de comunicación interna en las organizaciones.

Comunicación formal: La organización planifica, establece y utiliza esta forma de canal de comunicación. La mayor parte de su contenido suele ser escrito, incluidos los mensajes y los memorandos, y se refieren a áreas del propio trabajo.

La comunicación informal es una vía de comunicación que no está planificada de antemano y que surge de forma natural a través de las conexiones sociales entre los miembros de una organización. "Comunicación informal" es el término utilizado para describir este modo de comunicación.

Debido al uso de canales no oficiales, como las reuniones que tienen lugar en los salones, la información que se intercambia en este tipo de comunicación es más informal. Se describe como algo que trata los aspectos sentimentales y emocionales del contacto humano y que es más rápido que la comunicación formal.

2.2.8. Dimensiones de la comunicación interna

Según, Tessi (2016), El sistema 1A basa su clasificación en tres dimensiones, cada una de las cuales está representada por un modelo que también se suma a una clasificación de tres niveles de los intereses del trabajador. (p. 139)

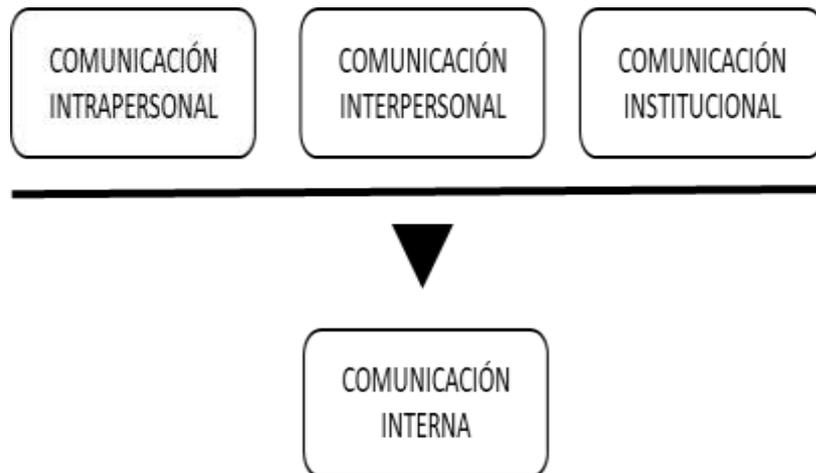
La revista 1A primero indica que la comunicación 1A es una forma de metodología en la que se integran los modelos elaborados por Tessi, 3E, 2S y 1A.

El presente esfuerzo de investigación explora la extensión de la "Metodología de la Comunicación 1A" de Tessi. Esta metodología permite la integración metódica de las tres formas de la comunicación interna.

Se plasman las dimensiones en la siguiente figura:

Figura 3

Dimensiones de la comunicación interna.



Nota. Tessi, 2016, p. 140.

La comunicación intrapersonal: según, Estela (2017), La comunicación intrapersonal se refiere a los pensamientos e ideas que una persona procesa y considera en secreto, y puede abarcar todo lo que una persona oye, lee o repite.

Las personas son capaces de conectar con su conciencia, hacer una auto-reflexión, darse ánimos unos a otros y conseguir una sensación de paz a través de este tipo de comunicación.

Esta conversación interna también puede dar lugar a mensajes o ideas negativas que inducen temor, inseguridad o preocupación, entre otros sentimientos. Estas emociones también pueden ser causadas por otros sentimientos.

La comunicación interpersonal: Zayas (2010), sugiere que es el tipo de comunicación humana más exitoso porque es el medio a través del cual se crean conexiones humanas directamente y en mayor medida que en cualquier otra forma de comunicación humana. Además, el tipo de comunicación en cuestión es ilustrativo del modo en que se mantienen las conexiones interpersonales.

2.2.9. Definiciones de desempeño laboral

Franklin & Fincowsky (2011), Según la creencia de que el desempeño es la forma de comportarse de los individuos durante el desarrollo de sus actividades y tareas laborales, lo que hacen y lo que el resto percibe como su contribución al logro de cada uno de los objetivos organizacionales, es lo que hacen y lo que los demás perciben como su contribución al desempeño.

Pernía & Carrera (2014), se define como el rendimiento mostrado por el empleado en el desempeño de las principales funciones y responsabilidades asignadas a su puesto de trabajo dentro del entorno laboral concreto, que le permite mostrar su profesionalidad y contribuye al éxito de la organización.

El rendimiento laboral es la evaluación sistemática de la eficacia y la eficiencia de un empleado en el desempeño de sus responsabilidades y actividades a lo largo del tiempo. Los miembros del personal deben poseer los conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia necesarios para trabajar con la máxima eficacia en su puesto actual, así como en los futuros puestos que puedan ocupar, con el fin de rendir a un alto nivel en el contexto en el que interactúan entre sí, con la naturaleza de su trabajo y con la institución en la que están empleados.

2.2.10. Administración del desempeño

Cummings & Worley (2007), explica cómo se pueden mejorar los resultados del trabajo mediante el uso de la gestión del rendimiento, que implica la recopilación y distribución de datos relevantes.

El suministro de retroalimentación a individuos y grupos es la función principal de esta intervención en la gestión de los recursos humanos. Se trata de un procedimiento metódico que consiste en analizar conjuntamente los logros de unos y otros, así como sus puntos fuertes y sus defectos.

Al dar detalles sobre el calibre y la variedad de los recursos humanos de la empresa, así como los incentivos relacionados con el rendimiento, también facilita el asesoramiento sobre la carrera profesional.

2.2.11. Sistemas de sueldo basado en el desempeño

Cummings & Worley (2007), menciona que los sistemas basados en la persona o en el puesto, las empresas han ideado muchas maneras de vincular el sueldo al desempeño, convirtiéndolo en el segmento más conocido y de más rápido crecimiento. Se usan en empresas como American Express, Herman Miller y Corning. Las tres dimensiones en las que suelen divergir los planes son las siguientes 1) la unidad que realiza la medición para conceder los premios, que puede ser un individuo, un grupo o una empresa; 2) el método por el que se cuantifica el rendimiento, que puede ser una medida subjetiva de la evaluación del supervisor o una medida objetiva de la productividad, los costes o los beneficios; y 3) los premios en sí determinan si los empleados que lo hacen bien son recompensados con aumentos de su salario base, acciones de la empresa o incentivos en metálico.

2.2.12. Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2007), describe el proceso de evaluación del desempeño del trabajo como una evaluación metódica del desempeño de cada persona en un puesto y de su potencial de crecimiento futuro. La valía, la grandeza y las características de una persona pueden ser estimuladas y juzgadas por cualquier tipo de evaluación, que es un proceso. A la hora de evaluar a los empleados para los puestos de una organización, se utilizan diversos procedimientos. Estos procedimientos reciben diversos nombres, como evaluación de los empleados, evaluación del rendimiento, evaluación de los méritos, informe de progreso y evaluación de la eficiencia del trabajo.

2.2.13. Las evaluaciones del desempeño son necesarias

Franklin & Krieger (2011), Según la definición, las revisiones de rendimiento son esenciales ya que nos permiten:

- Decidir sobre las políticas salariales y de promoción.
- reunir y revisar las opiniones de los jefes y subordinados sobre el rendimiento del empleado en el trabajo.
- Dar a los trabajadores información sobre su rendimiento; a este respecto, conviene destacar que prácticamente todo el mundo necesita y anticipa dicha información, ya que sólo a través de ella puede determinar si debe cambiar su comportamiento. (p.93)

2.2.13.1. Qué debe evaluarse

Franklin & Krieger (2011), explica que el perfil laboral debe tenerse siempre en cuenta al evaluar el rendimiento de un empleado. Esto significa que el comportamiento del empleado debe compararse con lo que se espera de él, o medirse en referencia a lo bien que realiza su trabajo.

2.2.13.2. Para llevar adelante la evaluación es necesario

Franklin & Krieger (2011), cree que para hacer la evaluación hay que tener en cuenta los siguientes principios.

- Disponer de una herramienta de evaluación adecuada (en la mayoría de los casos se trata de cuestionarios, que deben incluir instrucciones).
- El éxito o el fracaso de la evaluación dependerá de la capacidad de los evaluadores para llevar a cabo una revisión justa y objetiva de los empleados, por lo que es importante formarlos previamente sobre los temas a evaluar, los procedimientos a seguir y las estrategias a aplicar. Definir las características del puesto que se va a examinar, ya que tanto la persona que realiza la evaluación como la persona que va a ser evaluada deben tener claras las ideas que se van a utilizar como base para la evaluación.

2.2.13.3. Quién y cómo se lleva a cabo la evaluación de desempeño

Franklin & Krieger (2011), menciona a las siguientes personas que pueden realizar la evaluación del desempeño:

- Un superior.
- Compañeros: Cada individuo de un grupo evalúa el trabajo de los demás.
- Auto (autoevaluación): Cada empleado se encarga de evaluar su propio rendimiento y desempeño. (p. 94)

2.2.14. Propósito

Cenzo & Robbins (2005), explica cómo, hace veinte años, el objetivo principal de las revisiones de rendimiento era proporcionar a los trabajadores información sobre lo bien que lo habían hecho durante un determinado periodo de tiempo e informarles de la cuantía de un aumento salarial al que tenían derecho. El método de "feedback" que funcionaba correctamente era éste. Aunque puede haber cumplido lo que había que hacer en ese momento, ahora hay que tener en cuenta otras consideraciones. Más concretamente, las calificaciones sobre el propio rendimiento.

2.2.15. Beneficios de la evaluación del desempeño

2.2.15.1. Beneficio para el jefe

Chiavenato (2000), considera que el beneficio de la evaluación del desempeño consiste en:

- Una mejor evaluación de la conducta y el rendimiento de los subordinados en función de los criterios y variables de evaluación y, sobre todo, la presencia de un método de medición que pueda eliminar la subjetividad.
- Sugerir políticas y procedimientos orientados a elevar el nivel de rendimiento de sus subordinados.
- Comunicarse con los subordinados para asegurarse de que conocen el funcionamiento de la evaluación del rendimiento como sistema objetivo y que les proporciona información sobre su rendimiento. (p. 365)

2.2.15.2. Beneficio para el subordinado

- Conozca las reglas del juego, o las cualidades de rendimiento y comportamiento que la organización aprecia más en su personal.
- Conozca las reglas del juego, o las cualidades de rendimiento y comportamiento que la organización aprecia más en su personal.
- Conocer las disposiciones o acciones que toma el superior (cursos de formación, por ejemplo) y las que debe tomar el subordinado por su cuenta (autocorrección, mayor dedicación, mayor atención al trabajo, cursos por su cuenta, etc.).
- Evaluar y analizar su propio crecimiento personal y su autocontrol. (pág. 366)

2.2.15.3. Beneficio para la organización

- Es capaz de evaluar el potencial humano a corto, medio y largo plazo de su plantilla y determinar el papel que desempeña cada persona.
- Es capaz de determinar qué trabajadores están cualificados para ascensos o traslados, así como qué empleados necesitan formación o instrucción en áreas específicas de responsabilidad.
- Es capaz de simplificar su estrategia de recursos humanos ofreciendo a los trabajadores posibilidades (no sólo de promoción, sino también de ascenso y desarrollo personal), lo que se traduce en un aumento de la productividad y crea fuertes vínculos entre los empleados en el lugar de trabajo.

2.3. Marco conceptual

Comunicación

El intercambio de información, ideas y pensamientos entre un emisor y un receptor se denomina comunicación. Es el acto de una persona humana que actúa en su propio nombre. Es la abreviatura de contacto social, que puede considerarse tanto el acto como el resultado de hablar.

Es una forma esencial de interacción social porque sin ella nadie podría comprender plenamente el mundo en que vivimos ni comunicar las experiencias que cada persona ha tenido con los demás. Las personas tienen una necesidad inherente de comunicarse entre sí, y el lenguaje que más utilizan consiste en señales manuales y expresiones gestuales.

Comunicación interna

Es la transmisión de información que se da por los trabajadores de las diferentes partes de una organización, se podría decir que es la comunicación que está dirigida al cliente interno que viene a ser el trabajador; nace por necesidad por tener mecanismos de información dentro de la organización. Estableciendo vínculos informativos de diversas naturalezas entre sus propias partes que lo conforman ya sea desde la alta línea de dirección hasta los trabajadores o viceversa, o también entre compañeros de trabajo de una misma área de trabajo.

Comunicación intrapersonal

Es el primer paso que se da en el interior de uno mismo antes de enviar una señal a otros en el exterior de su entorno inmediato. Debido a la naturaleza de este método de comunicación, el mismo individuo es emisor y receptor del mensaje al mismo tiempo. La comunicación intrapersonal es el análisis que una persona realiza en privado y puede incluir cualquier cosa que la persona escuche, lea o repita. También puede incluir las conversaciones que una persona mantiene consigo misma. A través de este tipo de comunicación, las personas son capaces de conectar con su conciencia, hacer un autorreflexión, darse ánimos mutuamente y encontrar una sensación de serenidad. Este tipo de diálogo intrapersonal también puede dar lugar a mensajes o pensamientos negativos que, entre otros sentimientos, generan miedo, inseguridad o ansiedad.

Comunicación interpersonal

Las personas pueden relacionarse entre sí a través de la comunicación, ya que es la forma en que se forman las relaciones. Es el flujo de información que suele producirse entre personas que viven juntas en espacios reducidos, a veces conocidos como cohabitantes, y que, en consecuencia, necesitan enviar y recibir mensajes para organizar o regular su convivencia.

Esto puede referirse a una variedad de entornos, como la casa, el lugar de trabajo, la calle y otros lugares. Por lo tanto, describimos la comunicación interpersonal como el conjunto de conexiones que incluyen la transmisión y codificación de información entre dos o más individuos. También se puede pensar en la comunicación interpersonal como un conjunto de habilidades necesarias para gestionar este tipo de relaciones.

Comportamiento

Es la manera de comportarse; es la forma en que las personas u otras especies responden a los estímulos e interactúan con su entorno. La conducta puede definirse como el modo en que se comportan las personas o los organismos. La forma en que las personas u otras criaturas se comportan en respuesta a los diversos estímulos a los que están expuestas, así como en relación con su entorno a medida que envejecen, sería por tanto otro enfoque para definir el comportamiento.

Desempeño

Es tanto la acción de realizar como el resultado de realizar, como cumplir con un requisito, comprometerse con una tarea o dedicarse a un proyecto. El rendimiento se compone de los conocimientos y habilidades que el empleado tiene en el desempeño de su trabajo, las actitudes y el compromiso del empleado, así como las ganancias de productividad o los resultados obtenidos. Otra forma de ver el rendimiento es como el grado de habilidad que posee un individuo para realizar una tarea específica.

Desempeño laboral

Se trata de evaluar la capacidad de un empleado mientras realiza su trabajo. También tiene en cuenta el rendimiento del empleado en el trabajo y en el desempeño de las funciones y responsabilidades principales de su puesto en el entorno laboral concreto, lo que le permite mostrar su idoneidad. La expresión "rendimiento en el trabajo" se refiere al rendimiento real del empleado en el trabajo, no sólo a lo que es capaz de hacer. En consecuencia, los atributos como las aptitudes), el comportamiento disciplinado y los rasgos personales necesarios para desempeñar determinadas vocaciones o puestos, así como la aptitud demostrada, son cruciales.

Funciones

Los deberes y responsabilidades del empleado, tal y como se describen en la descripción del puesto, se denominan funciones del puesto. Son las tareas que se espera que un empleado lleve a cabo en el contexto de su departamento y de la empresa, con el fin de alcanzar un determinado objetivo.

Organización

Es una estructura social que se estableció para trabajar hacia un mismo objetivo general. Es posible que, como cualquier otro sistema, tenga subsistemas internos, cada uno de los cuales es responsable de una función concreta. Esta organización sólo puede funcionar y existir en el mundo real si los individuos que la componen se comunican entre sí y tienen el objetivo de actuar de forma coordinada hacia las metas u objetivos que se quieren alcanzar. Se desarrollan normas que la organización adopta y ayuda a cumplir el objetivo.

Rendimiento

En este sentido, el rendimiento de cada uno de los componentes de una organización es fundamental, ya que de ellos dependerá directamente la consecución del éxito o el fracaso de la organización. Por ello, las organizaciones se esfuerzan por seleccionar a los profesionales más cualificados disponibles para cada puesto con el fin de garantizar que obtengan el nivel de rendimiento que se espera de ellos.

Servidor público

Una persona que realiza un servicio beneficioso para la sociedad se conoce como siervo. Esto indica que el trabajo que realiza es beneficioso para otras personas y no le reporta ningún beneficio personal (más allá del salario que el sujeto pueda recibir por este trabajo). En la mayoría de los casos, quienes prestan servicios al Estado se denominan "servidores públicos".

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- La comunicación intrapersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- La comunicación intrapersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- La comunicación intrapersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- La comunicación interpersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- La comunicación interpersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
- La comunicación interpersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

3.2. Variables

Arias (2012), considera que un rasgo, una cualidad, un tamaño o una cantidad es una variable si es susceptible de cambiar y es el centro de los esfuerzos de análisis, medición, manipulación o control de una investigación. Las variables pueden clasificarse como de naturaleza cualitativa o cuantitativa.

Variable 1: Comunicación interna.

Variable 2: Desempeño Laboral.

3.3. Operacionalización de variables

Arias (2012), define que la operacionalización de variables es “el proceso de traducir las concepciones abstractas sobre la variable en palabras tangibles, observables y cuantificables, como dimensiones e indicadores”.

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Comunicación interna	Es aquella comunicación que se suscita dentro de una organización y que está conformada por todos los mensajes que son transmiten en una organización. (Tessi , 2016, p. 140)	La comunicación interna está enfocada en la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional los mismos que coadyuvan en el desempeño laboral.	Comunicación intrapersonal	-Escucharse -Entenderse -Enseñarse
			Comunicación interpersonal	-Compensación -Sentido -Escucha -Empatía -Emisión
Desempeño laboral	Actuación que muestra el colaborador realizar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su profesionalidad. (Pernía & Carrera, 2014, p. 144)	Se conoce las funciones, comportamientos y rendimientos de los trabajadores en una determinada organización	Funciones	-Conocimiento del trabajo -Capacidad de análisis
			Comportamiento	-Habilidades -Actitud -Satisfacción
			Rendimiento	-Resolución de problemas -Ausentismo -Compromiso -Trabajo en equipo

Nota. Elaboración propia

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

La investigación cuantitativa utiliza “la recopilación de pruebas con el fin de poner a prueba las hipótesis utilizando mediciones numéricas y análisis estadísticos para identificar patrones de comportamiento y poner a prueba las ideas”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.4.2. Tipo de investigación

Carrasco (2007) menciona que, “dependiendo del objetivo de la investigación se podrá determinar el tipo de investigación que se le asignará según la información que se quiera obtener”. (p. 43).

Para el siguiente proyecto de investigación se determinó el tipo de investigación básica, ya que solo se buscó profundizar y ampliar los conocimientos científicos existentes acerca de la realidad

3.4.3. Nivel de investigación

Descriptivo correlacional

Arias (2012), La investigación descriptiva-correlacional, tal y como se define, consiste en encontrar el grado de vínculo o asociación (no causal) que existe entre dos o más variables. Este tipo de estudio puede utilizarse para cualquier número de variables. Aunque la investigación correlacional no puede mostrar explícitamente vínculos causales, puede dar información sobre las razones probables de un fenómeno [Causa y efecto].

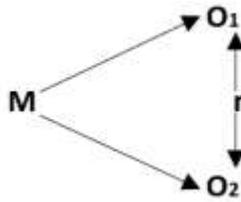
3.4.4. Diseño de investigación

Diseño no experimental

Carrasco (2007), Se dice que estos individuos son los que las variables independientes no están sujetas a ninguna manipulación intencionada, y no tienen un grupo de control, y mucho menos uno experimental. A posteriori, investigan y analizan los hechos y sucesos reales de la realidad examinada.

Este estudio empleó un diseño no experimental, transeccional y correlacional. Fue no experimental porque se realizó dentro de una institución existente, a saber, la Municipalidad Provincial de Andahuaylas; fue transeccional porque la recolección de datos se realizará en un solo momento y en una sola época del año 2019; y fue correlacional porque se determinó el grado de relación entre dos variables en un momento determinado.

Esquema del diseño correlacional considerado de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra.

Ox = Observación de la V1 (Comunicación interna)

Oy = Observación de la V2 (Desempeño Laboral)

R = Indica la posible relación entre las variables estudiadas.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Bernal (2010) considera que la población , “is the collection of all the elements to which the study is applicable, i.e., the group of elements or individuals who share a certain set of characteristics”.

Carrasco (2007) define que la población , “es el conjunto de todas las partes (unidades de análisis) que componen el entorno físico real en el que se realizó el estudio”.

Para el estudio se tomó en cuenta el número completo de empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, es decir 370 personas. Este número incluye a los empleados contratados, a plazo fijo, contratados y de Cas. Tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Modalidad	Cantidad
Nombrados	90
Plazo fijo	33
Funcionarios	17
CAS	230
TOTAL	370

Nota. Elaboración propia (oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas)

3.5.2. Muestra

Carrasco (2007) menciona que la muestra, “es una porción de una población que se considera típica de toda la población. Las cualidades fundamentales de una muestra son la objetividad y la verdadera representación de la población, lo que garantiza que los resultados de la muestra puedan generalizarse para incluir a todos los componentes de la población “.

En el presente trabajo de investigación se utilizó como herramienta estadística el muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total

p = Probabilidad de éxito 95%

q = Probabilidad de fracaso 5%

E = Margen de error 5%

Z = Coeficiente de confiabilidad 95% (1.96)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 370 \times 0.95 \times 0.05}{(0.05)^2 \times (370 - 1) + (1.96)^2 \times 0.95 \times 0.05}$$

$$n = 61$$

61 empleados de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas conformaron la muestra del estudio. Por ser un grupo finito se considera el método probabilístico.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Carrasco (2007), afirma que las encuestas son el método más eficaz para realizar investigaciones sociales por su practicidad, adaptabilidad, facilidad de uso y la objetividad de los datos que se pueden obtener mediante su uso.

La encuesta fue el método elegido para recopilar los datos necesarios para este estudio en particular.

3.6.2. Instrumentos

Arias (2012), El proceso de realización de una encuesta que se lleva a cabo de forma escrita utilizando un instrumento o formato en papel que comprende una serie de preguntas se denomina "cuestionario". El cuestionario es el nombre de este enfoque. Dado que el encuestado es responsable de rellenar el cuestionario por sí mismo, se denomina cuestionario autoadministrado. Esto significa que el entrevistador no interviene en el proceso.

Para determinar si existe o no relación entre la comunicación interna efectiva y el desempeño laboral de los empleados públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el año 2019, se empleó como instrumento un cuestionario de escala Likert.

Hernández et al. (2010), Como se consideró que la escala de Likert era la más adecuada para este tipo de investigación, se utilizó para diseñar la estructura del cuestionario. La escala Likert es un conjunto de ítems presentados en forma de proposiciones positivas para medir las reacciones o respuestas del sujeto en tres, cinco o siete categorías. Se seleccionó la escala Likert por ser la más adecuada para este tipo de estudio. Al encuestado se le da una afirmación y se le pide que asigne un número del 1 al 5 para indicar el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación. (p. 217)

Para las fases de evaluación, puntuación y revisión del procedimiento de validación del instrumento se recurrió a expertos en la materia, de acuerdo con las consideraciones realizadas para este estudio.

3.7. Método de análisis de datos

Para facilitar el análisis de los hallazgos obtenidos en este cuerpo de investigación, se envió un cuestionario a 61 personas que trabajan para la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Las encuestas se introdujeron en el programa informático SPSS V25 para calcular el coeficiente de correlación rho de Spearman, que se utiliza para evaluar la relación entre dos variables, y el alfa de Cronbach, que permite comprobar la fiabilidad de un instrumento mediante un conjunto de ítems. Esto se hizo para confirmar la validez de los resultados. Mediante una serie de ítems, el alfa de Cronbach evalúa la fiabilidad de un instrumento. La relación entre dos variables se mide mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 1

Coeficiente de correlación de rho de Spearman

Significado	Valor
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-,9 a -,99
Correlación negativa alta	-,7 a -,89
Correlación negativa moderada	-,4 a -,69
Correlación negativa baja	-,2 a -,39
Correlación negativa muy bajo	01 a -,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	,01 a ,19
Correlación positiva baja	,2 a ,39
Correlación positiva moderada	,4 a ,69
Correlación positiva alta	,7 a ,89
Correlación positiva muy alta	,9 a ,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Nota. Hernández, et al, metodología de la investigación, 2014, p. 322

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de investigación

4.1.1. Confiabilidad de instrumento - alfa de Cronbach

La tabla de Kuder Richardson se ofrece como punto de referencia a continuación. El alfa de Cronbach permitió evaluar la consistencia y fiabilidad del instrumento en este estudio. Se determina dentro del rango de cero a uno, donde cero implica que los resultados no son fiables y uno indica que los resultados son completamente fiables.

Tabla 2

Fiabilidad según kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota. Elaboración propia (adaptado de Hernández, et al., metodología de la investigación, 2014, p.295)

El valor alfa es de 0,879, lo que indica una gran fiabilidad del dispositivo de recogida de datos, si comparamos el resultado con la tabla 2. La siguiente tabla muestra el valor del alfa de Cronbach para las 36 preguntas, o para las dos variables (Tabla 3).

Tabla 3

Estadística de fiabilidad (V1 Comunicación Interna V2 Desempeño Laboral)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	36

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el SPSS V25.

El valor alfa es de 0,879, lo que indica una gran fiabilidad del dispositivo de recogida de datos, si comparamos el resultado con la tabla 2.

La siguiente tabla muestra el valor alfa de Cronbach para las 18 preguntas, o la primera variable, la comunicación interna (tabla 4).

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad (V1: Comunicación interna)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	18

Nota Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

El valor alfa es de 0,785, lo que indica una gran fiabilidad del equipo de recogida de datos, si comparamos el resultado con la Tabla 2. La siguiente tabla muestra el valor alfa de Cronbach de las 18 preguntas, o de la segunda variable, el rendimiento laboral (Tabla 5).

Tabla 5

Estadísticas de Fiabilidad (V2: Desempeño laboral)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	18

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

4.1.2. Análisis de datos generales

Tabla 6

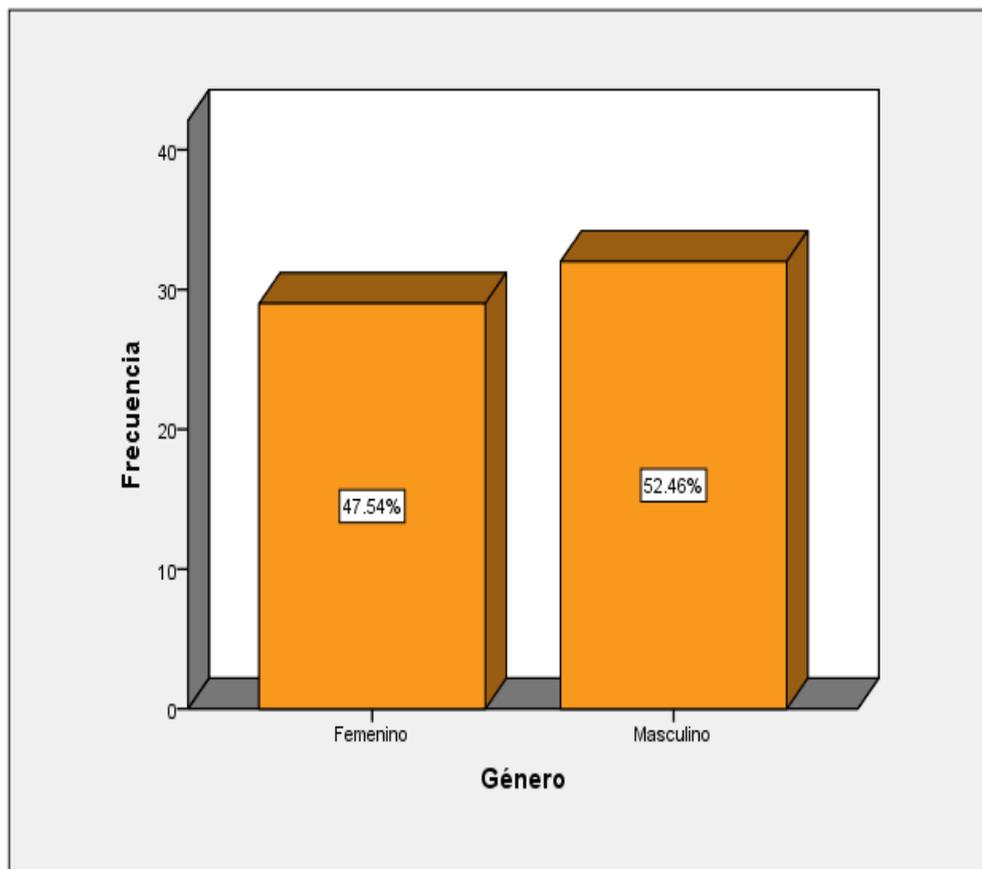
Género

		Cantidad	Porcentaje
Válido	FEMENINO	29	47,5
	MASCULINO	32	52,5
TOTAL		61	100,0

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 4

Género.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Observando la Tabla 6 y la Figura 4, podemos ver que hubo 61 encuestados, es decir, el 100% de la muestra, de los cuales 32 eran hombres, es decir, el 52,5% de la muestra, y 29 eran mujeres, es decir, el 47,5%.

Tabla 7

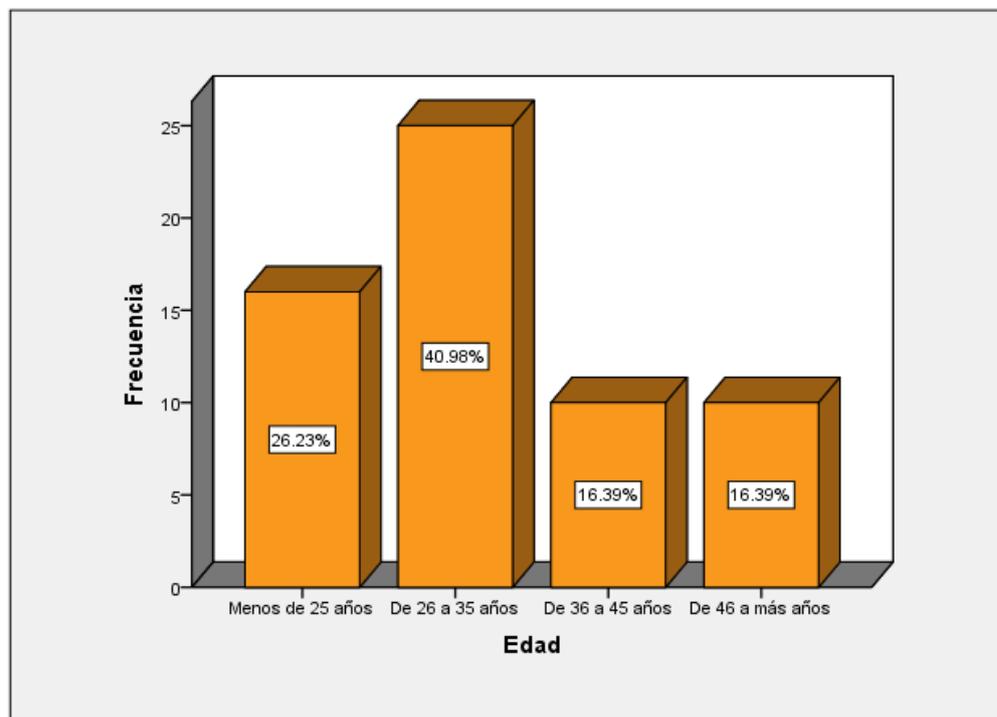
Edad

		Cantidad	Porcentaje
Válido	MENOS DE 25 AÑOS	16	22,6
	DE 26 A 35 AÑOS	25	41,0
	DE 36 A 45 AÑOS	10	16,4
	DE 46 A MÁS AÑOS	10	16,4
	TOTAL	61	100,0

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 5

Edad.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Al observar la tabla 7 y figura 5, se puede apreciar que la Municipalidad Provincial de Andahuaylas es representada por personas de diferentes edades a continuación detalladas; tenemos con un 22,60% menores de 25 años con un total de 16 servidores, 25 servidores que representan el 41% que oscilan entre los 26 a 35 años, 10 servidores que representan el 16,40% que oscilan entre los 36 a 45 años y por último un 16,40% es decir 10 servidores que tienen de 46 a más años.

Tabla 8

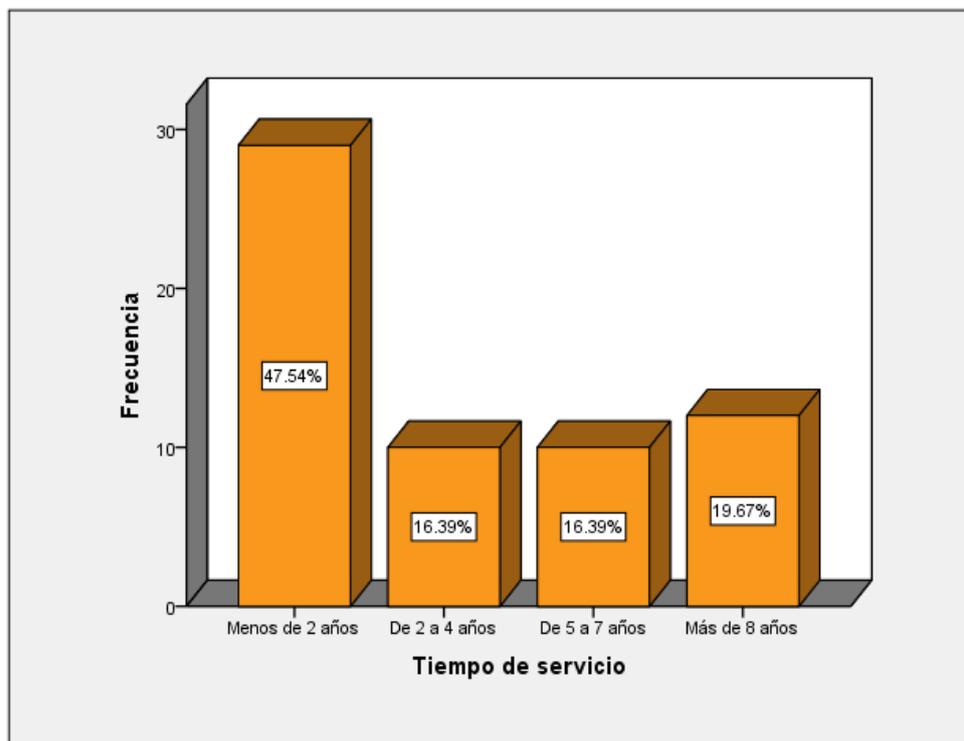
Tiempo de servicio

		Cantidad	Porcentaje
Válido	MENOS DE 2 AÑOS	29	47,5
	DE 2 A 4 AÑOS	10	16,4
	DE 5 A 7 AÑOS	10	16,4
	MÁS DE 8 AÑOS	12	19,7
	TOTAL	61	100,0

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 6

Tiempo de servicio.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Según el Cuadro 8 y el Gráfico 6, la Municipalidad Provincial de Andahuaylas cuenta con 12 servidores con un tiempo de servicio de más de 8 años, lo que representa el 19,70%, 10 servidores con un tiempo de servicio de 2 a 4 años, lo que representa el 16,49%, y 29 servidores con un tiempo de servicio de menos de 2 años, lo que representa el 47,54%.

Tabla 9

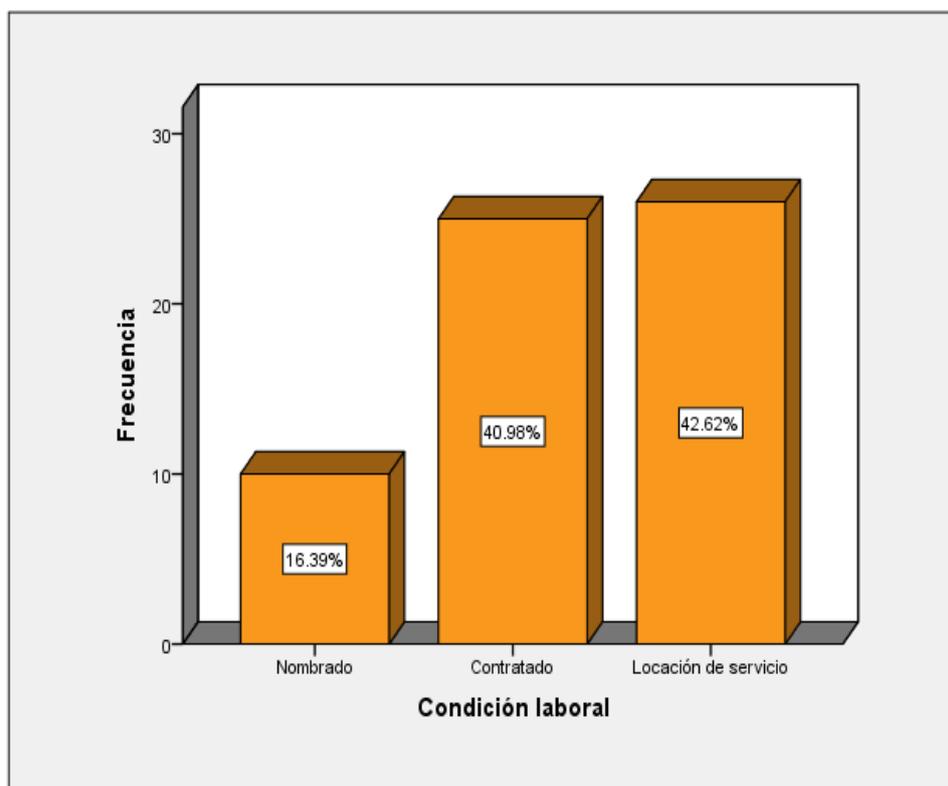
Condición laboral

		Cantidad	Porcentaje
Válido	NOMBRADO	10	16,4
	CONTRATADO	25	41,0
	LOCACIÓN DE SERVICIO	26	42,6
TOTAL		61	100,0

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 7

Condición laboral.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Al observar la tabla 9 figura 7, nos detalla la condición laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, donde se detalla que el 16,40% de los servidores es decir 10 de ellos están en la condición de nombrados, mientras que un 41% que representa a 25 servidores quienes están en condición de contratados y por último a 26 servidores en condición de locación que representa un 42,60%.

Tabla 10

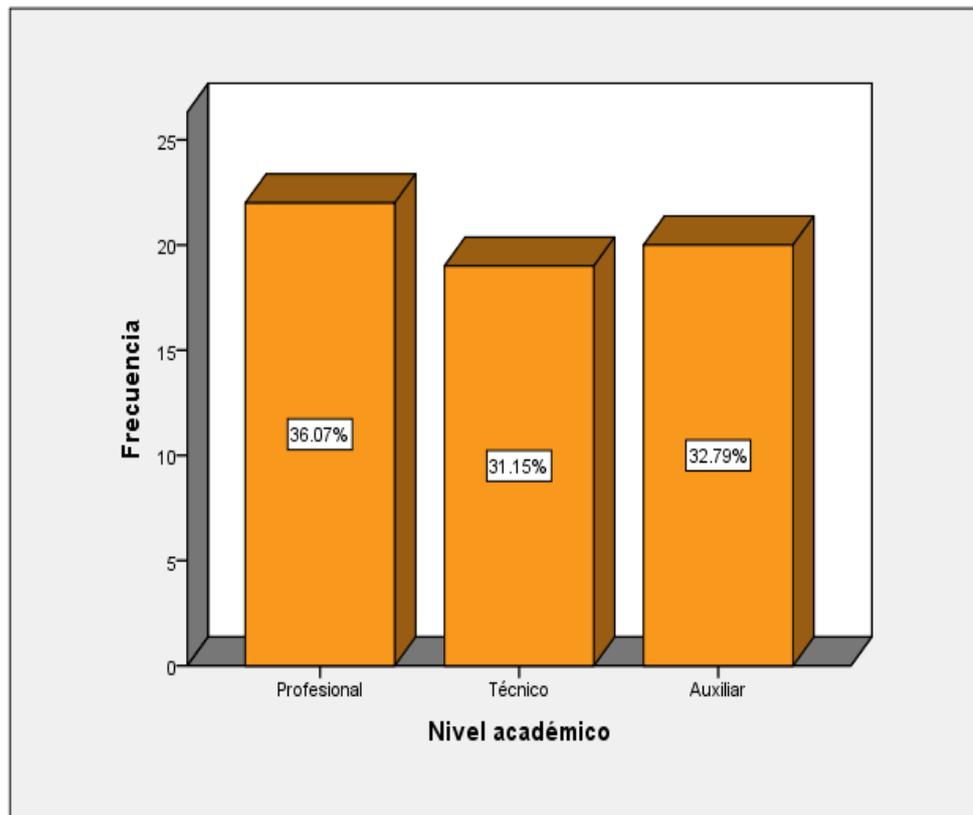
Nivel académico

		Cantidad	Porcentaje
Válido	PROFESIONAL	22	36,1
	TÉCNICO	19	31,1
	AUXILIAR	20	32,8
TOTAL		61	100,0

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 8

Nivel académico.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Al observar la tabla 10 figura 8, nos indica el nivel de académico de los servidores encuestados donde el 36,10% que representa a 22 servidores que son profesionales, mientras que un 31,10% es decir 19 servidores tienen un nivel académico de técnico y con un 32,80% auxiliares es decir 20 servidores poseen este nivel académico.

4.1.3. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 11

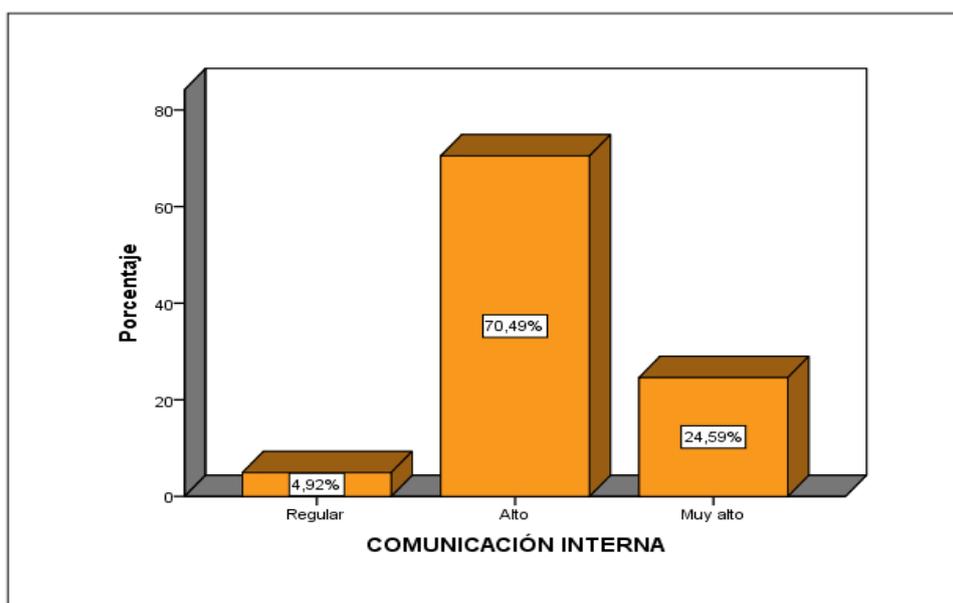
Frecuencia de la V1: Comunicación interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	3	4,9	4,9	4,9
Alto	43	70,5	70,5	75,4
Muy alto	15	24,6	24,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 9

Variable 1 – Comunicación interna.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Al observar la Tabla 11 y la Figura 9, se observa cómo los servidores encuestados respondieron a las preguntas sobre la Comunicación Interna utilizada en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el año 2019. Como se observa, el 70,49% de los encuestados (43 servidores) dieron una valoración alta, y un porcentaje mínimo de 4,92% de los encuestados (3 servidores) dieron una valoración positiva de manera regular.

Concluyendo que la gran parte de los servidores practican una comunicación interna dentro de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 12

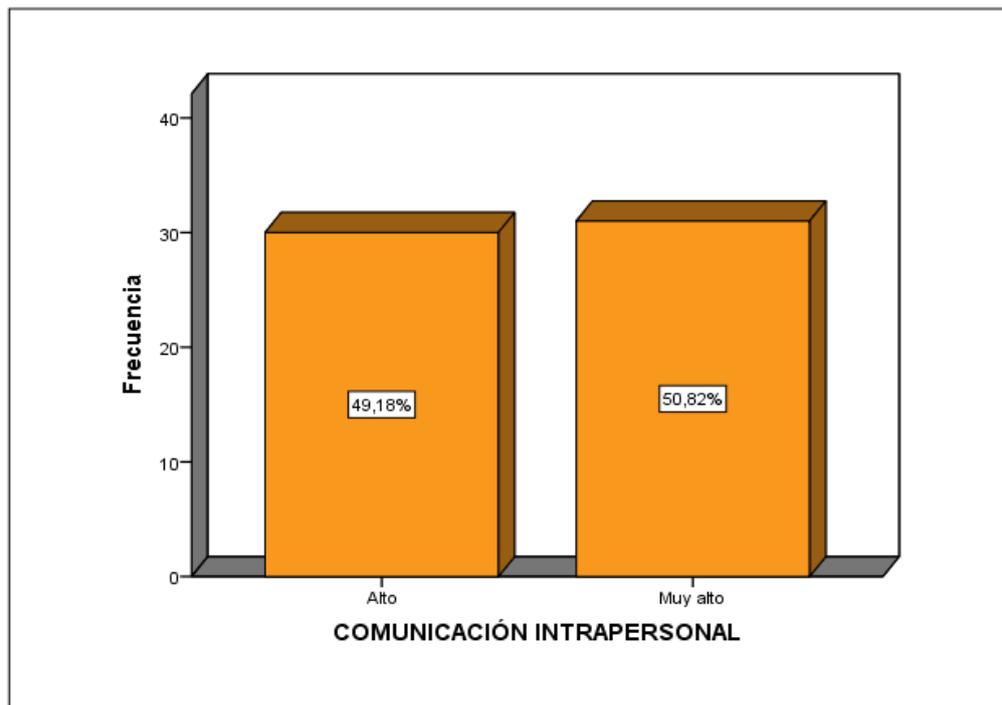
Frecuencia de la V1-D1: Comunicación intrapersonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	30	49,2	49,2	49,2
Muy alto	31	50,8	50,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 10

Dimensión 1: Comunicación intrapersonal.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Apreciamos en la tabla 12 y figura 10, las respuestas de los servidores encuestados, de la Municipalidad Provincial, Andahuaylas – 2019, sobre la Comunicación intrapersonal de los cuales respondieron Alto un 49,18% de los encuestados (30 servidores), también un 50,82% de los encuestados (31 servidores) que respondieron Muy alto.

Lo que quiere decir que los servidores practican en alto grado la Comunicación intrapersonal.

Tabla 13

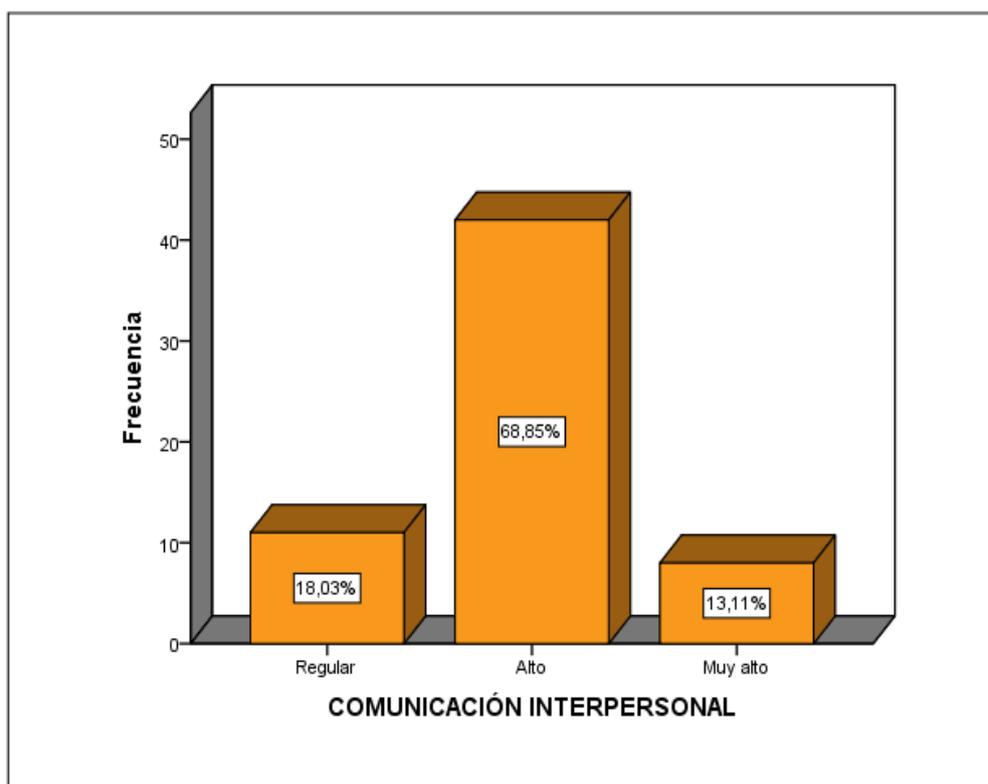
Frecuencia de la V1-D2: Comunicación interpersonal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	11	18,0	18,0	18,0
Alto	42	68,9	68,9	86,9
Muy alto	8	13,1	13,1	
Total	61	100,0	100,0	

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 11

Dimensión 2: Comunicación interpersonal.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Como se ve en la tabla 13 y figura 11, apreciamos las respuestas de los servidores encuestados, de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – 2019, sobre Comunicación Interpersonal, de los cuales el 68,85% (42 servidores) respondieron Alto, y un 13,11% (8 servidores) que respondieron Muy alto; con esto se evidencia que en su mayoría practican la comunicación interpersonal.

Tabla 14

Frecuencia de la V2: Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,6	1,6	1,6
Alto	49	80,3	80,3	82,0
Muy alto	11	18,0	18,0	
Total	61	100,0	100,0	

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 12

Variable 2 – Desempeño laboral.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Al observar la Tabla 14 y el Gráfico 12, podemos ver cómo respondieron los servidores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas a la encuesta en el año 2019. De los 49 servidores que respondieron, el 80,33% respondió "Alto" y el 1,64% de los encuestados (1 servidor) indicó "Regular."

Concluyendo que la gran parte de los servidores presenta un adecuado desempeño laboral dentro de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 15

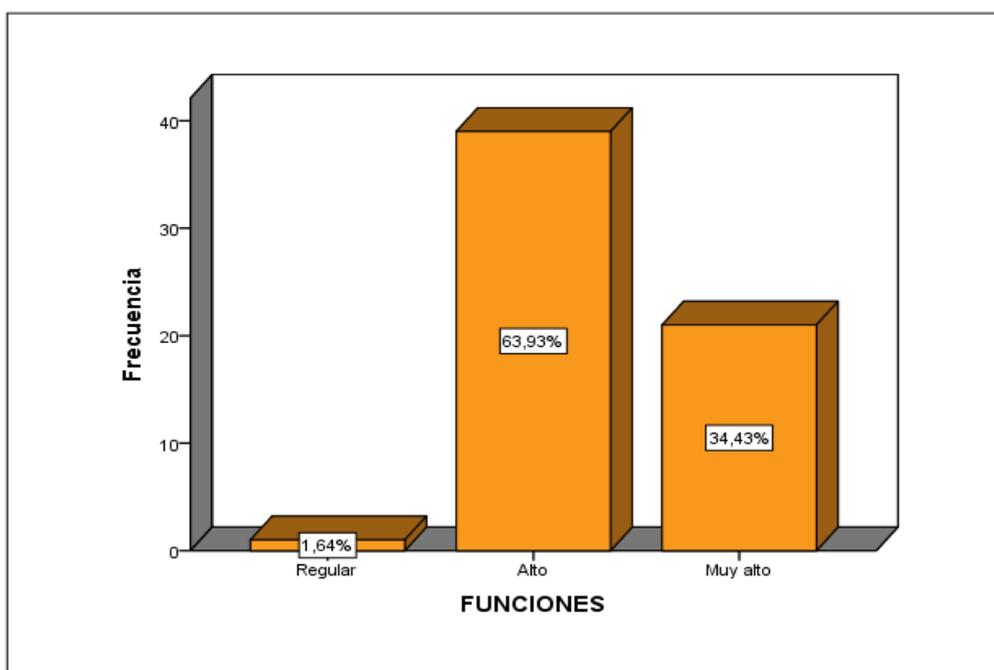
Frecuencia de la V2-D1: Funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,6	1,6	1,6
Alto	39	63,9	63,9	65,6
Muy alto	21	34,4	34,4	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 13

Dimensión 1: Funciones.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Las respuestas de los servidores encuestados respecto a las funciones utilizadas en La Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el año 2019 nos agradan al observar la Tabla 15 y la Figura 13, ya que el 63,93% de los encuestados (39 servidores) respondieron Alto y un porcentaje mínimo de 1,64% de los encuestados (1 servidor) indicaron regular.

Por lo que se puede concluir que la gran parte de los servidores conocen cuáles son sus funciones dentro de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 16

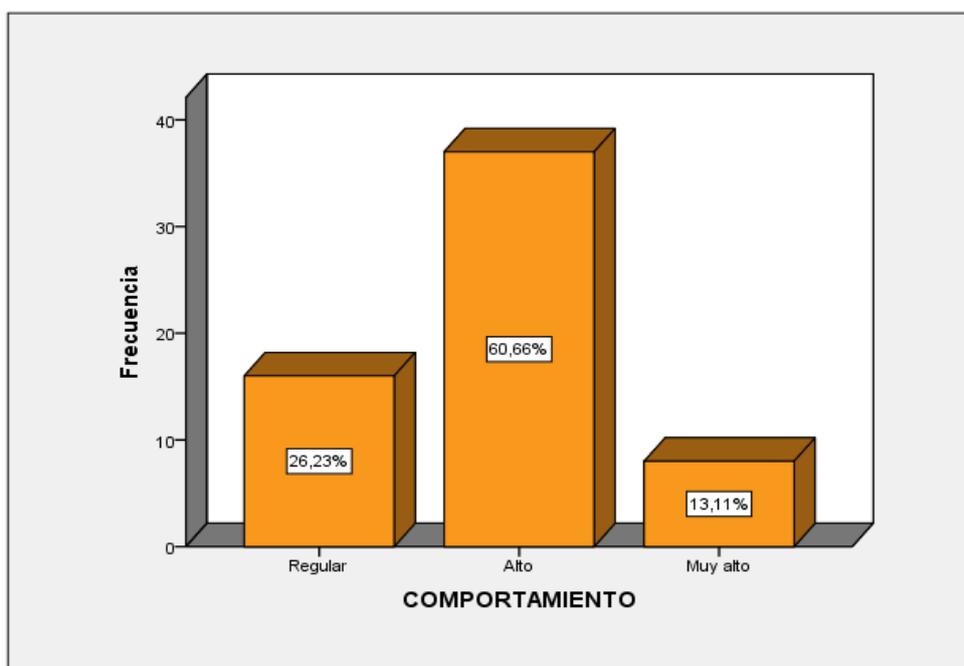
Frecuencia de la V2-D2: Comportamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	16	26,2	26,2	26,2
Alto	37	60,7	60,7	86,9
Muy alto	8	13,1	13,1	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 14

Dimensión 2: Comportamiento.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

Observando la Tabla 16 y la Figura 14, podemos ver cómo reaccionaron los servidores encuestados a las preguntas sobre el comportamiento utilizado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el año 2019. De los encuestados, el 60,66% (37 servidores) indicaron Alto, y el 13,11% (ocho servidores) indicaron Muy Alto.

Por lo que podremos precisar que la gran parte de los servidores adoptan comportamientos adecuados dentro de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 17

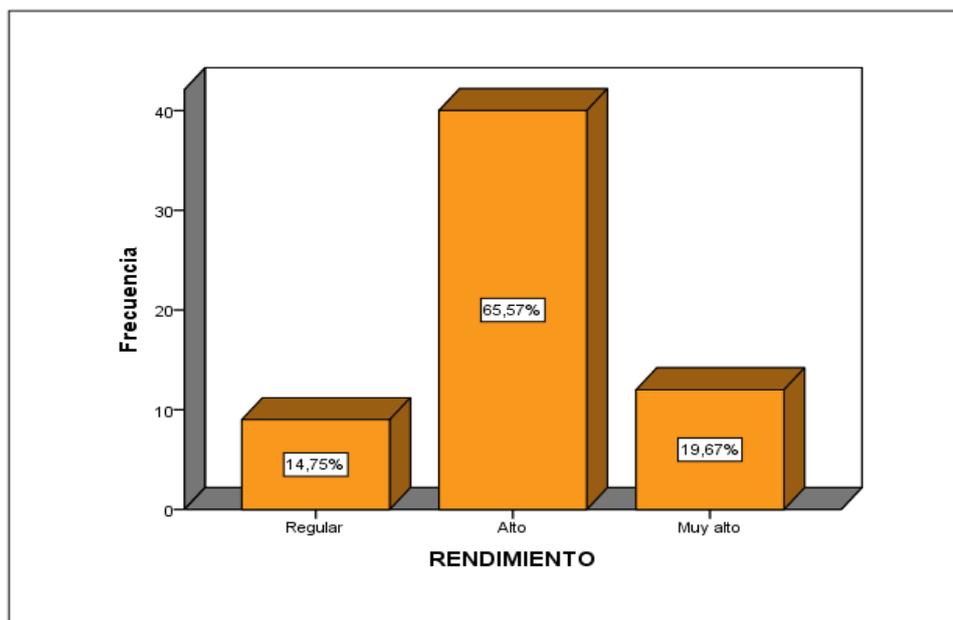
Frecuencia de la V2-D3: Rendimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	14,8	14,8	14,8
Alto	40	65,6	65,6	80,3
Muy alto	12	19,7	19,7	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 15

Dimensión 3: Rendimiento.



Nota. Datos recogidos del SPSS V25.

En cuanto al desempeño aplicado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el año 2019, las respuestas de los servidores encuestados se muestran en la Tabla 17 y en la Figura 15, donde el 65,57 por ciento de los encuestados (40 servidores) respondieron Alto y un porcentaje mínimo de 14,75 por ciento de los encuestados (9 servidores) indicaron regular.

De modo que podremos concluir que la gran parte de los servidores poseen un idóneo rendimiento dentro de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

Hernández et al. (2010), menciona que; para determinar la significancia existen dos niveles las cuales son:

El nivel de significancia de 0,05: indica que el investigador tiene un 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y solo el 5% en su contra.

El nivel de significancia de 0,01: implica que el investigador tiene un 99% en su favor y 1% en contra. De modo que:

Si $p < 0,05$ se considera significativo, en este caso se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Si $p > 0,05$ se considera no significativo, en este caso se acepta la hipótesis nula (H_o).

Contrastación de hipótesis general

H_o : La comunicación interna no se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.

H_a : La comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.

Tabla 18

Correlación entre comunicación interna con el desempeño laboral

			V1: Comunicación Interna (agrupado)	V2: Desempeño Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	V1: Comunicación Interna (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	V2: Desempeño Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se observa en la tabla 18, donde el coeficiente rho Spearman $r = ,817^{**}$ que indica que existe una correlación positiva alta con un nivel de significancia es de $p = ,000$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de 0,05; por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: La comunicación intrapersonal no se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

H_a: La comunicación intrapersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 19

Correlación entre la comunicación intrapersonal y las funciones de los servidores públicos

		V1d1: Comunicación intrapersonal (agrupado)	V2d1: Funciones (agrupado)
Rho de Spearman	V1d1: Comunicación intrapersonal (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,217
		N	,093
	V2d1: Funciones (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,093
		N	61

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

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

El resultado que se observa en la tabla 19, donde el coeficiente rho Spearman $r = ,217$ que indica que existe una correlación positiva baja con un nivel de significancia es de $p = ,093$ que es mayor al nivel de significancia ya establecido de 0,05; por lo que se rechaza la hipótesis alterna (H_a) aceptando la hipótesis nula (H₀).

Donde podemos afirmar con un 99% que la comunicación intrapersonal no se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: La comunicación intrapersonal no se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

H_a: La comunicación intrapersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 20

Correlación entre la comunicación intrapersonal y el comportamiento de los servidores públicos

		V1d1: Comunicación Intrapersonal (agrupado)	V2d2: Comportamiento (agrupado)
Rho de Spearman	V1d3: Comunicación Intrapersonal (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 61 61
	V2d2: Comportamiento (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,520** 1,000 ,000 . 61 61

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

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se observa en la tabla 20, donde el coeficiente rho Spearman $r = ,520^{**}$ que indica que existe una correlación positiva moderada con un nivel de significancia es de $p = ,000$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de 0,05; por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Por tanto, podemos afirmar con un 99% que la comunicación intrapersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: La comunicación intrapersonal no se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

H_a: La comunicación intrapersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 21

Correlación entre la comunicación intrapersonal y el rendimiento de los servidores públicos

			V1d1: Comunicación Intrapersonal (agrupado)	V2d3: Rendimiento (agrupado)
Rho de Spearman	V1d3: Comunicación Intrapersonal (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	V2d3: Rendimiento (agrupado)	Coeficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se observa en la tabla 21, donde el coeficiente rho Spearman $r = ,647^{**}$ que indica que existe una correlación positiva moderada con un nivel de significancia es de $p = ,000$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de 0,05; por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Por tanto, podemos afirmar con un 99% que la comunicación intrapersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: La comunicación interpersonal no se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

H_a: La comunicación interpersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 22

Correlación entre la comunicación interpersonal y las funciones de los servidores públicos

			V1d2: Comunicación Interpersonal (agrupado)	V2d1: Funciones (agrupado)
Rho de Spearman	V1d2: Comunicación Interpersonal (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,345**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	61	61
	V2d1: Funciones (agrupado)	Coeficiente de correlación	,345**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	61	61

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

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se observa en la tabla 22, donde el coeficiente rho Spearman $r = ,345^{**}$ que indica que existe una correlación positiva baja con un nivel de significancia es de $p = ,007$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de 0,05; por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Por tanto, podemos afirmar con un 99% que la comunicación interpersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.

Contrastación de hipótesis específica 5

H₀: La comunicación interpersonal no se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

H_a: La comunicación interpersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 23

Correlación entre la comunicación interpersonal y el comportamiento de los servidores públicos

			V1d2: Comunicación Interpersonal (agrupado)	V2d2: Comportamiento (agrupado)
Rho de Spearman	V1d2: Comunicación Interpersonal (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	V2d2: Comportamiento (agrupado)	Coefficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se observa en la tabla 23, donde el coeficiente rho Spearman $r = ,757^{**}$ que indica que existe una correlación positiva alta con un nivel de significancia es de $p = ,000$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de 0,05; por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que la comunicación interpersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Contrastación de hipótesis específica 6

H₀: La comunicación interpersonal no se relaciona con el rendimiento de los servidores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

H_a: La comunicación interpersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 24

Correlación entre la comunicación interpersonal y el rendimiento de los servidores públicos

			V1d1: Comunicación Interpersonal (agrupado)	V2d3: Rendimiento (agrupado)
Rho de Spearman	V1d2: Comunicación Interpersonal (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	V2d3: Rendimiento (agrupado)	Coefficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

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

Nota. Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se observa en la tabla 24, donde el coeficiente rho Spearman $r = ,729^{**}$ que indica que existe una correlación positiva alta con un nivel de significancia es de $p = ,000$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de 0,05; por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Por tanto, estamos en condiciones de afirmar, con un grado de confianza igual o mayor al 99%, que el desempeño de los funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas está relacionado con su nivel de comunicación interpersonal.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Tras el análisis de los resultados obtenidos del tratamiento de los datos, se realiza una comparación con los fundamentos teóricos y los antecedentes que se aplicaron; esto sirve para validar y justificar la investigación de acuerdo con el problema, los objetivos y las hipótesis que se propusieron:

Primero: Con relación al objetivo general planteado: Determinar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019; donde el coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,817** afirma que existe una correlación positiva alta. En tanto significa que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir, que la comunicación interna mejora, también mejorará el desempeño laboral; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa el nivel de confianza del 99% la relación es altamente significativa.

Según, Saboya (2016), en su investigación “Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016”, (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú, determinó que en la Universidad de San Martín – oficina central la variable comunicación interna si influye considerablemente en las variables desempeño laboral, indicando que a mayor comunicación interna mayor será el desempeño laboral y a menor comunicación interna menor será el desempeño laboral; por lo que, se contrasta el resultado de la presente investigación.

Asimismo, García (2012), realizó la investigación: “Diagnóstico de comunicación interna en las agencias de viajes de Bahías de Huatulco”, de la Universidad de Oaxaca, México, llegó a la conclusión, que, los trabajadores tienen información básica de la organización, pero no saben o dudan sobre los temas específicos de la organización. Conocen parcialmente su organigrama y solo una minoría conoce sus antecedentes; Estos valores, características y atributos son imprescindibles para la formación de la identidad corporativa, es decir la personalidad de la empresa; al ser parcialmente conocida el sentido de pertenencia hacia la agencia, es menor lo que afecta el desempeño de cada empleado. Por tanto, se contrasta la relación entre una buena comunicación interna de la organización y el desempeño laboral y contribuye en el logro de los objetivos de la organización.

Segundo: Como primer objetivo específico se estableció: Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,217, nos muestra que no existe una correlación positiva ni moderada entre ambas dimensiones; es decir, las variables no sufren los mismos cambios.

Conforme a la investigación desarrollada por García (2012), sobre el “Diagnóstico de comunicación interna en las agencias de viajes de Bahías de Huatulco”, de la Universidad de Oaxaca, México, llegó a la conclusión: Debido a la continua rotación del personal existente en Bahías de Huatulco en las temporadas de alta afluencia de turistas, las agencias de viajes proporcionan una inducción insuficiente o nula a su personal de nuevo ingreso, lo que ocasiona una deficiente comunicación interna en la empresa a la que pertenecen. Por lo que se puede contrastar que en algunos aspectos la comunicación interna no es positiva.

De la misma forma, Osorio (2009), realizó la investigación: “La función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Madero y Maldonado, corredores de seguros S.A”, Tesis de la Universidad Pontificia Javeriana, Bogotá, llegó a la conclusión:

En tanto el instrumento importante como la estructura formal en los procesos de comunicación de la organización, sirvieron para fortalecer la cultura organizacional y para establecer estrategias que mejoren aspectos débiles de la cultura; se ha podido precisar que desarrollar un modelo de política de servicio al cliente basado en la comunicación es muy importante en la institución, porque a través del modelo de comunicación interpersonal en la institución se hará conocer que se enfoca en estrategias de comunicación y servicio para que sus clientes estén bien. Por lo que, contrastando con el presente trabajo de investigación se puede indicar que existe relación positiva entre la comunicación intrapersonal y las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas

Tercero: Como segundo objetivo específico se planteó: Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman de ,520**, nos indica que existe una correlación, entre ambas dimensiones. Así mismo, con un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es confiable.

Según Balerozo, (2014), realizó la investigación: “La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa SAN MIGUEL DRIVE”, (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, llegó a las siguientes conclusiones: Los errores que existen en la comunicación organizacional interna son los que afectan a la coordinación de las actividades dentro de la empresa; la comunicación organizacional tiene un impacto directo en la baja productividad y desarrollo organizacional de la empresa, así como en la actitud de sus empleados. Muchos empleados de la empresa tienen poco conocimiento del tipo de comunicación que existe en la empresa y también mencionan que los medios de comunicación que emplea la entidad son ineficaces. En conclusión, San Miguel de Drive, en cuanto a la comunicación organizacional interna, no está ejecutando las responsabilidades de construir la identidad institucional entre los empleados y desarrollar las conexiones interpersonales entre los colaboradores.

Así mismo, Manzano (2016), realizó la investigación: “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca – 2016”, (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Juliaca – Perú, llegó a las siguientes conclusiones: Según el estudio realizado el 36% de los encuestados afirman que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, esto sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y que aumenten el compromiso por parte de los colaboradores hacia la organización.

A diferencia de los dos ejemplos anteriores, podríamos concluir que existe un vínculo positivo entre la comunicación intrapersonal y la conducta de los empleados, ya que un comportamiento excelente de los empleados conduce a un buen rendimiento laboral.

Cuarto: Como tercer objetivo específico de la investigación se planteó: Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman de ,647**, nos indica que existe una correlación positiva entre ambas dimensiones. Así mismo, presenta un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es confiable.

Conforme a la investigación desarrollada por Hurtado (2017), sobre la “Comunicación organizacional interna y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2017”, (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú, llegó a la conclusión frente al objetivo general, se determinó que el valor de coeficiente de correlación de Spearman es ($r=,431^{**}$), con un nivel de significancia de 0,000 menor al nivel esperado ($p<0,05$) por tanto rechazo la hipótesis nula (H_0) y acepto la hipótesis alterna (H_a). Esto significa que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación organizacional interna y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, 2017. Por lo tanto, consideramos que si existe una relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Asi mismo, nos referenciamos a Saboya (2016), en su investigación “Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016”, (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad César Vallejo, Tarapoto – Perú, determinó que en la Universidad de San Martín – oficina central la variable comunicación interna si influye considerablemente en las variables desempeño laboral, indicando que a mayor comunicación interna mayor será el desempeño laboral y a menor comunicación interna menor será el desempeño laboral; por lo que también se puede contrastar el resultado positivo entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la presente investigación.

Contrastando con ambas referencias antes indicadas podemos indicar que existe relación positiva entre la comunicación intrapersonal y el comportamiento de los servidores, toda vez que con una buena conducta de los trabajadores se logra un buen desempeño laboral.

Quinto: Con respecto al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El coeficiente de correlación de rho de Spearman de ,347**, nos indica que existe una correlación positiva entre ambas dimensiones. Así mismo, presenta un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es confiable.

Conforme a la investigación desarrollada por Hurtado (2017), sobre la “Comunicación organizacional interna y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2017”, (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú, llegó a la conclusión frente al objetivo general, se determinó que el valor de coeficiente de correlación de Spearman es ($r=,431^{**}$), con un nivel de significancia de 0,000 menor al nivel esperado ($p<0,05$) por tanto rechazo la hipótesis nula (H_0) y acepto la hipótesis alterna (H_a). Esto significa que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación organizacional interna y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, 2017. Por lo tanto, consideramos que si existe una relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Asi mismo, Manzano (2016), realizó la investigación: “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca – 2016”, (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Juliaca – Perú, concluyó lo siguiente: Según el estudio realizado, el 36% de los encuestados afirma que la comunicación interna influye en su rendimiento laboral. Esto se sustenta en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que promueva las iniciativas de mejora y aumente el compromiso de los colaboradores con la organización.

Existen barreras de comunicación que interfiere en el flujo de comunicación interna como las barreras personales, el 45% de los encuestados afirman que el miedo a dar malas noticias, el deseo de agrandar al jefe o los malos hábitos al escuchar influyen en su desempeño laboral, por otro lado un 72% manifiestan que en la organización prima la comunicación informal, esta situación hace que los encuestados se vean obligados a estar pendientes de los flujos de comunicación informal como el rumor, medio que dificulta la efectiva circulación de mensajes dado que la información puede ser manipulada de acuerdo a ciertos intereses. Por tanto, podemos indicar que guarda relación positiva entre la comunicación interpersonal y las funciones de los servidores.

Sexto: En cuanto al quinto objetivo específico: Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Se encontró una correlación positiva entre las dos dimensiones, como lo demuestra el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman, que fue de $0,729^{**}$. Además, ofrece un índice de confianza del 99%, lo que indica que se puede confiar en la exactitud de este resultado.

Según, López (2014), en su investigación “La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014”, (tesis para optar título profesional). Tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú, llego a las siguientes conclusiones: la comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014; entonces de acuerdo a los resultados se tiene con el porcentaje más alto, un 35,4% de los trabajadores manifiestan que la comunicación organizacional es débil y no es vista como ventaja competitiva en la Municipalidad; por lo tanto se puede afirmar de la hipótesis, que no existe una comunicación organizacional moderada como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014.

Séptimo: En cuanto al sexto objetivo específico: El propósito de este estudio es investigar la asociación entre la comunicación interpersonal efectiva y el nivel de servicio prestado por los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El hecho de que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre ambas dimensiones sea de 0,729 implica que existe una relación positiva entre ellas. Asimismo, demuestra un nivel de confianza de 99%, lo que indica que se puede confiar en el resultado en cuestión.

Según las conclusiones, hay una serie de facetas de la comunicación organizativa que deben mejorarse para que sea una fuente de ventaja competitiva. Estos aspectos incluyen el flujo de información, los procedimientos de documentación, los mecanismos de toma de decisiones, las interacciones humanas y la capacidad de gestionar eficazmente las operaciones administrativas, así como de planificar, organizar, dirigir y gobernar los recursos de una institución.

Así mismo, conforme a la investigación desarrollada por Hurtado (2017), Sobre el estudio titulado "Comunicación organizacional interna y clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Mara Arguedas, Andahuaylas - 2017", (tesis de grado profesional). Se determinó que el valor del coeficiente de correlación de Spearman es ($r=,431^{**}$), con un nivel de significación que es 0,000 menor al esperado ($p0,05$). En consecuencia, rechazo la hipótesis nula (H_0) y acepto la hipótesis alternativa. La tesis fue realizada en la Universidad Nacional José Mara Arguedas en Andahuaylas, Perú (H_a). Esto indica que existe una asociación algo favorable entre la comunicación organizacional interna y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José Mara Arguedas, 2017. En consecuencia, consideramos que existe una relación entre la comunicación interna efectiva y los altos niveles de productividad en el trabajo.

Por lo que podemos indicar relación entre la comunicación interpersonal y el rendimiento de los servidores, por ende, contribuye en el logro de los objetivos de la organización.

CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general; cuyo coeficiente rho Spearman $r = ,817^{**}$ que indica que existe una correlación positiva alta con un nivel de significancia es de $p = ,000$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de $0,05$; por lo que acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de significancia del 99% que la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.
2. En relación al objetivo específico N° 1 donde el coeficiente rho Spearman $r = ,217$ que indica que existe una correlación positiva baja con un nivel de significancia de $p = ,093$ que es mayor al nivel de significancia ya establecido de $0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis alterna (H_a) aceptando la hipótesis nula (H_0). Donde podemos afirmar con un 99% que la comunicación intrapersonal no se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.
3. En cuanto al objetivo específico N° 2; El nivel de “sig.” es de $p = 0.000$, que es menor a $0,05$ en el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H_a); por tanto, se afirma que la comunicación intrapersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019. Notando que el coeficiente de correlación es de $r = 0,520^{**}$ que indica que hay una correlación positiva moderada entre las dos dimensiones.
4. Así mismo en el objetivo específico N° 3 el coeficiente rho Spearman $r = ,647^{**}$ que indica que existe una correlación positiva moderada con un nivel de significancia es de $p = ,000$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de $0,05$; por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que la comunicación intrapersonal no se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
5. En el objetivo específico N° 4, el coeficiente rho Spearman $r = ,345^{**}$ que indica que existe una correlación positiva baja con un nivel de significancia es de $p = ,007$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de $0,05$; por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de significancia del 99% que la comunicación interpersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

6. Respecto al objetivo específico N° 5. Donde el coeficiente rho Spearman $r = ,757^{**}$ que indica que existe una correlación positiva alta con un nivel de significancia es de $p = ,000$ que es menor al nivel de significancia ya establecido de $0,05$; por lo que se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de significancia del 99% que la comunicación interpersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

7. Por último, en cuanto al sexto objetivo particular, el hecho de que el coeficiente rho de Spearman sea $r = .729^{**}$ indica que existe una alta correlación positiva con un nivel de significación de $p = .000$, que es inferior al nivel de significación de 0.05 que ya se ha establecido indica que se acepta la hipótesis alternativa (H_a). En consecuencia, estamos en condiciones de concluir con un nivel de significación del 99% que el grado de comunicación interpersonal de los funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas está relacionado con su nivel de desempeño en sus puestos de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Al jefe de recursos humanos, se recomienda mantener y practicar la comunicación interna intrapersonal e interpersonal ya sea creando un manual corporativo y de bienvenida (para nuevos trabajadores), donde se le da una bienvenida al servidor y además donde se plasme toda la información de la Municipalidad: misión, visión, objetivos, valores, procedimientos básicos, organigrama, normas; todo aquello que se crea que sea útil para el trabajo diario. De tal manera que el servidor no sólo se sentirá vinculado a la institución, sino que contribuirá de manera significativa a la mejora integral del desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
2. A los servidores que primero deberían aprender a comunicarse intrapersonalmente es decir aprender a escucharse, entenderse y enseñarse esto quiere decir analizar como uno se trata, se habla, que genera nuestra particular manera de comunicarnos, observarlo y analizarlo internamente; pero sobre todo deberían ser conscientes del tipo de mensajes que están emitiendo y mejorarlo si lo amerita de modo que además esto ayudará a que cada servidor tenga clara las funciones que este debe realizar rigiéndose a las normas de la institución de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
3. Fortalecer su comunicación intrapersonal aceptando las críticas de manera constructiva de modo que esto ayude a que cada servidor tenga más interés en querer capacitarse lo cual conlleva a que mejorar sus conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de los servidores en sus puestos de trabajo ya que de estas reflexiones pueden generarse mensajes o pensamientos negativos generando temor o inseguridad los cuales afectan en el comportamiento del servidor público en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.
4. Dentro de la comunicación intrapersonal no solo se trata de comunicarnos con nosotros mismos, sino que llama a un autoanálisis y poder crear un modelo ajustado y verídico de uno mismo con la finalidad de ser capaz de usarlo para poder desenvolverse en su puesto de trabajo. Básicamente está relacionada con el conocimiento de la propia persona de cada servidor y la capacidad que uno debería de tener para poder crear una imagen individual precisa y objetiva de manera que cada servidor generara un mejor rendimiento beneficiándose en primer lugar el mismo servidor, en segundo la población y por último la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

5. Mantener una comunicación interpersonal eficaz puede lograrse mediante la aplicación de la habilidad de la escucha activa. Aunque la mayoría de los fallos de comunicación se deben a la falta de escucha activa de la persona que transmite la información, es importante señalar que oír y escuchar activamente no son lo mismo. Entender a la persona que habla, ponerse en su lugar y comprender no sólo la información que se comunica, sino también los sentimientos, opiniones, tareas, objetivos y metas que se transmiten a través del mensaje es lo que se entiende por "escucha activa". Cuando los empleados se dedican a la escucha activa, no sólo mejorarán sus relaciones personales dentro de la organización, sino que también el empleado tendrá una mejor comprensión de las funciones a las que está asignado, lo que conducirá a un aumento de la productividad de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.
6. Darle importancia a la comunicación interpersonal y como esta afecta en gran magnitud en el comportamiento de cada servidor, practicando la empatía ya que cada uno tiene diferentes maneras de comunicarse y tratar de decodificarlo adecuadamente evitando conflictos y al mismo tiempo, se les aconseja que no repriman los pensamientos desagradables sin expresarlos, ya que esto conduciría a un terrible ambiente de trabajo y provocaría sentimientos negativos entre ellos.
7. Al gerente y alcalde de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se recomienda reforzar la comunicación interpersonal ofreciendo un feedback dentro de la institución, donde si se realiza entre diferentes niveles jerárquicos ayudará a que la relación entre servidores sea menos distante y más fluida. Generando un ambiente de confianza donde haya intercambio de ideas, opiniones, posturas sobre un servidor o de un grupo de servidores cuando se realiza una tarea. Al proporcionar una evaluación de los logros de cada servidor, estos pueden ser vistos como puntos buenos o malos, dependiendo de la cantidad de esfuerzo que se ha puesto en corregir, mejorar o alterar esto. Ofreciéndole reconocimientos institucionales o algún tipo de compensación, lo que llevara a que el servidor deje al lado su pensamiento que cualquier trabajo realizado ya se bien o malo no tenga ninguna diferencia ni tenga ningún impacto en la institución.

No es lo mismo trabajar para una organización que no te escucha que para otra en la que tu opinión tiene cabida y puede, de alguna manera, contribuir a la consecución de objetivos. No es lo mismo trabajar para una organización que no te escucha que para una organización que sí te escucha.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). El Proyecto de investigación (sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Balerozo Toro, B. D. (enero de 2014). Comunicación Organizacional Interna. <file:///C:/Users/Teresa/Desktop/COMUNICACION%20ORGANIZACIONAL%20INTERNA.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación (tercera ed.). Colombia: Pearson.
- Carrasco, D. S. (2007). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (2 ed.). Lima: Editorial San Marcos 2018.
- Cenzo, D. & Robbins, S. (2005). Administración de Recursos Humanos. México: Limusa.
- Cervera, A. (2008). Comunicación total. España: Esic Editorial.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (5 ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos (8 ed.) México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones (Novena ed.). México: McGrawHill.
- Crespo, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). Comunicación interna en la Administración Pública española: claves para innovar. España: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Dessler, G. (2009). Administración Recursos Humanos (10 ed.). México: Pearson Educación.
- Domínguez C. (15 de noviembre de 2015). EIBS. <http://comunidad.iebschool.com/communicatinorganizations/2015/11/15/que-es-la-comunicacion-institucional/>
- Estela, M. (2017). Comunicación intrapersonal (1 ed.). Argentina: Croquis.
- Fernández, C. (1991). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas.

- Fernández, C., Baptista, L., & Hernández, S. (2016). Metodología de la Investigación 6ta edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Flores, F. (2018). Fortalecimiento de capacidades y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local, de Andahuaylas, región Apurímac - 2018. Andahuaylas: Universidad José María Arguedas.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). Comportamiento Organizacional (1 ed.). México: Pearson Educación.
- García, B. (2012). Diagnóstico de comunicación interna en las agencias de viajes de Bahías de Huatulco. México: Universidad del mar.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). Comportamiento Organizacional: Gestión de personas y organizaciones. México: Artgraph.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5° ed.). México, D. F., México: MacGraw Hill.
- Hurtado, Y. (2017). Comunicación organizacional interna y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas: Universidad José María Arguedas.
- Ivancevich, J. M. (2006). Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw Hill.
- León Mejía, A. (2006). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. México: Limusa.
- López, L. (2014). Comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Manzano, B. (2016). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Merlano, S. (2012). La comunicación interna en las organizaciones.
- Osorio Madero, S. (2009). "La función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Madero y Maldonado, corredores de seguros S.A"

- Peña, B., & Batalla, P. (2016). Dirección y comunicación y habilidades directivas. Madrid: Dykinson.
- Pernía, K., & Carrera, M. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático. México: EAE.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson.
- Saboya, M. (2016). Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Schermerhorn, J. (2006). Administración. México: Limusa
- Solano, V. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia territorial Huallaga Central Juanjui. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Stoner, J. (2000). Administración. México: Prentice Hall Hispanoamericana SA.
- Tessi, M. (2012). Comunicación interna en la práctica. Siete premisas para la comunicación en el trabajo (primera ed.). Argentina: Granica.
- Tessi, M. (s.f). Sistema de comunicación 1A, Manuel Tessi. <http://manueltessi.com/autor/>
- Zayas, P. (2011). La comunicación interpersonal. España: EAE Editorial Academia Española.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: Comunicación interna y desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera la comunicación intrapersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas? ¿De qué manera la comunicación intrapersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas? ¿De qué manera la comunicación intrapersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas? ¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas? ¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas? ¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación de la comunicación intrapersonal y las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Determinar la relación de la comunicación intrapersonal y el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Determinar la relación de la comunicación intrapersonal y el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Determinar la relación de la comunicación interpersonal y las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Determinar la relación de la comunicación interpersonal y el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Determinar la relación de la comunicación interpersonal y el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS La comunicación intrapersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. La comunicación intrapersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. La comunicación intrapersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. La comunicación interpersonal se relaciona con las funciones de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. La comunicación interpersonal se relaciona con el comportamiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. La comunicación interpersonal se relaciona con el rendimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.</p>	<p>VARIABLE 1: Comunicación interna</p> <p>Dimensiones - Comunicación intrapersonal - Comunicación interpersonal</p> <p>VARIABLE 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones - Funciones - Comportamiento - Rendimiento</p>

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.	
<p>ENFOQUE. Cuantitativo.</p> <p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN. Básico. Descriptivo – correlacional.</p> <p>DISEÑO. El diseño de la investigación es no experimental y de carácter transeccional.</p>	<p>POBLACIÓN. 370 servidores, obtenido de la oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2019.</p> <p>MUESTRA. 61 servidores.</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. 	<p>INSTRUMENTO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario.
		<p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO</p> <p>Coeficientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfa De Cronbach. • Rho de Spearman. 	<p>Medios electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPSS Statistics 25.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Comunicación interna y desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2019.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Comunicación interna	Es aquella comunicación que se suscita dentro de una organización y que está conformada por todos los mensajes que son transmiten en una organización. (Tessi , 2016, p. 140)	La comunicación interna está enfocada en la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional los mismos que coadyuvan en el desempeño laboral.	- Comunicación intrapersonal	-Escucharse -Entenderse -Enseñarse
			- Comunicación interpersonal	-Compensación -Sentido -Escucha -Empatía -Emisión
Desempeño laboral	Actuación que muestra el colaborador realizar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su profesionalidad. (Pernía & Carrera, 2014, p. 144)	Se conoce las funciones, comportamientos y rendimientos de los trabajadores en una determinada organización	- Funciones	-Conocimiento del trabajo -Capacidad de análisis
			- Comportamiento	-Habilidades -Actitud -Satisfacción
			- Rendimiento	-Resolución de problemas -Ausentismo -Compromiso -Trabajo en equipo

Nota. Elaboración propia.

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: Comunicación interna y desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2019.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	N° de ítems	Ítems o preguntas	E.V
Variable 1: Comunicación Interna	Comunicación intrapersonal	1.1. Escucharse 1.2. Entenderse 1.3. Enseñarse	16.7 %	6	1. ¿Ud. Piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación? 2. ¿Ud. Expresa claramente lo que piensa? 3. ¿Tiene claramente definido o sus funciones y la responsabilidad que requiere su puesto? 4. ¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo? 5. ¿Aprovecha Ud. las críticas oportunas para crecer profesionalmente? 6. Ud. ¿Con que frecuencia se capacita para desempeñar mejor sus labores?	Nunca = muy bajo.....(1) Casi nunca = bajo.....(2) A veces = regular.....(3) Casi siempre = alto.....(4) Siempre = muy alto.....(5)
	Comunicación interpersonal	2.1 Compensación 2.2. Sentido 2.3. Escucha 2.4. Empatía 2.5. Emisión	33.3 %	12	7. ¿Ud. comunica si se siente satisfecho con las condiciones salariales? 8. ¿Comunica si la remuneración que Ud. percibe está de acuerdo a su desempeño y logros alcanzados? 9. Ud. ¿A realizado alguna propuesta formal de una mejora en sus compensaciones? 10. ¿Siente Ud. que está comprometido con el éxito que pueda alcanzar su institución? 11. ¿Son consideradas imprescindibles sus opiniones y tomadas en cuenta para la realización del trabajo? 12. ¿La Municipalidad Provincial de Andahuaylas genera espacios guiados que benefician el encuentro presencial y al diálogo cara a cara? 13. ¿Se siente escuchado por su institución y su opinión es tomada en consideración? 14. ¿Ud. ¿Se siente parte de la institución y está comprometido con sus logros y metas? 15. Cree Ud. ¿Qué la Municipalidad le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo? 16. ¿Ud. recibe de parte de su superior comunicación sobre la misión, visión y objetivos de la organización? 17. ¿Toda información que recibe está siempre dada por los canales formales de la comunicación? 18. ¿En la institución se fomenta se promueve la comunicación interna?	

Variable 2: Desempeño Laboral	Funciones	1.1. Conocimiento del trabajo 1.2. Capacidad de análisis	11.1 %	4	19. Como servidor de la Municipalidad provincial de Andahuaylas, ¿Tiene clara cada una de sus funciones por desarrollar? 20. Como servidor de la Municipalidad provincial de Andahuaylas, ¿Se rige a las normas y especificaciones del su trabajo? 21. Cuenta Ud. ¿Con gran capacidad de análisis frente algún problema existente? 22. ¿Los servidores de la Municipalidad se comunican en tiempos oportunos con su jefe inmediato, frente a cualquier inconveniente?
	Comportamiento	2.1. Habilidades 2.2 Actitud 2.3 Satisfacción	16.7 %	6	23. ¿Se diferencia Ud. con destrezas en su puesto a comparación del resto? 24. Cree Ud. ¿Que todos los trabajadores de la Municipalidad son eficientes en el desarrollo de sus funciones? 25. ¿Qué nivel de escala considera Ud. que la alta gerencia se involucra y evita conflictos entre trabajadores? 26. Como servidor ¿Usa la empatía con las recomendaciones de la alta gerencia y de sus compañeros? 27. ¿Se encuentra Ud. Satisfecho con las acciones y responsabilidades de su puesto de trabajo? 28. ¿Cuál es el nivel de calificación que Ud. consideraría que se encuentra la satisfacción salarial que percibe?
	Rendimiento	3.1 Resolución de problemas 3.2 Ausentismo 3.3 Compromiso 3.4 Trabajo en equipo	22.2 %	8	29. ¿Servidores y alta gerencia tienen la capacidad y plantean estrategias para dar solución a un problema existente? 30. Ud. Como servidor ¿cree que se solucionan los conflictos de manera rápida y oportuna? 31. Como califica Ud. El tema de la puntualidad en su centro de labores 32. ¿Cómo servidor de la MPA, presenta a tiempo sus informes? 33. ¿Qué nivel de escala calificaría su identificación con la Municipalidad Provincial de Andahuaylas? 34. ¿Se muestra Ud. Comprometido con la institución y apoya de manera constante optimizando el tiempo de trabajo? 35. ¿Cómo califica Ud. el trabajo en equipo en su institución? 36. Cree Ud. ¿Que se alcanzan mejores resultados al trabajar en equipo?

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Esther Reyna Merino Ascur
Grado Académico: MAESTRO
Fecha: 27.08.19.

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Es adecuada.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Ampliar y definir mejor las variables
Revisar las dimensiones de la segunda variable.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Revisar y sustentar adecuadamente el grupo muestral.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


Mgta. Esther Reyna Merino Ascur
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 43550155

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Ascar Ruiz

Grado Académico: Magister en Administración de Empresas

Fecha: 1/1/2011

II. OBSERVACIONES: FORMA

Se levanto las observaciones de la home APA

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

No se reparado las formulas y grupo muestral

CONTENIDO (Referido a la coherencia de los reactivos, al grupo muestral)

Se levanto las observaciones

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Rosa Nelida Ascar Ruiz

Sello y firma del Evaluador

DNI: 44346673

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Julio Cesar Machaca Mamani

Grado Académico: Magister

Fecha: 26.10.19.

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Se adecua al reglamento de la FCE - EPSE
UNAFMA

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

su estructura permite alcanzar los objetivos
propuestos en la investigación

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Utteras faltas ortográficas

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

Procede para su aplicación



Mg. Julio Cesar Machaca Mamani

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 0323624

Anexo 5: Fotografías de la investigación

1. Fotografía frente a la Municipalidad Provincial de Andahuaylas antes de la aplicación del instrumento.



2. Fotografía ingresando a las diferentes áreas para realizar la encuesta.



3. Fotografías encuestando a los servidores de las diferentes áreas.



Anexo 6: Instrumento de recolección de datos

Anexo 6: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas



ENCUESTA

Muy buen día para usted, agradeciendo de antemano su colaboración para el llenado de la presente encuesta sobre el trabajo de investigación universitaria para obtener el título profesional y como objetivo analizar el nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2019. La información otorgada se dará de manera anónima y será utilizada a nivel académico.

Indicaciones: Por favor lea cuidadosamente y conteste en forma sincera cada pregunta y marque con una "X" solo una alternativa.

I. INFORMACIÓN GENERAL: Marque con una "X" y complete sus datos personales.

1.1. Género:

- a) Femenino _____ () b) Masculino _____ ()

1.2. Edad:

- a) Menos de 25 años _____ ()
 b) De 26 a 35 años _____ ()
 c) De 36 a 45 años _____ ()
 d) De 46 a más años _____ ()

1.3. Tiempo de servicio

- a) Menos de 2 años _____ ()
 b) De 2 a 4 años _____ ()
 c) De 5 a 7 años _____ ()
 d) Más de 8 años _____ ()

1.4. Condición laboral

- a) Nombrado _____ ()
 b) Contratado _____ ()
 c) Locación de servicio _____ ()

1.5. Nivel académico

- a) Profesional _____ ()
 b) Técnico _____ ()
 c) Auxiliar _____ ()

A continuación, marque su respuesta con una "X" en cada casillero teniendo en cuenta la siguiente calificación:

nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

V.1. COMUNICACIÓN INTERNA						
Ítem	Dimensión - Comunicación intrapersonal	Escala				
		1	2	3	4	5
Escucharse						
1	¿Ud. piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					
2	¿Ud. expresa claramente lo que piensa?					
Entenderse						
3	¿Tiene claramente definido sus funciones y las responsabilidades que requiere su puesto?					
4	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
Enseñarse						
5	¿Aprovecha Ud. las críticas oportunas para crecer profesionalmente?					
6	Ud. ¿Con que frecuencia se capacita para desempeñar mejor sus labores?					
Ítem	Dimensión - Comunicación interpersonal	Escala				
		1	2	3	4	5
Compensación						
7	¿Ud. comunica si se siente satisfecho con las condiciones salariales?					
8	¿Comunica si la remuneración que Ud. percibe está de acuerdo a su desempeño y logros alcanzados?					
9	¿Ud. ha realizado alguna propuesta formal de una mejora en sus compensaciones?					
Sentido						
10	¿Siente Ud. que está comprometido con el éxito que pueda alcanzar su institución?					
11	¿Son consideradas imprescindibles sus opiniones y tomadas en cuenta para la realización del trabajo?					
Escucha						
12	¿La Municipalidad Provincial de Andahuaylas genera espacios guiados que benefician el encuentro presencial y al diálogo cara a cara?					
13	¿Se siente escuchado por su institución y su opinión es tomada en consideración?					
Empatía						
14	Ud. ¿Se siente parte de la institución y está comprometido con sus logros y metas?					

15	¿Cree Ud. que a la Municipalidad le interesa que piense y que sienta respecto a su trabajo?					
Emisión						
16	¿Ud. recibe de parte de su superior comunicación sobre la misión, visión y objetivos de la organización?					
17	¿Toda información que recibe está siempre dada por los canales formales de la comunicación?					
18	¿En la institución se fomenta se promueve la comunicación interna?					
V.2. DESEMPEÑO LABORAL						
Ítem	Dimensión – Funciones	Escala				
		1	2	3	4	5
Conocimiento del trabajo						
19	Como servidor de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, ¿Tiene clara cada una de sus funciones por desarrollar?					
20	Como servidor de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, ¿Se rige a las normas y especificaciones del su trabajo?					
Capacidad de análisis						
21	¿Cuenta Ud. con gran capacidad de análisis frente algún problema existente?					
22	¿Los servidores de la Municipalidad se comunican en tiempos oportunos con su jefe inmediato, frente a cualquier inconveniente?					
Ítem	Dimensión – Comportamiento	Escala				
		1	2	3	4	5
Habilidades						
23	¿Se diferencia Ud. con destrezas en su puesto a comparación del resto?					
24	¿Cree Ud. que todos los servidores de la Municipalidad son eficientes en el desarrollo de sus funciones?					
Actitud						
25	¿Qué nivel de escala considera Ud. que la alta gerencia se involucra y evita conflictos entre servidores?					
26	Como servidor, ¿Usa la empatía con las recomendaciones de la alta gerencia y de sus compañeros?					
Satisfacción						
27	¿Se encuentra Ud. satisfecho con las acciones y responsabilidades de su puesto de trabajo?					
28	¿Ud. como servidor se siente contento con el salario que percibe?					

Ítem	Dimensión – Rendimiento	Escala				
		1	2	3	4	5
	Resolución de problemas					
29	¿Servidores y alta gerencia tienen la capacidad y plantean estrategias para dar solución a un problema existente?					
30	Ud. como servidor, ¿Cree que se solucionan los conflictos de manera rápida y oportuna?					
	Ausentismo					
31	Como califica Ud. El tema de la puntualidad en su centro de labores					
32	¿Como servidor de la MPA, presenta a tiempo sus informes?					
	Compromiso					
33	¿Qué nivel de escala calificaría su identificación con la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?					
34	¿Se muestra Ud. comprometido con la institución y apoya de manera constante optimizando el tiempo de trabajo?					
	Trabajo en equipo					
35	¿Cómo califica Ud. el trabajo en equipo en su institución?					
36	¿Cree Ud. que se alcanzan mejores resultados al trabajar en equipo?					

Muchas gracias

Anexo 7: Documento de autorización de aplicación de instrumento


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

Nº 010546

HOJA DE TRAMITE ADMINISTRATIVO

SOLICITA: DATOS E INFORMACION DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL ANDAHUAYLAS
SECRETARIA GENERAL
TRAMITE DOCUMENTARIO

Ingresado: 17/06/19
Nº Reg: 1041
Folios: 03 pls.
Costal: 10.40
Firma: [Signature]

Yo: NATUSHA E. MELGORJO NAHUI
Identificado con D.N.I. Nº 47650181
Con domicilio en: AV. 3 DE MAYO - S/N
ANDAHUAYLAS

Ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:
Que, TENIENDO LA NECESIDAD DE CONTAR

CON LOS DATOS E INFORMACION DEL PERSONAL DE SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACION (TESIS) "COMUNICACION INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS 2019", ASI MISMO APLICAR LOS INSTRUMENTOS

POR LO EXPUESTO

SOLICITO AUTORIZAR DATOS E INFORMACION DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD Y SU APLICACION DE INSTRUMENTOS

ANDAHUAYLAS, 17 DE JUNIO DE 2019

Municipalidad Provincial Andahuaylas
Unidad de Recurso Humanos
Deposito de: 17 JUN. 2019
Nº Reg: 1041 Folios: 10: 4004
Folio: 03
[Signature]
Autorizada para su aplicación.

[Signature]
FIRMA
D.N.I. Nº 47650181
"Andahuaylas Pradera de los Celajes"

Anexo 9: Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas



ENCUESTA

Muy buen día para usted, agradeciendo de antemano su colaboración para el llenado de la presente encuesta sobre el trabajo de investigación universitaria para obtener el título profesional y como objetivo analizar el nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2019. La información otorgada se dará de manera anónima y será utilizada a nivel académico.

Indicaciones: Por favor lea cuidadosamente y conteste en forma sincera cada pregunta y marque con una "x" solo una alternativa.

I. **INFORMACIÓN GENERAL:** Marque con una "X" y complete sus datos personales.

1.1. **Género:**

- a) Femenino b) Masculino ()

1.2. **Edad:**

- a) Menos de 25 años ()
b) De 26 a 35 años ()
c) De 36 a 45 años
d) De 46 a más años ()

1.3. **Tiempo de servicio**

- a) Menos de 2 años ()
b) De 2 a 4 años ()
c) De 5 a 7 años
d) Más de 8 años ()

1.4. **Condición laboral**

- a) Nombrado
b) Contratado ()
c) Locación de servicio ()

1.5. **Nivel académico**

- a) Profesional ()
b) Técnico ()
c) Auxiliar

A continuación, marque su respuesta con una "X" en cada casillero teniendo en cuenta la siguiente calificación:

nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

V.1. COMUNICACIÓN INTERNA						
Ítem	Dimensión - Comunicación intrapersonal	Escala				
		1	2	3	4	5
Escucharse						
1	¿Ud. piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					X
2	¿Ud. expresa claramente lo que piensa?					X
Entenderse						
3	¿Tiene claramente definido sus funciones y las responsabilidades que requiere su puesto?					X
4	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?					X
Enseñarse						
5	¿Aprovecha Ud. las críticas oportunas para crecer profesionalmente?					X
6	Ud. ¿Con que frecuencia se capacita para desempeñar mejor sus labores?					X
Ítem	Dimensión - Comunicación interpersonal	Escala				
		1	2	3	4	5
Compensación						
7	¿Ud. comunica si se siente satisfecho con las condiciones salariales?			X		
8	¿Comunica si la remuneración que Ud. percibe está de acuerdo a su desempeño y logros alcanzados?				X	
9	¿Ud. ha realizado alguna propuesta formal de una mejora en sus compensaciones?				X	
Sentido						
10	¿Siente Ud. que está comprometido con el éxito que pueda alcanzar su institución?				X	
11	¿Son consideradas imprescindibles sus opiniones y tomadas en cuenta para la realización del trabajo?				X	
Escucha						
12	¿La Municipalidad Provincial de Andahuaylas genera espacios guiados que benefician el encuentro presencial y al diálogo cara a cara?				X	
13	¿Se siente escuchado por su institución y su opinión es tomada en consideración?				X	
Empatía						
14	Ud. ¿Se siente parte de la institución y está comprometido con sus logros y metas?					X

15	¿Cree Ud. que a la Municipalidad le interesa que piense y que sienta respecto a su trabajo?				X	
Emisión						
16	¿Ud. recibe de parte de su superior comunicación sobre la misión, visión y objetivos de la organización?		X			
17	¿Toda información que recibe está siempre dada por los canales formales de la comunicación?					X
18	¿En la institución se fomenta se promueve la comunicación interna?			X		
V.2. DESEMPEÑO LABORAL						
Ítem	Dimensión – Funciones	Escala				
		1	2	3	4	5
Conocimiento del trabajo						
19	Como servidor de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, ¿Tiene clara cada una de sus funciones por desarrollar?		X			
20	Como servidor de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, ¿Se rige a las normas y especificaciones del su trabajo?					X
Capacidad de análisis						
21	¿Cuenta Ud. con gran capacidad de análisis frente algún problema existente?				X	
22	¿Los servidores de la Municipalidad se comunican en tiempos oportunos con su jefe inmediato, frente a cualquier inconveniente?	X				
Ítem	Dimensión – Comportamiento	Escala				
		1	2	3	4	5
Habilidades						
23	¿Se diferencia Ud. con destrezas en su puesto a comparación del resto?					X
24	¿Cree Ud. que todos los servidores de la Municipalidad son eficientes en el desarrollo de sus funciones?		X			
Actitud						
25	¿Qué nivel de escala considera Ud. que la alta gerencia se involucra y evita conflictos entre servidores?				X	
26	Como servidor, ¿Usa la empatía con las recomendaciones de la alta gerencia y de sus compañeros?				X	
Satisfacción						
27	¿Se encuentra Ud. satisfecho con las acciones y responsabilidades de su puesto de trabajo?				X	
28	¿Ud. como servidor se siente contento con el salario que percibe?		X			

Ítem	Dimensión – Rendimiento	Escala				
		1	2	3	4	5
	Resolución de problemas					
29	¿Servidores y alta gerencia tienen la capacidad y plantean estrategias para dar solución a un problema existente?		X			
30	Ud. como servidor, ¿Cree que se solucionan los conflictos de manera rápida y oportuna?	X				
	Ausentismo					
31	Como califica Ud. El tema de la puntualidad en su centro de labores		X			
32	¿Como servidor de la MPA, presenta a tiempo sus informes?					X
	Compromiso					
33	¿Qué nivel de escala calificaría su identificación con la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?			X		
34	¿Se muestra Ud. comprometido con la institución y apoya de manera constante optimizando el tiempo de trabajo?					X
	Trabajo en equipo					
35	¿Cómo califica Ud. el trabajo en equipo en su institución?			X		
36	¿Cree Ud. que se alcanzan mejores resultados al trabajar en equipo?			X		

Muchas gracias