

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
LEONCIO PRADO**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

VILLANUEVA FLORES, Isabella Caroline

TINGO MARÍA – PERÚ

2024



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 037-2024-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 16 días del mes de diciembre de 2024, siendo las 11:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.247/2022-D-FCEA, de fecha 08 de agosto de 2022, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para la obtención del título de Licenciado en Administración denominado: **LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **ISABELLA CAROLINE VILLANUEVA FLORES**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : MUY BUENO

Siendo las 12:30 pm, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 16 de diciembre de 2024



.....
Dr. JAIME JUAN PEÑA CAMARENA
Presidente



.....
Dr. WALTER EDUARDO MUCHA HUAMAN
Miembro



.....
Mag. MONICA GISELA JUSTINIANO ADVINCULA
Miembro



.....
Dr. INOCENTE FELICIANO SALAZAR ROJAS
Asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 093 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO	VILLANUEVA FLORES, Isabella Caroline	20 % Veinte

Tingo María, 01 de abril de 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN


Dr. Tomas Menacho Mattqui

C.C. Archivo

REGISTRO DE TESIS PARA OBTENCION DEL TITULO UNIVERSITARIO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la selva
 Facultad : Ciencias Económicas y Administrativas
 Escuela profesional/
 Departamento Académico : Escuela Profesional de Administración
 Título de Tesis : La Comunicación interna y su relación con el Desempeño Laboral
 en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de
 Leoncio Prado.
 Objetivo General : Determinar la relación que existe entre la comunicación interna,
 tanto formal como informal, y el desempeño laboral de los
 servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio
 Prado.
 Objetivos Específicos: a) Identificar como se desarrolla la comunicación formal en los
 servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio
 Prado.
 b) Identificar como se desarrolla la comunicación informal en los
 servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio
 Prado.
 Autor : Isabella Caroline Villanueva Flores
 DNI : 73692222
 Correo Electrónico : isabellacarolinevf@gmail.com
 Asesor de Tesis : Dr. Inocente F. Salazar Rojas
 Área de Investigación : Desarrollo social
 Grupo de Investigación : Gestión Empresarial
 Línea (s) de investigación : Capital Humano
 Lugar de Ejecución : Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, Región
 Huánuco.
 Fecha Inicio : 2022
 Fecha Termino : 2024
 Financiamiento : Propio (X) FIF () Eterno ()
 Presupuesto: S/. : S/. 2,700.00

Tingo María, diciembre del 2024



 Isabella Caroline, Villanueva Flores
 Tesista



 Dr. Inocente Salazar Rojas
 Asesor

DEDICATORIA

A mi señora madre María Flores Huaycha, cuyo apoyo incondicional ha sido el pilar fundamental de mi perseverancia, por ser mi mayor inspiración y motivación para alcanzar mis metas.

En la memoria de quien en vida fueron, mi señor padre Jonny Augusto Villanueva Zevallos, quien me dio la vida y mi tío Victor Castillo Cruzalegui quien hizo el papel de mi padre desde que mi papá partió al cielo, sus consejos constantes fueron de gran ayuda para mi superación personal y profesional, mis dos angelitos que cuidan de mi desde donde estén.

A mi familia, por ser fuente de apoyo y acompañamiento en mi desarrollo académico.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor Dr. Inocente Feliciano Salazar Rojas, por su generosidad de ser mi asesor, brindarme el tiempo incondicional y compromiso de guiarme siempre en el desarrollo de la presente investigación.

Al honorable jurado que ha tenido la gentileza de evaluar exhaustivamente este informe de tesis.

A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado por brindarme las facilidades en la obtención de datos de la presente investigación.

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien me brindo la oportunidad de formarme profesionalmente.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración por todos los aprendizajes en sus enseñanzas a lo largo de toda mi formación profesional.

ÍNDICE

RESUMEN	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I:	1
PLANEAMIENTO DE PROBLEMA.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Objetivos de la investigación	2
1.4. Justificación de la investigación	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas.....	7
2.3. Definición de términos básicos.....	18
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	20
3.1. Hipótesis general	20
3.2. Hipótesis específicas	20
3.3. Matriz de consistencia.....	21
3.4. Operacionalización de variables	22
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
4.1. Tipo de investigación	23
4.2. Diseño de Investigación	24
4.3. Población y muestra	24
4.4. Técnicas de recolección de datos	26
4.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	29
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	30
5.1. Descripción de la muestra.	30
5.2. Comunicación interna.	32
5.3. Desempeño laboral.....	52
5.4. Demostración de hipótesis	59
CAPITULO VI: DISCUSIÓN	66
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

1. Distribución poblacional de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado del 2023. (Oficina de Subgerencia de Recursos Humanos MPLP-2023).....	25
2. Confiabilidad del instrumento.	27
3. Validación del instrumento de medición de variables.	28
4. La muestra según variables e indicadores.....	30
5. Niveles desarrollo de la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado	33
6. Niveles de percepción de la comunicación interna en la MPL Leoncio Prado, según dimensiones	34
7. Niveles desarrollo de la comunicación interna en la MP Leoncio Prado, según dimensiones	35
8. Niveles desarrollo de la comunicación interna según indicadores de la dimensión comunicación interna formal	36
9. Documentos administrativos (cartas, oficios, memorándum, entre otros).	38
10. Flujos de la comunicación (ascendente, descendente, horizontal)	40
11. Preguntas del indicador de la “Cadena de mando”	42
12. Niveles desarrollo de la comunicación interna según indicadores de la dimensión comunicación interna informal	42
13. Preguntas del indicador de “Hábitos”	45
14. Preguntas del indicador de “Clima de confianza”	47
15. Preguntas del indicador de “Relaciones interpersonales”.....	50
16. Preguntas del indicador de “Rumor”	52
17. Niveles desarrollo del Desempeño laboral en los servidores públicos de la MP Leoncio Prado.....	53
18. Niveles desarrollo del desempeño laboral en los servidores públicos de la MP Leoncio Prado, según variables demográficas.....	54
19. Niveles desarrollo del desempeño laboral en los servidores públicos de la MP Leoncio Prado, según dimensiones.....	55
20. Indicadores de la dimensión “Desempeño en la función”	57
21. Indicadores de la dimensión “Características individuales”	59
22. La correlación entre "comunicación interna" y "rendimiento laboral" se apoya en la correlación Rho de Spearman es la siguiente:	61
23. Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1 entre las variables, comunicación formal y desempeño laboral.	62
24. Indicadores de la dimensión “Características individuales”.....	64
25. Síntesis de las relaciones establecidas entre las hipótesis “Comunicación interna	

formal e informal” & “Desempeño laboral”.....	65
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
1. Matriz de consistencia “La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado”	21
2. Matriz de operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.	22
3. Diseño no experimental de corte transversal	24
4. Edad de encuestados	31
5. Cargo estructural los funcionarios de la MPLP.	32

RESUMEN

La investigación en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado (Tingo María) se enfocó en determinar la relación entre la comunicación interna (formal e informal) y el desempeño laboral de sus servidores públicos. Con una muestra de 174 empleados y mediante cuestionarios, se analizaron los datos usando la correlación de Spearman. Los resultados indican una correlación positiva baja ($r_s=0.358$; $\text{sig.}=0.000<\alpha=0.05$) entre comunicación interna y desempeño, lo que sugiere que a medida que mejora la comunicación, también lo hace el rendimiento. En particular, una correlación moderada ($Rho = 0.364$; $p < 0.001$) entre la comunicación formal y el desempeño laboral muestra que una comunicación clara es clave para el éxito.

El 57.5% de los empleados se clasifican como de alto desempeño, y un 39.7% como de desempeño medio, lo que implica potencial de mejora. Esto destaca la importancia de programas de capacitación, especialmente para aquellos en el nivel medio. La investigación concluye que una comunicación interna efectiva es esencial para el compromiso y productividad de los empleados. Se recomienda fortalecer las relaciones, involucrar al personal en decisiones y establecer evaluaciones continuas del desempeño.

Aunque la correlación es baja, sugiere que otros factores influyen, como la carga de trabajo y las condiciones laborales. Abordar estas áreas y mejorar los canales de comunicación y el acceso equitativo a la información podría aumentar el desempeño laboral, creando un ambiente de trabajo más satisfactorio y eficiente en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Palabras clave: Comunicación Interna, Desempeño Laboral, Municipalidad.

The Internal Communication and Its Relationship with the Job Performance of the Public Servants at the Leoncio Prado Province Municipality

Abstract

The focus of the research at the Leoncio Prado province municipality (Tingo Maria, [Peru]) was on determining the relationship between the internal communication (formal and informal) and the job performance of its public servants. With a sample of 174 employees and through questionnaires, the data was analyzed using the Spearman correlation. The results indicated that there was a low positive correlation ($r_s=0.358$; $\text{sig.}=0.000 < \alpha=0.05$) between the internal communication and the job performance, which suggested that to the measure that the communication improves, the yield will as well. In particular, a moderate correlation ($Rho = 0.364$; $p < 0.001$) between the formal communication and the job performance showed that clear communication is key for success.

Some 57.5% of the employees were classified as being of “high” performance and some 39.7% as “average” performance, which implies that there is potential for improvement. This highlights the importance of training programs, especially for those at an average level. It was concluded from the research that an effective internal communication is essential for the commitment and productivity of the employees. It is recommended that the relationship be strengthened, the personnel be involved in decisions and that continuous evaluations be established for the performance.

Even though the correlation is low, it suggests that other factors [have an] influence, such as the workload and the workplace conditions. Addressing these areas and improving the channels of communication and equitable access and the information could increase the job performance, creating a more satisfactory and efficient working environment in the Leoncio Prado municipal province.

Keywords: internal communication, job performance, municipality

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna hoy en día se ha vuelto muy esencial para las empresas ya que mediante un buen uso de ella se puede informar de forma eficaz a todos los trabajadores los objetivos y metas que desea conseguir la empresa.

Una de las tendencias en la comunicación interna y el desempeño laboral, es la búsqueda de la mejora en la gestión del talento humano, a partir de la interacción de los directivos y colaboradores, y así lograr mejorar el desempeño laboral en la organización, que permite el cumplimiento de sus objetivos y metas (Manzano, 2017).

A nivel local, la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, conforme se ha podido observar personalmente, carece de una buena comunicación interna que permita a los directivos y colaboradores trabajar juntos, lo cual es una barrera para el desempeño laboral. La comunicación interna fomentará la confianza y las buenas relaciones entre los colaboradores, lo cual es esencial para mejorar la cooperación y, en última instancia, lograr los objetivos de la entidad beneficiar al público.

Por lo tanto, se planteó como problema general: seguido de los problemas específicos; ¿La comunicación interna, tanto formal como informal, repercutirá en el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado? y ¿Qué relación existe entre la comunicación formal y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

Ante las limitaciones presentes en cuanto a la información, es escasa, por lo cual se tomaron algunas investigaciones existentes que se asemejan más a nuestra investigación.

De la siguiente manera se justifica mediante esta investigación dar a conocer que la comunicación interna es muy importante en las entidades, ya que esto hace posible que

los altos cargos alineen a los colaboradores para que logren, de la mejor manera, los objetivos de dicha entidad, así mismo la comunicación interna ayuda a reducir incertidumbre y a prevenir el temido rumor, por consiguiente, a lograr un nivel alto de desempeño laboral.

Para tener conocimiento cual es el diagnóstico de la comunicación interna en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, así mismo se implemente flujos de comunicación interna que permita tener un desempeño laboral óptimo.

Es fundamental comprender la relación entre la comunicación interna oficial e informal y el rendimiento laboral de los empleados de una empresa. Así pueden plantearse soluciones para elevar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones.

Los principales beneficiarios de esta investigación es la comunidad tingalesa, ya que los resultados obtenidos fortalecerán las herramientas comunicacionales entre todos los servidores públicos que influye de manera positiva para el logro de los objetivos de dicha entidad y así mismo mejorara su gestión.

El objetivo general de la presente investigación será: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna, tanto formal como informal, y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, y como objetivos específicos tenemos: Identificar como se desarrolla la comunicación formal en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado y su relación con sus desempeños laborales., e Identificar como es la comunicación informal en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado y su relación con sus desempeños laborales.

CAPÍTULO I:

PLANEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

La comunicación interna es un aspecto fundamental para que una empresa funcione a la perfección. Las grandes compañías y organizaciones han sabido siempre que el primer público en el que hay que pensar para alcanzar metas es el equipo humano. Las políticas de comunicación interna comienzan a integrarse en los organigramas de las empresas en los años 70, tanto como en Estados Unidos como en Europa (Retos directivos, 2018).

Antezana como se citó en Gestión (2013), explicó que la mayoría de las empresas peruanas al elaborar sus estrategias competitivas no incluyen a la comunicación interna como un factor clave para el éxito. Mientras que en otros países ya existe vicepresidencias de comunicación, en el Perú la gran mayoría de empresas no lo toma en cuenta. Las organizaciones podrán tener las mejores estrategias, pero si no se sabe comunicar a todas partes, no necesariamente tendrá éxito. Es importante que las organizaciones tengan en cuenta el nivel de comunicación interna y el desempeño laboral, así como también la relación que existe entre esas dos variables, esto nos permitirá definir estrategias para acatar los factores que impactan en forma negativa.

En la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, conforme se ha podido observar personalmente no cuenta con una buena comunicación interna donde permita la integración de los directivos y colaboradores, siendo un obstáculo para el desempeño laboral. La comunicación interna permitirá promover la confianza y las buenas relaciones entre los colaboradores, siendo esto una clave para mejorar el trabajo en equipo, finalmente alcanzar conjuntamente los objetivos de la municipalidad y beneficiar a la

población. La situación que se describe podría superarse estudiando la naturaleza y formas en las que se producen las relaciones interpersonales y la comunicación entre los distintos actores de la entidad, en su ámbito interno; esta condición inclusive puede afectar en sentido negativo o positivo, al desempeño laboral de los empleados. La forma en que se desarrolla la comunicación interna, no solo condiciona al funcionamiento interno de la entidad, sino que trasciende al ámbito externo, es decir a la comunidad. De allí, que se considera de relevancia estudiar las comunicaciones internas en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, así como su repercusión en el desempeño laboral de sus empleados.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. General

¿La comunicación interna, tanto formal como informal, repercutirá en el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

1.2.2. Específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la comunicación formal y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?
- b) ¿Qué relación existe entre la comunicación informal y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. General

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna, tanto formal como informal, y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

1.3.2. Específicos

- a) Identificar como se desarrolla la comunicación formal en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
- b) Identificar como es la comunicación informal en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio.

1.4. Justificación de la investigación

La razón por la cual se desea investigar el tema, es que mediante esta investigación dar a conocer que la comunicación interna es muy importante en las entidades, ya que esto hace posible que los altos cargos alineen a los colaboradores para que logren, de la mejor manera, los objetivos de dicha entidad, así mismo la comunicación interna ayuda a reducir incertidumbre y a prevenir el temido rumor, por consiguiente, a lograr un nivel alto de desempeño laboral. Para tener conocimiento cual es el diagnóstico de la comunicación interna en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, así mismo se implemente flujos de comunicación interna que permita tener un desempeño laboral óptimo.

La importancia reside en conocer qué relación tiene la comunicación interna, tanto formal e informal en el desempeño laboral de los colaboradores dentro de una entidad. de esta manera se puede plantear soluciones que permiten mejorar la eficiencia y eficacia organizacional. Los principales beneficiarios de esta investigación es la comunidad tingaleza, ya que los resultados obtenidos fortalecerán las herramientas comunicacionales entre todos los servidores públicos que influye de manera positiva para el logro de los objetivos de dicha entidad y así mismo mejorara su gestión.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

1.2.3. A nivel internacional

El objetivo del estudio de Díaz (2015) fue determinar si el desempeño de los empleados de la CAPEIDI (Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha) está correlacionado con el manejo de los canales de comunicación interna. Se utilizó el cuestionario como instrumento para ambas variables en este estudio descriptivo correlacional, que contó con una muestra de treinta miembros de la CAPEIDI. Los resultados indicaron que se aceptó la hipótesis y se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que el desempeño laboral de los empleados del CAPEIDI está influenciado por la forma en que se gestionan los canales de comunicación interna.

Montesdeoca (2017) su investigación se enfoca en el sistema de comunicación interna y el impacto que esta variable puede tener en el desempeño laboral de los colaboradores que forman parte de una empresa privada en la ciudad de Quito. Esta investigación se encuentra dentro del campo comunicativo y organizacional con un enfoque cualitativo con el objetivo de tener una perspectiva desde el interior de la organización para explicar la relación entre las variables planteadas (sistema de comunicación interna y desempeño laboral). Además, se tiene en cuenta la recogida de datos mediante entrevistas individuales con los participantes e investigaciones complementarias para apoyar el proyecto. Sobre la base de estos resultados, se puede concluir que las deficiencias en el sistema de comunicación interna de una organización pueden tener un impacto significativo en el rendimiento laboral de los empleados, ya que pueden conducir a resultados perjudiciales como la reprocesamiento, la desmotivación, los conflictos internos, ambientes de trabajo desfavorables y resultados que no son favorables para el logro de los objetivos de la organización.

1.2.4. A nivel nacional

Con la finalidad de determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados, Chávez (2019) realizó una investigación sobre la "Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en los empleados de la Municipalidad Distrital de Banda de Shilcayo, provincia de San Martín." Los resultados del estudio fueron representativos del distrito, departamento y provincia de San Martín en el año 2019. Esta investigación utilizó una metodología cuantitativa y correlacional. La validación por expertos demostró la validez del instrumento tanto para la variable rendimiento laboral ($\alpha=0,891$) como para la variable comunicación interna ($\alpha=0,953$). Las variables objeto de estudio presentan un vínculo significativo ($Rho = 0,545^{**}$; $p = 0,000$), según la correlación de Spearman. En conclusión, podemos decir que a los colaboradores del municipio les va mejor en el trabajo cuanto mejor y mayor es la comunicación interna.

Salazar (2009) Este estudio de tesis se realizó entre diciembre de 2008 y mayo de 2009 en la municipalidad distrital de Huancaya, provincia de Yauyos, provincias de la región Lima, con el objetivo de establecer una relación entre la comunicación interna y la productividad de los trabajadores de esta municipalidad. Para el estudio se utilizó una muestra de dieciséis personas procedentes del censo. La comunicación interna y el rendimiento laboral fueron las variables que se estudiaron mediante un diseño de estudio descriptivo básico utilizando encuestas de tipo cuestionario, medición por intervalos (media, desviación típica y correlación de Spearman) y tratamiento cuantitativo y cualitativo de los datos. Las medias y el nivel de significación del coeficiente de correlación de Spearman se compararon utilizando la prueba t de Student como parte del proceso de comprobación de la decisión estadística para las hipótesis. Por lo tanto, utilizando la fórmula t correspondiente se obtuvo un P (valor = 0,101), lo que indica una asociación débil y no significativa entre los empleados de la Municipalidad Distrital de

Huancaya.

Flores y Guillen (2019) realizaron un estudio titulado "Influencia de la Comunicación Interna en el Desempeño de la Municipalidad de Yaután", Casma 2019, con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño. En este estudio se utilizó un diseño no experimental de corte transversal y un estudio descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo, con una muestra censal de 70 trabajadores de la Municipalidad de Yaután que completaron dos cuestionarios. Se evaluó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula ($0,00 < 0,05$). Los resultados indican una correlación favorable entre los factores investigados y un impacto altamente significativo de la comunicación interna en el desempeño de los empleados de la Municipalidad de Yaután.

1.2.5. A nivel local

Arévalo (2018) realizó un estudio para conocer si existe una relación significativa entre la toma de decisiones de los funcionarios del Municipio Distrital de Nuevo Progreso y la comunicación organizacional interna. La investigación corresponde al tipo aplicado de nivel correlacional, con método deductivo, de diseño de corte transversal. La información se recogió mediante una encuesta se dónde se aplicó a (N=40) funcionarios públicos, con escala Likert compuesto por 18 ítems y se aplicó la estadística inferencial de prueba de correlación Rho de Spearman.

Los resultados demostraron una asociación directa con un grado moderado de cualificación entre el componente de comunicación asertiva y la toma de decisiones, así como una correlación positiva entre la comunicación interna y la toma de decisiones.

2.2.Bases teóricas

2.2.1 *Comunicación interna*

Según Perez (2023), la comunicación interna se refiere al proceso mediante el cual los miembros de una organización interactúan entre sí, intercambiando información para lograr objetivos comunes. Este tipo de comunicación es esencial para el buen funcionamiento de cualquier entidad, ya que impacta directamente en el clima laboral, la motivación y la productividad. La comunicación interna incluye tanto canales formales, como correos electrónicos y reuniones estructuradas, como informales, que abarcan interacciones cotidianas y espontáneas entre empleados.

La comunicación interna desempeña un papel esencial en las organizaciones al facilitar la articulación de las relaciones entre los distintos departamentos y promover un entorno laboral más coordinado y eficiente. Según Fernández, citado en Manzano (2017), esta forma de comunicación no solo mejora el rendimiento de los equipos, sino que también refuerza la cooperación y la satisfacción laboral al permitir que los empleados comprendan sus funciones con claridad y desarrollen un sentido de pertenencia hacia la organización. Además, Fernández destaca que, sin una adecuada comunicación interna, los empleados no podrían cumplir sus tareas de manera efectiva, lo que subraya la responsabilidad de los directivos de proporcionar y recibir información, permitiendo así que los supervisores impartan instrucciones precisas. Por su parte, Bermúdez (2016) señala que una comunicación interna honesta, basada en valores sólidos y coherencia organizacional, es clave para desarrollar el talento y el conocimiento dentro de la empresa, factores que son esenciales para alcanzar el éxito corporativo. Asimismo, Barba y Cabrera, citados en Huamanculi (2018), definen la comunicación interna como un proceso de intercambio planificado de mensajes que se realiza dentro de la organización, destacando su naturaleza estratégica para mantener una estructura

organizativa funcional y alineada con los objetivos empresariales. En conjunto, estos enfoques refuerzan la idea de que una comunicación interna efectiva es indispensable para el desarrollo sostenible y competitivo de cualquier entidad.

2.2.2 Formas de desarrollo de la comunicación interna

En Dentro de la comunicación interna se establecen dos formas de mejora, según Fernández como se citó en Roncal y Zelada (2017) establece dos formas muy diferenciadas y con características diferentes:

La comunicación formal se rige por la estructura jerárquica de la organización y se aplica de forma planificada con una serie de consecuencias. Busca información sobre cómo se están llevando a cabo las tareas y actividades laborales.

La principal asociación de la comunicación informal con las conexiones interpersonales es su naturaleza dinámica, directa y no controlable, que se deriva del hecho de que los empleados de la empresa la crean independientemente de las leyes laborales. Su forma viene determinada por una combinación de costumbres, hábitos y empatía, así como por diversas circunstancias encontradas a lo largo de las actividades diarias.

Según Atom (2018), la comunicación informal no sigue la jerarquía establecida en la organización, sino que es más de amistad y compañerismo, mientras que la comunicación formal sigue los caminos oficiales dictados por la jerarquía, que se dividen en los siguientes flujos de comunicación:

- Ascendente: se mueve hacia arriba y hacia abajo.
- Descendente: se desplaza hacia arriba desde abajo.
- Horizontal: se desplaza a lo largo de un mismo nivel jerárquico.

Según How to Improve Formal and Informal Communication (n.d.), la comunicación formal es un sistema de comunicación que depende de canales y sistemas

que han sido designados formalmente. La comunicación formal en un contexto organizativo se define, entre otras cosas, como el envío y la recepción de documentos oficiales, cartas, memorandos, informes, manuales de políticas o procedimientos. La comunicación informal difiere de lo formal en que no está restringida por las normativas corporativas y la formalidad organizativa, y además se basa en interacciones personales con la otra persona.

2.2.3 Dimensiones de la comunicación Interna

a) Documentos administrativos

Los documentos administrativos son instrumentos de comunicación formal que sirven como constancia y medio de comunicación de las actuaciones de la Administración Pública. Su elaboración se rige por principios de legalidad, claridad, concisión y objetividad, y su contenido debe estar fundamentado en las normas jurídicas aplicables. (Cruz y Mikelarena, 1998)

b) Flujo de comunicaciones

El flujo de comunicaciones es un componente fundamental para el funcionamiento eficaz de cualquier organización. Según Robbins y Judge (2015), autores del reconocido libro "Comportamiento Organizacional", este proceso dinámico implica la transmisión de información, ideas y conocimiento dentro de una entidad o entre diferentes partes.

c) Cadena de mando

El marco jerárquico formal que delimita la autoridad y la responsabilidad dentro de una organización se conoce como cadena de mando, según Robbins y Judge (2015). Este marco organizativo, que describe quién rinde cuentas a quién y cómo se toman las decisiones, es esencial para organizar las tareas y tomar decisiones con conocimiento de causa.

d) Hábitos

El campo de la gestión empresarial ha encontrado una correlación entre los hábitos y el éxito tanto de las personas como de las empresas. Stephen Covey describe en su libro de 1989 "Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva" una serie de comportamientos que considera esenciales para el desarrollo profesional y personal.

e) Clima de confianza

Según Covey (1989), la confianza es "la creencia de que alguien es honesto, justo y tiene buenas intenciones". Esta creencia se basa en la experiencia previa con la persona o grupo, y se fortalece con la comunicación abierta, la transparencia, el cumplimiento de compromisos y la demostración de interés genuino en el bienestar de los demás.

f) Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se refieren a las conexiones significativas que establecemos con otras personas, abarcando un amplio espectro de interacciones que van desde amistades y relaciones familiares hasta relaciones laborales y con compañeros de clase (Cherry, 2020). Estas conexiones se caracterizan por la interacción recíproca, la comunicación efectiva, la confianza mutua, el respeto y la empatía (Reis & Hatfield, 2011).

g) Rumores

Los rumores, fenómenos sociales complejos y omnipresentes, han sido objeto de estudio en diversas disciplinas, incluyendo la psicología, la sociología y la comunicación. A menudo se propagan en situaciones de incertidumbre y pueden tener efectos significativos en la opinión pública y el comportamiento colectivo. Knapp (1944) fue uno de los primeros en sistematizar el estudio de los

rumores, definiéndolos como proposiciones específicas para creer sin una verificación segura. Desde entonces, la investigación ha evolucionado, y autores como DiFonzo y Bordia (2007) han explorado cómo los rumores pueden influir y ser influenciados por el contexto social y los medios de comunicación. Los rumores no solo sirven como un medio para procesar y compartir información en ausencia de datos oficiales, sino que también cumplen funciones psicológicas y sociales, como la gestión de la ansiedad y la cohesión de grupos (Sunstein, 2009).

2.2.4 Beneficios de la comunicación interna en las organizaciones

La comunicación interna en las organizaciones ha cobrado una considerable importancia durante estos últimos tiempos, ya que gracias a ella se obtienen beneficios tanto personal como para la organización, Fernández (2017) nos presenta los siguientes beneficios:

- Promueve una mayor dedicación y compromiso entre los empleados al aumentar su identificación con la marca y la imagen de la empresa.
- Crea un ambiente de confianza y refuerza los lazos entre compañeros, lo que favorece la tranquilidad en el trabajo.
- Es beneficioso conocer de primera mano todos los hechos y cifras relacionados con la empresa para evitar la difusión de testimonios inventados que puedan dar lugar a disputas.
- Facilita la adaptación a emergencias y cambios en el entorno. Por todo lo anterior, un empleado informado sobre todas las actividades de la empresa estará en mejores condiciones para gestionar cualquier problema que pueda surgir.

2.2.5 Desempeño laboral

Se discutirán algunas definiciones de esta variable, una de las cuales es la siguiente: Según Stoner, citado en Silva y Pérez (2016), "el desempeño laboral es la forma

en que los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, con sujeción a reglas de juego previamente establecidas". Sin embargo, García (2017) señala que el desempeño laboral se demuestra tanto por el esfuerzo realizado para cumplir las metas como por la forma en que se lleva a cabo la actividad. En última instancia, Acosta (2018) define el desempeño laboral como una evaluación de la aptitud de un empleado demostrada durante el desempeño de sus funciones.

2.2.6 Factores que influyen en el desempeño laboral

Los factores que influyen o intervienen en el desempeño laboral según Unknow (2020) son los siguientes:

- - La motivación, desde el punto de vista de la empresa, el trabajador y la economía. A la hora de perseguir objetivos, es importante tener en cuenta que el dinero es un componente que inspira a los empleados.
- Adecuación/entorno laboral: se refiere a asignar a un puesto determinado a una persona con los conocimientos, capacidades y experiencia necesarios. Es fundamental que nos sintamos a gusto en el lugar de trabajo porque contribuye a que podamos hacer bien nuestro trabajo.
- Fijar objetivos: Se trata de una estrategia útil para inspirar a los miembros del personal porque los objetivos se fijan y deben alcanzarse gradualmente; una vez hecho esto, el miembro del personal se sentirá realizado por haber superado los problemas y los objetivos.
- Recompensar el trabajo duro: Felicitar a un empleado por un trabajo bien hecho o expresar satisfacción por su trabajo no sólo ahorra dinero, sino que le mantiene motivado en su función al hacerle sentir importante y útil.
- Participación de los empleados: Un empleado sentirá más confianza y sentido de pertenencia a la organización si participa en la planificación y el control de sus

tareas.

- Formación y desarrollo profesional: Los empleados se sienten más motivados cuando perciben su desarrollo personal y profesional, por lo que es beneficioso para su rendimiento y necesario para reducir los riesgos psicológicos.

2.2.7 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño es una herramienta que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Según Mateos (2013), este instrumento es útil para identificar cualquier problema que pueda surgir con la integración de un colaborador en la organización. También sirve para medir el comportamiento y desempeño del colaborador, evaluando atributos como habilidades y fortalezas. Por el contrario, Adriana (2019) identifica los siguientes enfoques para la evaluación del desempeño:

- Evaluación por pares: los miembros del personal que trabajan juntos o al mismo nivel evalúan la empresa. Evalúan el rendimiento del grupo.
- Autoevaluación: el individuo evalúa su propio rendimiento en el trabajo, o el que realiza la evaluación. Los empleados más entregados y comprometidos son los que evalúan su propio rendimiento.
- Evaluación supervisora: Los supervisores superiores de cada sección evalúan a sus empleados.
- Evaluación por los subordinados: los empleados evalúan a sus jefes.
- Evaluación de clientes: estos estudian al titular del puesto.
- Evaluación 360°: este método integra a todos los anteriores, se consigue una visión global.

2.2.8 Dimensiones del desempeño laboral

a) Producto

Los autores que han sido fundamentales para la formulación de las dimensiones son Armstrong y Kotler, quienes aportan una visión integral sobre los productos como elemento central de la oferta empresarial. Su análisis, expuesto en obras como *Principios de Marketing (2020)*

Los productos son el núcleo de lo que las empresas ofrecen a sus consumidores y varían ampliamente en su naturaleza y características, desde bienes tangibles hasta servicios intangibles, pasando por experiencias y eventos (Armstrong & Kotler, 2020). La clasificación de los productos puede realizarse en función de su durabilidad, tangibilidad y uso (B2B o B2C), y su ciclo de vida incluye etapas como la introducción, crecimiento, madurez y declive (Kotler & Armstrong, 2018).

b) Calidad

En torno a la calidad son Juran y Gryna, quienes, desde su enfoque en la gestión de calidad, han establecido las bases para entender este concepto como un conjunto de atributos diferenciadores que aseguran la consistencia y excelencia en bienes y servicios. Asimismo, los estándares internacionales como los desarrollados por ISO (2015) han proporcionado un marco práctico y normativo para medir y gestionar la calidad, complementando la perspectiva teórica de estos autores y permitiendo integrar este concepto en la estructura de las dimensiones.

La calidad, en su esencia, se refiere a los atributos o características que diferencian y definen las cosas, siendo un concepto central en diversas áreas del conocimiento, desde la filosofía hasta la ciencia y la gestión de calidad. Según la perspectiva de la gestión de calidad, Juran y Gryna (1993) En la actualidad, la

cualidad se mide y se gestiona a través de estándares y marcos de referencia que buscan asegurar la consistencia y la mejora continua en la producción de bienes y servicios (ISO, 2015).

c) Conocimiento del trabajo

El autor clave que ha servido para formular las dimensiones relacionadas con el conocimiento del trabajo es Chiavenato (2011). Su enfoque destaca el papel fundamental de los sistemas de información en las organizaciones, al articular y coordinar el flujo de datos entre los distintos niveles jerárquicos. Este marco teórico ha sido crucial para entender cómo estas dinámicas contribuyen a fomentar, ampliar y facilitar la difusión del conocimiento dentro de la estructura organizativa, estableciendo una base sólida para el análisis de esta dimensión.

Chiavenato (2011) menciona que el propósito fundamental del sistema de información en una organización radica en articular y coordinar la circulación de datos tanto en su interior como entre los diferentes niveles de jerarquía. Esto tiene como finalidad primordial fomentar, ampliar, nutrir y facilitar la difusión del conocimiento dentro de la estructura organizativa

d) Cooperación

El autor que ha sido central para formular las dimensiones relacionadas con la cooperación es Axelrod (1984), quien proporciona un marco teórico clave al destacar cómo la acción conjunta hacia un objetivo común genera beneficios compartidos. Su enfoque, aplicado tanto al ámbito social como al económico, subraya que la cooperación puede generar sinergias significativas, impulsando la innovación y la competitividad entre las partes involucradas, lo que ha sido fundamental para estructurar esta dimensión en el presente estudio.

En el contexto social, la cooperación se entiende como la acción conjunta

hacia un objetivo común, que beneficia a todas las partes involucradas. En el ámbito económico, la cooperación entre empresas puede conducir a sinergias que potencian la innovación y la competitividad (Axelrod, 1984).

e) Comprensión de las situaciones

Los autores que han sido clave para la formulación relacionadas con la comprensión de las situaciones son Salas, Rosen y DiazGranados (2010). Su aporte desde el ámbito de la psicología destaca la importancia de esta habilidad cognitiva para interpretar el entorno y responder de manera adecuada a diversos contextos y desafíos. Su enfoque sobre cómo las personas perciben y evalúan situaciones para tomar decisiones informadas ha proporcionado el marco teórico necesario para estructurar esta dimensión en mi estudio.

La comprensión de las situaciones es una habilidad cognitiva esencial que permite a las personas interpretar y actuar de manera adecuada ante diversos contextos y desafíos. Esta habilidad es crucial en campos como la psicología, donde se estudia cómo los individuos perciben y evalúan su entorno para tomar decisiones informadas (Salas, Rosen & DiazGranados, 2010).

f) Creatividad

Los autores que han fundamentado la formulación de las dimensiones relacionadas con la creatividad son Amabile et al. (2018), quienes destacan su papel como un elemento transformador en la administración. Su análisis resalta cómo la creatividad permite a los líderes y administradores desarrollar soluciones originales y efectivas ante problemas complejos, promoviendo la innovación y el cambio organizacional. Este enfoque teórico ha sido esencial para estructurar la dimensión de creatividad en mi estudio, subrayando su importancia en la generación y valoración de nuevas ideas dentro de las organizaciones.

La creatividad en la administración es un elemento transformador que impulsa la innovación y el cambio dentro de las organizaciones. Es un proceso que permite a los administradores y líderes empresariales idear soluciones originales y efectivas a problemas complejos, fomentando un ambiente donde la generación de nuevas ideas es bienvenida y valorada. Según Amabile et al, (2018)

g) Capacidad de realización

De acuerdo con Drucker (2007), quien aborda este concepto como una habilidad esencial para los administradores al ejecutar estrategias y alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva. Según Drucker, la capacidad de realización no solo involucra la planificación y el establecimiento de metas, sino también la habilidad para movilizar recursos, liderar equipos y garantizar la implementación exitosa de los planes de acción. Este enfoque ha sido clave para estructurar la dimensión de capacidad de realización en mi estudio.

La capacidad de realización en la administración es un concepto clave que se refiere a la habilidad de los administradores para ejecutar estrategias y alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva. Esta capacidad implica no solo la planificación y el establecimiento de metas, sino también la habilidad para movilizar recursos, liderar equipos y asegurar la implementación exitosa de planes de acción. (Drucker, 2007).

2.3. Definición de términos básicos

- a) **Documentos administrativos.** El intercambio organizado de comunicaciones dentro de una empresa se conoce como comunicación interna. Según Ruiz, como se menciona en Balarezo (2014), la comunicación interna es, por tanto, una intrigante herramienta de gestión de RRHH que se integra en el contexto de la normativa de personal.
- b) **Comunicación formal.** La comunicación formal se rige por los roles, las convenciones y la jerarquía que establece el grupo dentro de una determinada clase social (Fonseca, 2005).
- c) **Comunicación informal.** Es el tipo de comunicación en el que un mensaje se propaga entre los empleados de una empresa sin que nadie sepa de dónde procede y sin utilizar los canales oficiales que la organización tiene establecidos (rumor) (Roman, 2013).
- d) **Desempeño laboral.** Es la manera en que los trabajadores desempeñan sus funciones. Se evalúa durante las revisiones del rendimiento, cuando un empresario examina a cada trabajador por separado en función de criterios como la productividad, la gestión del tiempo, el potencial de liderazgo y las capacidades organizativas (Reynaga, 2015).
- e) **Trabajo en equipo.** Es el trabajo hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar un área, pero con la visión enfocada en el objetivo común (Durán, 2018).
- f) **Relaciones interpersonales.** Son relaciones que implican a dos o más individuos; estas relaciones pueden estar fundadas en sentimientos y emociones, como el amor y el gusto artístico, el interés por las actividades sociales y profesionales, los

encuentros y los métodos de cooperación en el hogar, entre otras cosas (“Relación interpersonal,”2020).

- g) Clima de confianza.** Es la convicción de que los demás se comportarán honorablemente y de acuerdo con las expectativas, de que nos encontramos en un entorno seguro y de que tenemos la seguridad suficiente para actuar, (Guido, 2019).

CAPÍTULO III:

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

3.2. Hipótesis específicas

He1: La dimensión de la comunicación formal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

He2: La dimensión comunicación informal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

3.3. Matriz de consistencia

Figura 1.

Matriz de consistencia “La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado”

PROBLEMATIZACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿La comunicación interna, tanto formal como informal, repercutirá en el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna, tanto formal como informal, y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</p>	<p>Comunicación interna (Variable Asociada)</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo y diseño de estudio: La investigación es de tipo básico, diseño transversal no experimental.</p> <p>Alcance de la investigación: Descriptivo - correlacional</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la comunicación formal y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la comunicación informal y el desempeño laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?</p>	<p>Objetivo Especifico</p> <p>a) Identificar como se desarrolla la comunicación formal en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</p> <p>b) Identificar como se desarrolla la comunicación informal en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</p>	<p>Hipótesis Especifico</p> <p>a) La comunicación formal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</p> <p>b) La comunicación informal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</p>	<p>Desempeño laboral (Variable de Supervisión)</p>	<p>Población y muestra La población estuvo conformada por (N=314) y con una muestra de (174) servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</p> <p>Técnicas de recolección de datos Se aplicó dos encuestas, con opciones de respuesta tipo Likert.</p> <p>Técnicas para el procesamiento de información Se utilizó el estadístico del coeficiente de correlación de Spearman (rs).</p>

Nota. Criterio de la investigación

3.4. Operacionalización de variables

Figura 2.

Matriz de operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS
Comunicación interna (Variable Asociada)	Conceptual El intercambio organizado de comunicaciones dentro de una empresa se conoce como comunicación interna. (comunicación interna,2007). Operacional Valoración, por parte de los servidores públicos, de los mensajes e información diversa que se difunde o comunica dentro de la Municipalidad, ya sea de modo formal e informal.	Comunicación formal	1.1 Documentos administrativos	Cuestionario para conocer la comunicación interna (Anexo 1)	1,2
			1.2 Flujo de comunicaciones (ascendente, descendente y horizontal)		3, 4, 5
			1.3 Cadena de mando		6, 7
		Comunicación informal	2.1 Hábitos		8, 9, 10
			2.2 Clima de confianza		11, 14
			2.3 Relaciones interpersonales		15, 16, 7, 18, 19
			2.4 Rumores		20, 21
		Desempeño laboral (Variable de Supervisión)	Conceptual La evaluación de la aptitud de un empleado en relación con el desempeño de sus funciones se denomina rendimiento laboral. (Acosta, 2018). Operacional Consiste en que los compañeros evalúen de forma anónima el rendimiento laboral de los empleados públicos mediante el cuestionario Chiavenato. (2011)		Desempeño en la función
2. Calidad	23				
3.Conocimiento del trabajo	24				
Características individuales	4.Cooperación			25	
	5.Comprensión de las situaciones			26	
	6.Creatividad			27	
	7.Capacidad de realización			28	

CAPÍTULO IV:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación

De acuerdo con Ñaupas et al. (2018), la metodología cuantitativa utilizada en esta investigación se distingue por la aplicación de estrategias y tácticas que implican la determinación de unidades de análisis y el manejo estadístico de los datos. El fundamento de esta metodología es la recolección y uso de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para analizar los datos con el fin de dar respuesta a determinadas preguntas de investigación.

De acuerdo con la clasificación de Ñaupas et al. (2018), la presente investigación se encuadra dentro de la tipología básica, ya que su objetivo primordial es la búsqueda de nuevos conocimientos y la generación de información que sustentará el avance científico.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), el presente estudio tiene como propósito identificar la relación o asociación que existe entre dos o más variables en un contexto particular. En este sentido, la investigación se clasifica como descriptivo-correlacional, ya que se centra en la descripción de las variables de estudio y, posteriormente, en el análisis de la conexión o asociación entre ellas.

3.1.1 Nivel de investigación

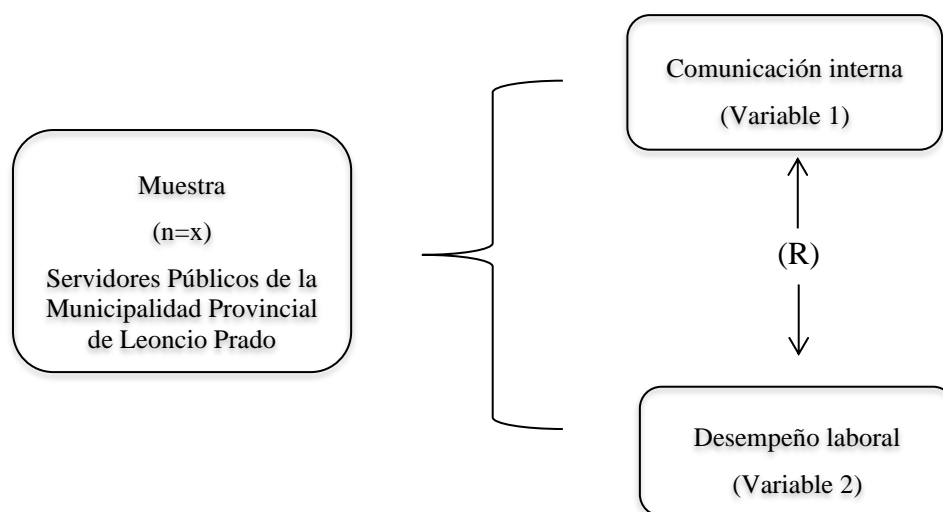
El propósito de este estudio a nivel correlacional fue determinar la naturaleza y grado de comunicación interna y desempeño laboral que han creado los empleados públicos de la municipalidad provincial de Leoncio Prado.

4.2. Diseño de Investigación

El estudio se caracteriza por un diseño no experimental transversal, lo que significa que no se manipularon deliberadamente las variables del estudio. En este enfoque, se observó el fenómeno en su estado natural y se recopilaron datos en un único punto en el tiempo para su posterior análisis. (Sampieri, 2014)

Figura 3.

Diseño no experimental de corte transversal



4.3. Población y muestra

4.3.1 Población

En el contexto de la investigación, una población es descrita por Hernández (2014) como todo el conjunto de elementos pertinentes al tema que se estudia y que tienen características comunes. Esta población representa el universo completo de interés para el investigador y sirve como base para la extracción de muestras que permitan analizar las variables de estudio y obtener conclusiones generales.

La población para el desarrollo de la investigación estuvo conformada por todos servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 1.

*Distribución poblacional de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado del 2023.
(Oficina de Subgerencia de Recursos Humanos MPLP-2023)*

CARGO ESTRUCTURAL	N° (Cant)
Alcalde y Regidores	11
Funcionarios (Gerentes)	42
Personal nombrado D.L N°276	37
Personal contratado D.L N°276	12
Personal contratado D.L N°1057-CAS	212
TOTAL	314

4.3.2 Muestra

En este estudio se empleó un muestreo probabilístico, ya que implica que el investigador elige a los participantes entre el público. Para esta investigación se ha creído necesario obtener una muestra representativa de servidores públicos, para lo cual se ha utilizado la siguiente formula con sus parámetros respectivos.

Fórmula:

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Leyenda:

n= Muestra
N= Población
p= Probabilidad de éxito
q= Probabilidad de fracaso
Z= Valor de distribución de Gauss ($\alpha = 0.05 = 1.96$)
i = Margen de error

Reemplazando:

n= ¿?
N= 200
p= 0.5
q= 0.5
Z= 1.96
 $\alpha = 0.05$
i = 0.05

Reemplazando

$$n = (1.96)^2 \frac{(314)(0.5)(0.50)}{(0.05)^2(314 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 3.8416 \frac{(314)(0.25)}{0.7825 + 0.9604}$$

$$n = 174 \text{ servidores públicos}$$

- **Criterios de inclusión:**

Todos los servidores públicos que laboran en oficina no participaron las autoridades de alta dirección (alcalde y regidores).

4.4. Técnicas de recolección de datos

Según Sánchez y Reyes (2015), sostienen que las técnicas de investigación son los métodos empleados para recopilar información relevante sobre un hecho o fenómeno, de acuerdo con los objetivos planteados en el estudio. En este sentido, la tesis se basó en la técnica de la encuesta dividida en dos partes, partiendo de la encuesta del encuestador al encuestado y la segunda del encuestado al compañero de trabajo.

3.4.1 Encuesta

La recogida de datos se realizó mediante una encuesta personal con visita en lugar de trabajo, utilizando dos cuestionarios (Anexos 1 y 2) cuyas características se indican a continuación:

Comunicación interna (Variable asociada): Cuya distribución de sus dimensiones fueron:

- **Comunicación formal** comprende de los Documentos administrativos, Flujo de comunicaciones, Cadena de mando y comprende de los siguientes ítems 1,2,3,4,5,6,7.

- **Comunicación informal.** comprende de los indicadores Hábitos, Clima de confianza, Relaciones interpersonales y Rumores, comprendiendo los siguientes ítems, 8, 9, 10 ,11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.

Desempeño laboral (Variable de supervisión), cuya distribución de sus dimensiones se detallan a continuación:

- **Desempeño en la función,** Es la valoración del desempeño laboral de los servidores públicos efectuados en el Producto, calidad y conocimiento del trabajo, y consta de los siguientes ítems 22,23,24.
- **Características individuales,** comprende las dimensiones, Cooperación, Comprensión de las situaciones, Creatividad y Capacidad de realización en el cual consta de los siguientes ítems 25, 26, 27, 28.

a) Análisis de la fiabilidad del instrumento de medición.

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. El coeficiente logrado fue de $\alpha = 0.895$ (Tabla 2), un valor superior a 0.70 como el umbral mínimo para garantizar su aceptación (Ñaupas et al., 2023, p. 278).

Tabla 2.

Confiabilidad del instrumento.

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD	
Alfa Cronbach	Nº elementos
0.895	28

Nota: Encuesta piloto aplicada a los funcionarios de la Municipalidad distrital de Leoncio Prado

b) Análisis de la validez del instrumento de medición

La validez de contenido se realizó mediante juicio de expertos, quienes fueron seleccionados de acuerdo a los conocimientos y experiencias sobre las variables

estudiadas (Tabla 3). La puntuación media fue de 89.5, lo que indica que los instrumentos evidencian validez de contenido alto. Los detalles se muestran en el Anexo 3.

Tabla 3.

Validación del instrumento de medición de variables.

CRITERIO	PUNTAJE EXPERTO 1	PUNTAJE EXPERTO 2	PUNTAJE EXPERTO 3
1	90	95	85
2	90	100	90
3	85	95	90
4	90	100	90
5	90	100	90
6	85	95	90
7	85	100	90
PROMEDIO PARCIAL	87.86	97.86	89.28
PROMEDIO TOTAL	89.52		

Nota: Matriz de valoración de cuestionario – Abregú.

3.4.2 Revisiones bibliográficas

Para el desarrollo de la presente investigación se consultó y adquirió información de libros, artículos científicos, tesis y trabajos de investigación, con la finalidad de enriquecer la investigación con información válida y confiable.

4.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Los datos recolectados fueron sometidos a un análisis estadístico, utilizando técnicas apropiadas para el tipo de datos y los objetivos del estudio. El análisis permitió identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables de estudio.

c) Estadística descriptiva

Para describir el comportamiento de las variables se utilizó estadísticas tales como tablas y figuras de frecuencias absolutas y porcentuales.

d) Estadística inferencial

En vista de que las variables del estudio son de naturaleza no paramétrica, se optó por utilizar la técnica de correlación Rho de Spearman como herramienta de inferencia estadística. Este método permite evaluar el grado de asociación o correlación entre las variables, brindando información relevante sobre la relación existente entre ellas.

La razón para emplear medidas de correlación en este estudio radica en la necesidad de analizar la relación entre las variables "comunicación interna" y "desempeño laboral" en los servidores de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, dado que estas variables son de naturaleza no paramétrica, se utiliza la técnica de correlación Rho de Spearman, que permite determinar el grado y dirección de la asociación entre ellas. Este enfoque ofrece información detallada y fundamentada sobre cómo estas variables están vinculadas, proporcionando una base sólida para la interpretación de los resultados y las conclusiones del estudio.

El análisis de los datos se realizó utilizando el software estadístico IBM SPSS versión 26 (Statistical Package for the Social Sciences) y Microsoft Office Excel 36

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Descripción de la muestra.

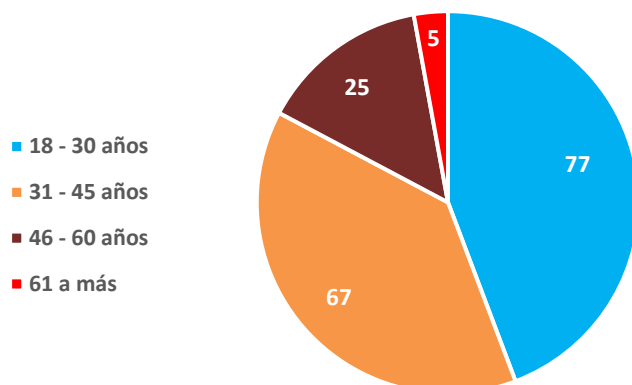
La investigación se realizó con la colaboración de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. La metodología principal consistió en la aplicación de una encuesta diseñada para identificar la relación entre la comunicación interna, tanto formal como informal, y el desempeño laboral de los servidores públicos.

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, en la ciudad de Tingo María. Para la recolección de datos, se aplicaron encuestas a 174 trabajadores que se encontraban laborando en dicha institución. A continuación, se detallan los rangos de edad de los participantes:

Tabla 4.

La muestra según variables e indicadores.

Variable	Indicador	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Sexo	Masculino	75	43,1
	Femenino	99	56,9
Edad	18 - 30 años	77	44,3
	31 - 45 años	67	38,5
	46 - 60 años	25	14,4
	61 a más	5	2,9
Cargo estructural	Nombrado	17	9,8
	Contratado	34	19,5
	CAS	117	67,2
	Gerencial	6	3,4

Figura 4.*Edad de encuestados*

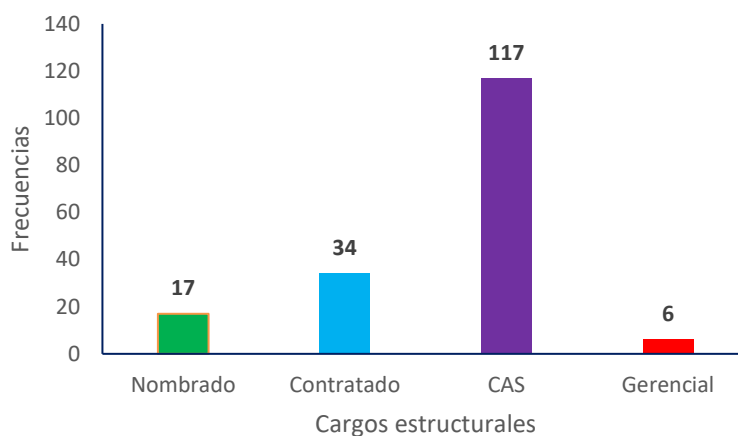
Nota: muestra total de encuestados de la MPLP

En cuanto a la variable de sexo, la muestra está compuesta por 75 hombres (43,1%) y 99 mujeres (56,9%), lo que indica una mayor representación femenina. Respecto a la edad, la mayoría de los participantes se encuentran en el rango de 18 a 30 años con 77 individuos (44,3%), seguidos por aquellos entre 31 y 45 años con 67 individuos (38,5%), mientras que los grupos de 46 a 60 años y 61 años o más son significativamente menores, con 25 (14,4%) y 5 individuos (2,9%) respectivamente. Esto sugiere una población predominantemente joven. En términos de cargo estructural, la mayoría de los individuos están contratados bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicios (CAS) con 117 personas (67,2%), seguido de los empleados contratados con 34 personas (19,5%), mientras que los nombrados y los de nivel gerencial representan una minoría con 17 (9,8%) y 6 (3,4%) respectivamente. Este desglose sugiere que la mayoría de la muestra está compuesta por empleados en situaciones laborales temporales o menos estables, lo cual podría influir en la dinámica laboral y la percepción de seguridad en el empleo dentro de la organización. Este análisis

proporciona una visión integral de la composición demográfica y laboral de la muestra, destacando una predominancia de mujeres jóvenes en roles mayoritariamente CAS.

Figura 5.

Cargo estructural los funcionarios de la MPLP.



5.2. Comunicación interna.

El cuadro 5 muestra que 97 del total de encuestados, es decir, el 55,7% de la muestra, califican de buena la comunicación interna. Esto indica que más de la mitad de la muestra tiene una percepción positiva de la comunicación interna en la empresa. El 43,7% de los encuestados, es decir, 76 personas, creen que la comunicación es regular, lo que indica que, aunque hay ciertas áreas que podrían mejorar, no falta del todo. Solo una persona, que representa el 0,6% de la muestra, evalúa la comunicación como Mala, lo que indica que, aunque existen problemas de comunicación, estos no son ampliamente percibidos por la mayoría. En total, se encuestaron 174 personas, lo que proporciona una muestra significativa para evaluar la percepción general de la comunicación interna. La distribución de las respuestas muestra una tendencia positiva en la percepción de la comunicación interna, pero también resalta la necesidad de abordar las áreas donde la comunicación es vista como regular para mejorar aún más la efectividad y satisfacción comunicacional dentro de la organización.

Tabla 5.

Niveles desarrollo de la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

Niveles	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Mala	[21 - 48]	1	0,6
Regular	[49 - 77]	76	43,7
Buena	[78 - 105]	97	55,7
Total		174	100,0

La tabla 6 presenta un análisis detallado de la percepción de los niveles de comunicación interna en la MP Leoncio Prado, desglosado por sexo, edad y cargo estructural. En términos de sexo, los hombres tienen una mayor proporción de evaluación de comunicación Regular (45,3%) y Buena (53,3%), con solo un 1,3% evaluando como Mala. En contraste, las mujeres no reportan comunicación Mala, con un 42,4% considerando la comunicación Regular y un 57,6% Buena, lo que indica una percepción ligeramente más positiva entre las mujeres. Al observar la variable de edad, los jóvenes de 18 a 30 años tienen la percepción más positiva, con un 64,9% calificando la comunicación como Buena y ninguno como Mala. En el grupo de 31 a 45 años, un 50,7% percibe la comunicación como Regular y un 49,3% como Buena. Para aquellos de 46 a 60 años, hay un 4% que considera la comunicación Mala, un 52% Regular y un 44% Buena, mientras que en el grupo de 61 años o más, la percepción es mayormente positiva, con un 60% evaluando la comunicación como Buena. En cuanto al cargo estructural, los empleados nombrados presentan la mayor proporción de percepción negativa con un 5,9% evaluando la comunicación como Mala, mientras que un 58,8% la considera Regular y un 35,3% Buena. Los empleados contratados muestran un 55,9% con percepción Regular y un 44,1% Buena, sin evaluaciones de comunicación Mala.

Los trabajadores bajo el régimen de CAS tienen una percepción mayormente positiva, con un 63,2% calificando la comunicación como Buena y un 36,8% como Regular. Finalmente, los empleados gerenciales tienen la percepción más alta de comunicación Regular (66,7%) y solo un 33,3% la considera Buena, sin evaluaciones de comunicación Mala. En general, estos datos sugieren que la percepción de la comunicación interna es mayormente positiva, especialmente entre los empleados jóvenes y aquellos bajo el régimen de CAS, aunque hay áreas de mejora identificadas, particularmente entre los empleados nombrados y gerenciales.

Tabla 6.

Niveles de percepción de la comunicación interna en la MPL Leoncio Prado, según dimensiones

Variable	Indicador	Niveles			N
		Mala	Regular	Buena	
Sexo	Masculino	1,3%	45,3%	53,3%	99
	Femenino	0,0%	42,4%	57,6%	75
Edad	18 - 30 años	0,0%	35,1%	64,9%	77
	31 - 45 años	0,0%	50,7%	49,3%	67
	46 - 60 años	4,0%	52,0%	44,0%	25
	61 a más	0,0%	40,0%	60,0%	5
Cargo estructural	Nombrado	5,9%	58,8%	35,3%	17
	Contratado	0,0%	55,9%	44,1%	34
	CAS	0,0%	36,8%	63,2%	117
	Gerencial	0,0%	66,7%	33,3%	6

En la interpretación de la tabla 7, en cuanto a la comunicación interna formal, ningún encuestado la evaluó como Mala, lo que indica una ausencia de percepción negativa en este aspecto. Sin embargo, el 48% de los encuestados considera que la comunicación formal es Regular, mientras que el 52% la califica como Buena. Esto sugiere que, aunque la mayoría percibe la comunicación formal de manera positiva, una proporción significativa encuentra áreas que podrían mejorarse.

Por otro lado, la comunicación interna informal tiene una leve percepción negativa, con un 0,01% de los encuestados calificándola como Mala. Un 39% percibe

la comunicación informal como Regular, mientras que una mayoría significativa del 61% la considera Buena. Estos resultados indican que la comunicación informal es percibida de manera más positiva que la formal, lo cual podría deberse a la naturaleza más personal y flexible de las interacciones informales que facilitan un mejor entendimiento y una mayor satisfacción entre los empleados.

Tabla 7.

Niveles desarrollo de la comunicación interna en la MP Leoncio Prado, según dimensiones

Dimensiones	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
Comunicación interna formal	0,00	0,48	0,52	174
Comunicación interna informal	0,01	0,39	0,61	174

Nota: elaboración propia.

5.2.1. Comunicación interna formal

En la Tabla 8 se presentan niveles logrados en el desarrollo de la comunicación interna formal, de acuerdo con sus respectivos indicadores.

Para los **documentos administrativos**, solo un 1,1% de los encuestados percibe la comunicación como Mala, mientras que el 43,7% la considera Regular y la mayoría, un 55,2%, la califica como Buena. Esto sugiere que los documentos administrativos son en general bien recibidos, aunque hay margen para mejorar la percepción de su efectividad.

En cuanto al **flujo de comunicación**, que incluye la comunicación ascendente, descendente y horizontal, un 1,1% de los encuestados lo evalúa como Malo. Una proporción significativa, el 60,9%, considera que el flujo de comunicación es Regular, mientras que solo el 37,9% lo percibe como Bueno. Estos resultados indican que hay desafíos importantes en la efectividad del flujo de comunicación dentro de la

organización, con una clara necesidad de mejoras en este ámbito para asegurar que la información se transmita adecuadamente en todas las direcciones.

Respecto a la **cadena de mando**, un 1,7% de los encuestados la percibe como Mala, mientras que el 53,4% la califica como Regular y el 44,8% como Buena. Esto indica que, aunque más de la mitad de los encuestados encuentra la cadena de mando adecuada, una proporción significativa todavía percibe áreas de mejora necesarias para optimizar la claridad y efectividad de la cadena de mando.

Mientras que los documentos administrativos son generalmente bien percibidos, el flujo de comunicación y la cadena de mando presentan áreas notables que requieren atención y mejora. La alta proporción de evaluaciones Regulares en estos indicadores subraya la necesidad de fortalecer estos aspectos de la comunicación interna formal para lograr una percepción más positiva y efectiva en toda la organización.

Tabla 8.

Niveles desarrollo de la comunicación interna según indicadores de la dimensión comunicación interna formal

Indicadores	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
Documentos administrativos	1,1	43,7	55,2	174
Flujo de comunicación (ascendente, descendente, horizontal)	1,1	60,9	37,9	174
Cadena de mando	1,7	53,4	44,8	174

Dimensión 1: Comunicación formal

Indicador 1.1: Documentos administrativos

Sobre la gestión de los **Documentos administrativos**, en la tabla 9 proporciona una evaluación detallada de dos aspectos relacionados con los documentos administrativos en la MP Leoncio Prado, mostrando cómo los empleados perciben su uso y trámite. Para la

afirmación P1, el 16,1% de los encuestados considera que el uso es Óptimo, y un 53,4% lo califica como Bueno, lo que sugiere que un total de 69,5% tiene una percepción positiva sobre el uso de los documentos administrativos. Sin embargo, el 29,3% lo considera Regular, lo que indica que, aunque la mayoría está satisfecha, existe una significativa porción de empleados que ve espacio para mejoras en la utilización de estos documentos. Solo un 1,1% percibe su uso como Malo y ninguno lo califica como Deficiente, lo que muestra que las evaluaciones negativas son mínimas.

Para la afirmación P2, "El trámite de los documentos se realiza en forma...", el 14,4% de los encuestados considera el trámite como Óptimo y el 42,0% como Bueno, sumando un total del 56,4% con una percepción positiva. Sin embargo, un considerable 39,1% lo considera Regular y un 4,6% lo percibe como Malo, destacando una necesidad más evidente de mejorar los procesos de trámite de documentos administrativos. Al igual que en P1, ninguno de los encuestados califica el trámite como Deficiente. Estos resultados globales indican que, aunque la mayoría de los empleados tiene una percepción positiva sobre el uso y trámite de los documentos administrativos, una proporción significativa encuentra estos procesos regulares o incluso deficientes. Esto sugiere áreas específicas donde la MPL Leoncio Prado podría intervenir para optimizar la eficiencia administrativa, mejorar los procedimientos de trámite y elevar la satisfacción de los empleados, abordando tanto las percepciones regulares como las negativas. El análisis resalta la importancia de una revisión y posible reestructuración de las prácticas administrativas actuales para asegurar que todos los empleados perciban los procesos de documentación como efectivos y satisfactorios, reduciendo así las evaluaciones regulares y malas, y promoviendo una percepción más uniformemente positiva.

Tabla 9.

Documentos administrativos (cartas, oficios, memorándum, entre otros).

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	Óptima	Buena	Regular	Mala	Deficiente	
P1 Los documentos administrativos dentro de la entidad se utilizan de manera.	16.1%	53.4%	29.3%	1.1%	0.0%	174
P2 El trámite de los documentos se realiza en forma.	14.4%	42.0%	39.1%	4.6%	0.0%	174

Indicador 1.2: Flujo de comunicaciones

En cuanto a la tabla 10, para la afirmación P3, "Usted se comunica con sus superiores sobre las funciones realizadas en su área de trabajo en forma...", el 28,2% de los encuestados considera que esta comunicación es Óptima, y un 41,4% la califica como Buena, lo que suma un 69,6% de percepciones positivas. Sin embargo, el 27,6% la considera Regular, y un pequeño porcentaje la percibe como Mala (1,7%) o Deficiente (1,1%). Esto sugiere que, aunque la mayoría encuentra la comunicación con sus superiores adecuada, hay una notable porción de empleados que siente que esta área podría mejorarse.

Para la afirmación P4, "La forma en la que el alcalde y el personal directivo realizan visitas constantes a cada una de las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los miembros de la entidad es...", solo el 6,9% considera estas visitas como Óptimas, y el 31,0% las califica como Buenas, sumando un 37,9% de percepciones positivas. En contraste, el 39,7% las percibe como Regulares, el 14,9%

como Malas y el 7,5% como Deficientes. Estos resultados indican que la percepción de la comunicación descendente, particularmente las visitas del alcalde y el personal directivo, es significativamente más crítica, con más de la mitad de los empleados considerando que estas prácticas necesitan mejorar.

En la afirmación P5, "Para realizar actividades conjuntas entre las áreas de trabajo, sus responsables coordinan y se comunican en forma...", el 10,9% de los encuestados considera esta coordinación como Óptima, y un 48,9% la califica como Buena, lo que suma un 59,8% de percepciones positivas. Un 38,5% la considera Regular, mientras que solo un 1,1% la percibe como Mala y un 0,6% como Deficiente. Esto sugiere que la comunicación horizontal para actividades conjuntas es mayormente positiva, aunque hay una porción significativa que percibe áreas de mejora.

la comunicación ascendente es percibida en general de manera positiva, con un 69,6% de evaluaciones Óptimas o Buenas, aunque hay margen de mejora según el 27,6% de evaluaciones Regulares. La comunicación descendente, en particular las visitas del alcalde y personal directivo, tiene una percepción considerablemente crítica, con un 62,1% de evaluaciones Regulares, Malas o Deficientes, señalando una necesidad urgente de mejorar este aspecto. La comunicación horizontal para actividades conjuntas es también mayormente positiva, pero el 38,5% de evaluaciones Regulares sugiere que todavía existen oportunidades para optimizar la coordinación entre áreas. Estos resultados subrayan la necesidad de enfocarse en mejorar tanto la comunicación descendente como ciertos aspectos de la comunicación horizontal para lograr una percepción más uniformemente positiva en toda la organización.

Tabla 10.*Flujos de la comunicación (ascendente, descendente, horizontal)*

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	Optima	Buena	Regular	Mala	Deficiente	
P3 Usted se comunica con sus superiores sobre las funciones realizadas en su área de trabajo en forma.	28.2%	41.4%	27.6%	1.7%	1.1%	174
P4 La forma en la que el alcalde y el personal directivo, realizan visitas constantes a cada una de las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los miembros de la entidad es...	6.9%	31.0%	39.7%	14.9%	7.5%	174
P5 Para realizar actividades conjuntas entre las áreas de trabajo, sus responsables coordinan y se comunican en forma...	10.9%	48.9%	38.5%	1.1%	0.6%	174

Indicador 1.3: Cadena de mando

La tabla 11 presenta una evaluación de la percepción sobre el indicador de la "Cadena de mando" en la MP Leoncio Prado, a través de dos afirmaciones distintas que examinan el desarrollo de la autoridad y el respeto a la cadena de mando por parte de los servidores públicos.

Para la afirmación P6, "Considera usted que la cadena de mando (ejercicio de la autoridad) se desarrolla en forma...", el 5,7% de los encuestados considera que se

desarrolla de manera Óptima, y un 47,7% la califica como Buena, sumando un 53,4% de percepciones positivas. Sin embargo, el 39,1% la considera Regular, mientras que el 4,6% la percibe como Mala y el 2,9% como Deficiente. Estos resultados indican que, aunque más de la mitad de los empleados tiene una percepción positiva sobre el ejercicio de la autoridad, una proporción considerable (46,6%) ve espacio para mejoras, con un énfasis particular en las evaluaciones Regulares.

Para la afirmación P7, "Los servidores públicos que laboran en la entidad, respetan la cadena de mando cuando se dirigen a sus superiores, y lo hacen en forma...", el 13,2% de los encuestados considera que el respeto a la cadena de mando es Óptimo, y un 48,9% lo califica como Bueno, lo que suma un 62,1% de percepciones positivas. Un 35,6% lo considera Regular, mientras que solo el 1,7% lo percibe como Malo y el 0,6% como Deficiente. Estos resultados son ligeramente más favorables que los de la afirmación P6, indicando que la mayoría de los empleados perciben que el respeto a la cadena de mando es adecuado, aunque aún existe una porción significativa (37,9%) que encuentra este aspecto solo Regular o peor.

En resumen, la percepción del desarrollo de la autoridad y el respeto a la cadena de mando en la MP Leoncio Prado es mayormente positiva, con el 53,4% y el 62,1% de los encuestados evaluando estos aspectos como Óptimos o Buenos, respectivamente. Sin embargo, hay un margen considerable de empleados que considera estos aspectos como Regulares, especialmente en el ejercicio de la autoridad (39,1%) y el respeto a la cadena de mando (35,6%), lo que sugiere áreas claras de mejora. Las evaluaciones negativas (Malas y Deficientes) son relativamente bajas, pero la presencia de casi la mitad de las evaluaciones Regulares en el ejercicio de la autoridad destaca la necesidad de reforzar y clarificar la cadena de mando para mejorar la percepción general y asegurar una ejecución de la autoridad más efectiva y respetada dentro de la organización.

Tabla 11.

Preguntas del indicador de la “Cadena de mando”

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	Óptima	Buena	Regular	Mala	Deficiente	
P6 Considera usted que la cadena de mando (ejercicio de la autoridad) se desarrolla en forma...	5.7%	47.7%	39.1%	4.6%	2.9%	174
P7 Los servidores públicos que laboran en la entidad, respetan la cadena de mando cuando se dirigen a sus superiores, y lo hacen en forma...	13.2%	48.9%	35.6%	1.7%	0.6%	174

5.2.2. *Comunicación interna informal*

En la Tabla 12 se presentan niveles logrados en el desarrollo de la comunicación interna informal, de acuerdo con sus respectivos indicadores.

Tabla 12.

Niveles desarrollo de la comunicación interna según indicadores de la dimensión comunicación interna informal

Indicadores	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
Hábitos		27,6	72,4	174
Clima de confianza	1,7	37,9	60,3	174
Relaciones interpersonales	1,1	43,1	55,7	174
Rumores	1,7	50,0	48,3	174

Para el indicador de **hábitos**, no hay registros de evaluación como Mala, con un 27,6% de los encuestados considerándolos Regular y una amplia mayoría del 72,4% calificándolos como Buenos. Esto sugiere que los hábitos relacionados con la comunicación informal son percibidos de manera muy positiva, indicando buenas prácticas comunicativas en el entorno informal.

En cuanto al **clima de confianza**, un 1,7% de los encuestados lo evalúa como Malo, mientras que el 37,9% lo considera Regular y el 60,3% lo califica como Bueno. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente positiva del clima de confianza, aunque aún existe un margen significativo para mejorar la confianza en las relaciones informales.

Respecto a las **relaciones interpersonales**, un 1,1% de los encuestados las percibe como Malas, un 43,1% como Regulares y un 55,7% como Buenas. Esto indica que, aunque la mayoría encuentra las relaciones interpersonales satisfactorias, una parte considerable de la muestra ve espacio para mejorar en la calidad de estas relaciones.

El indicador de **rumores** muestra que un 1,7% de los encuestados considera la comunicación en términos de rumores como Mala, un 50% como Regular y un 48,3% como Buena. La alta proporción de evaluaciones Regulares y Buenas sugiere que los rumores son un aspecto relevante de la comunicación informal que puede tener tanto efectos negativos como positivos en el entorno laboral.

La comunicación interna informal en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado es mayormente percibida de manera positiva, especialmente en cuanto a los hábitos y el clima de confianza. Sin embargo, las relaciones interpersonales y los rumores presentan áreas donde se puede trabajar para mejorar, buscando reducir las percepciones regulares y aumentar las buenas. En particular, los rumores, aunque en su mayoría no son percibidos como negativos, tienen una considerable proporción de

evaluaciones regulares, indicando la necesidad de gestionar mejor este aspecto para fortalecer la comunicación informal en la organización.

Indicador 2.1: Hábitos

Sobre las percepciones en la tabla 13 del indicador de "Hábitos" en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, a través de tres afirmaciones distintas que examinan la puntualidad, la limpieza y orden del ambiente de trabajo, y la imagen personal de los compañeros de trabajo.

Para la afirmación P8, "¿Cómo calificaría la puntualidad de sus compañeros de trabajo?", el 21,3% de los encuestados considera la puntualidad como Óptima, y un 60,3% la califica como Buena, sumando un 81,6% de percepciones positivas. Un 15,5% la considera Regular, mientras que el 2,3% la percibe como Mala y el 0,6% como Deficiente. Estos resultados indican que la mayoría de los empleados tiene una percepción positiva sobre la puntualidad de sus compañeros, aunque hay una pequeña pero significativa porción (17,8%) que ve espacio para mejoras.

Para la afirmación P9, "¿Cómo calificaría la limpieza y el orden en su ambiente de trabajo?", el 19,0% de los encuestados considera la limpieza y el orden como Óptimos, y un 58,6% los califica como Buenos, sumando un 77,6% de percepciones positivas. Un 22,4% la considera Regular, mientras que no hay percepciones Malas o Deficientes. Estos resultados muestran que, aunque la mayoría percibe la limpieza y el orden de manera positiva, una proporción considerable (22,4%) siente que hay margen para mejorar en este aspecto.

Para la afirmación P10, "¿Cómo calificaría la imagen personal que presentan sus compañeros de trabajo?", el 28,2% de los encuestados considera la imagen personal como Óptima, y un 59,8% la califica como Buena, lo que suma un 88% de percepciones positivas. Un 10,9% la considera Regular, mientras que solo el 1,1% la percibe como

Mala y no hay percepciones Deficientes. Estos resultados indican una percepción muy positiva sobre la imagen personal de los compañeros de trabajo, con la gran mayoría de evaluaciones siendo Óptimas o Buenas.

La percepción de los hábitos en la MP Leoncio Prado es mayormente positiva en todos los aspectos evaluados. La puntualidad de los compañeros de trabajo es vista positivamente por el 81,6% de los empleados, aunque un 17,8% ve áreas de mejora. La limpieza y el orden en el ambiente de trabajo son calificados positivamente por el 77,6% de los empleados, pero una notable proporción (22,4%) percibe estos aspectos como Regulares, sugiriendo la necesidad de enfocar esfuerzos en este ámbito. La imagen personal de los compañeros de trabajo tiene la percepción más positiva, con un 88% de evaluaciones Óptimas o Buenas, y solo un 10,9% de evaluaciones Regulares. Estos resultados subrayan la importancia de mantener y mejorar los hábitos positivos existentes, mientras se abordan las áreas identificadas como Regulares para elevar el estándar general de hábitos dentro de la organización.

Tabla 13.

Preguntas del indicador de “Hábitos”

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	Optima	Buena	Regular	Mala	Deficiente	
P8 Como calificaría la puntualidad de sus compañeros de trabajo.	21.3%	60.3%	15.5%	2.3%	0.6%	174
P9 Como calificaría la limpieza y el orden en su ambiente de trabajo.	19.0%	58.6%	22.4%	0.0%	0.0%	174
P10 Como calificaría la imagen personal que presentan sus compañeros de trabajo.	28.2%	59.8%	10.9%	1.1%	0.0%	174

Indicador 2.2: Clima de confianza

Para la tabla 14, el indicador de "Clima de confianza" en la MP Leoncio Prado, a través de cuatro afirmaciones distintas que examinan el clima de confianza entre compañeros, la integración y coordinación dentro y fuera del área de trabajo, y la información sobre cambios y acontecimientos dentro de la entidad.

Para la afirmación P11, "¿Cómo calificaría usted el clima de confianza entre compañeros de trabajo?", el 18,4% de los encuestados considera que el clima de confianza es Óptimo, y un 58,6% lo califica como Bueno, sumando un 77% de percepciones positivas. Un 19,5% lo considera Regular, mientras que el 3,4% lo percibe como Malo y ninguno lo califica como Deficiente. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los empleados tiene una percepción positiva sobre el clima de confianza entre compañeros, hay una pequeña pero notable porción (22,9%) que siente que este aspecto podría mejorar.

Para la afirmación P12, "¿Cómo calificaría la integración y coordinación con sus compañeros de su área de trabajo, para la solución de tareas y problemas?", el 14,9% de los encuestados considera que la integración y coordinación son Óptimas, y un 55,2% las califica como Buenas, sumando un 70,1% de percepciones positivas. Un 28,2% lo considera Regular, mientras que solo el 1,7% lo percibe como Malo y ninguno lo califica como Deficiente. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría encuentra la integración y coordinación dentro del área adecuadas, una significativa proporción (29,9%) ve espacio para mejoras.

Para la afirmación P13, "¿Cómo calificaría la integración y coordinación con sus compañeros de otras áreas de trabajo, para la solución de tareas y problemas?", el 9,2% de los encuestados considera que la integración y coordinación son Óptimas, y un 48,3% las califica como Buenas, lo que suma un 57,5% de percepciones positivas. Un 36,8% lo

considera Regular, mientras que el 5,7% lo percibe como Malo y ninguno lo califica como Deficiente. Estos resultados muestran una percepción menos favorable de la integración y coordinación entre áreas comparado con la percepción dentro del área, indicando que este es un área clave para mejorar la cohesión y colaboración interdepartamental.

Para la afirmación P14, "¿Es usted informado sobre los cambios y acontecimientos dentro de la entidad, en forma...", el 5,7% de los encuestados considera que la información es Óptima, y un 32,8% la califica como Buena, sumando solo un 38,5% de percepciones positivas. Un 50% lo considera Regular, mientras que el 9,8% lo percibe como Malo y el 1,7% como Deficiente. Estos resultados indican que la mayoría de los empleados siente que la comunicación sobre cambios y acontecimientos dentro de la entidad es inadecuada, con un 61,5% de evaluaciones Regulares, Malas o Deficientes, subrayando una clara área de mejora.

Tabla 14.

Preguntas del indicador de "Clima de confianza"

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	Optima	Buena	Regular	Mala	Deficiente	
P11 Como calificaría usted el clima de confianza entre compañeros de trabajo.	18.4%	58.6%	19.5%	3.4%	0.0%	174
P12 Como calificaría la integración y coordinación con sus compañeros de su área de trabajo, para la solución de tareas y problemas.	14.9%	55.2%	28.2%	1.7%	0.0%	174
P13 Como calificaría la integración y coordinación con sus compañeros de otras áreas de trabajo, para la solución de tareas y	9.2%	48.3%	36.8%	5.7%	0.0%	174

problemas...						
P14 Es usted informado sobre los cambios y acontecimientos dentro de la entidad, en forma...	5.7%	32.8%	50.0%	9.8%	1.7%	174

Indicador 2.3: Relaciones interpersonales

La tabla presenta una evaluación del indicador de "Relaciones interpersonales" en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, a través de cinco afirmaciones distintas que examinan el trato diario entre compañeros de trabajo, el manejo de conflictos funcionales y disfuncionales, la colaboración espontánea, y el compartir de conocimientos, experiencias y puntos de vista.

Para la afirmación P15, "¿Cómo calificaría el trato diario que se desarrolla entre compañeros de trabajo dentro de la entidad?", el 11,5% de los encuestados considera que el trato diario es Óptimo, y un 60,9% lo califica como Bueno, sumando un 72,4% de percepciones positivas. Un 25,3% lo considera Regular, mientras que el 2,3% lo percibe como Malo y ninguno lo califica como Deficiente. Estos resultados indican que la mayoría de los empleados tiene una percepción positiva sobre el trato diario entre compañeros, aunque hay una significativa proporción (27,6%) que ve espacio para mejoras.

Para la afirmación P16, "¿Los conflictos funcionales (aquellos que tienden a buscar soluciones positivas) son manejados de manera...", el 13,2% de los encuestados considera que el manejo de estos conflictos es Óptimo, y un 47,7% lo califica como Bueno, sumando un 60,9% de percepciones positivas. Un 34,5% lo considera Regular, mientras que el 4,6% lo percibe como Malo y ninguno lo califica como Deficiente. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría encuentra el manejo de conflictos funcionales adecuado, una considerable proporción (39,1%) siente que hay margen para mejoras.

Para la afirmación P17, "¿Los conflictos disfuncionales (aquellos que tienden a destruir, sabotear las relaciones entre compañeros y entre áreas de trabajo) son manejados de manera...", el 6,9% de los encuestados considera que el manejo de estos conflictos es Óptimo, y un 49,4% lo califica como Bueno, sumando un 56,3% de percepciones positivas. Un 38,5% lo considera Regular, mientras que el 4,6% lo percibe como Malo y el 0,6% como Deficiente. Estos resultados muestran una percepción crítica del manejo de conflictos disfuncionales, indicando que este es un área clave para mejorar la gestión de relaciones interpersonales negativas.

Para la afirmación P18, "¿La colaboración espontánea y las buenas relaciones con los jefes y compañeros de trabajo se realizan en forma...", el 12,1% de los encuestados considera que esta colaboración es Óptima, y un 52,3% la califica como Buena, sumando un 64,4% de percepciones positivas. Un 33,3% lo considera Regular, mientras que el 12,1% lo percibe como Malo y ninguno lo califica como Deficiente. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría encuentra la colaboración y relaciones buenas, una proporción significativa (35,6%) percibe que hay espacio para mejorar.

Para la afirmación P19, "¿Comparten conocimientos, experiencias y puntos de vista entre compañeros de trabajo, de manera...", el 16,7% de los encuestados considera que el compartir de conocimientos es Óptimo, y un 46,0% lo califica como Bueno, sumando un 62,7% de percepciones positivas. Un 35,1% lo considera Regular, mientras que el 2,3% lo percibe como Malo y ninguno lo califica como Deficiente. Estos resultados indican que la mayoría de los empleados tiene una percepción positiva sobre el compartir de conocimientos, aunque hay una significativa proporción (37,4%) que ve espacio para mejoras.

El trato diario entre compañeros de trabajo recibe un 72,4% de evaluaciones Óptimas o Buenas, pero un 27,6% de evaluaciones Regulares o peores sugieren áreas para

mejorar. El manejo de conflictos funcionales tiene un 60,9% de percepciones positivas, pero una considerable proporción (39,1%) lo ve como Regular o peor. El manejo de conflictos disfuncionales es percibido positivamente por el 56,3% de los empleados, pero un alto porcentaje (43,7%) lo ve como Regular o peor, indicando la necesidad de mejorar la gestión de conflictos negativos. La colaboración espontánea y las buenas relaciones tienen un 64,4% de percepciones positivas, pero el 35,6% ve margen para mejoras. Finalmente, el compartir de conocimientos y experiencias es percibido positivamente por el 62,7% de los empleados, pero un 37,4% lo ve como Regular o peor, sugiriendo que hay un notable espacio para fomentar una mejor cultura de colaboración y compartir de conocimientos en la entidad.

Tabla 15.

Preguntas del indicador de “Relaciones interpersonales”

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	Optima	Buena	Regular	Mala	Deficiente	
P15 Como calificaría el trato diario que se desarrolla entre compañeros de trabajo dentro de la entidad.	11.5%	60.9%	25.3%	2.3%	0.0%	174
P16 Los conflictos funcionales (aquellos que tienden a buscar soluciones positivas) son manejadas de manera...	13.2%	47.7%	34.5%	4.6%	0.0%	174
P17 Los conflictos disfuncionales (aquellos que tienden a destruir, sabotear las relaciones entre compañeros y entre áreas de trabajo)	6.9%	49.4%	38.5%	4.6%	0.6%	174

son manejadas de manera...						
P18 La colaboración espontánea y las buenas relaciones con los jefes y compañeros de trabajo se realizan en forma...	12.1%	52.3%	33.3%	12.1%	0.0%	174
P19 Comparten conocimientos, experiencias y puntos de vistas entre compañeros de trabajo, de manera...	16.7%	46.0%	35.1%	2.3%	0.0%	174

Indicador 2.4: Rumores

Con respecto al indicador de "Rumor" en la tabla 16, a través de dos afirmaciones distintas que examinan cómo se maneja la información recibida a través de rumores o canales informales y cómo los jefes manejan los rumores y chismes en el área de trabajos se detalla que; Para la afirmación P20, "¿La información que recibe a través de rumores o canales informales de comunicación, son tratados o manejados por usted en forma...", el 4,0% de los encuestados considera que maneja esta información de manera Óptima, y un 49,4% lo califica como Bueno, sumando un 53,4% de percepciones positivas. Un 42,5% lo considera Regular, mientras que el 3,4% lo percibe como Malo y el 0,6% como Deficiente. Estos resultados indican que, aunque más de la mitad de los empleados maneja la información de rumores de manera adecuada, casi la mitad (46,6%) ve espacio para mejoras, sugiriendo que hay una necesidad significativa de mejorar la gestión de la información no oficial.

Para la afirmación P21, "¿Los rumores y/o chismes que siempre ocurren en su propia área de trabajo, así como en las otras áreas, son manejadas por los jefes de manera...", el 8,6% de los encuestados considera que los jefes manejan los rumores de manera Óptima, y un 43,7% lo califica como Bueno, sumando un 52,3% de percepciones

positivas. Un 42,5% lo considera Regular, mientras que el 2,9% lo percibe como Malo y el 2,3% como Deficiente. Estos resultados muestran que, aunque la mitad de los empleados percibe que los jefes manejan los rumores de manera adecuada, una considerable proporción (47,7%) cree que hay espacio para mejorar, señalando que la gestión de rumores por parte de la administración es un área crítica para abordar.

Tabla 16.

Preguntas del indicador de “Rumor”

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	Óptima	Buena	Regular	Mala	Deficiente	
P20 La información que recibe a través de rumores o canales informales de comunicación, son tratados o manejados por usted en forma...	4.0%	49.4%	42.5%	3.4%	0.6%	174
P21 Los rumores y/o chismes que siempre ocurren en su propia área de trabajo, así como en las otras áreas, son manejadas por los jefes de manera.	8.6%	43.7%	42.5%	2.9%	2.3%	174

5.3. Desempeño laboral.

La Tabla 17 muestra los niveles de desarrollo del desempeño laboral en los servidores públicos de la MP Leoncio Prado, categorizados en tres niveles: Bajo, Medio y Alto, con sus respectivas frecuencias absolutas y relativas.

Para el nivel de desempeño Bajo, solo 5 personas, que representan el 2,9% de la muestra total de 174 individuos, se encuentran en este rango. Esto indica que muy pocos empleados son considerados de bajo desempeño.

En cuanto al nivel de desempeño Medio, 69 personas, es decir, el 39,7% de la muestra, caen en este rango. Esto sugiere que una parte significativa de los empleados tiene un desempeño moderado, lo cual puede ser indicativo de áreas donde hay potencial para mejorar el rendimiento laboral.

Por último, el nivel de desempeño Alto es el más representado, con 100 personas, lo que constituye el 57,5% de la muestra. Esto señala que más de la mitad de los empleados son considerados de alto desempeño, lo que es un indicador positivo sobre la efectividad y productividad del personal en la organización.

En resumen, la mayoría de los empleados en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado son evaluados como de alto desempeño, lo cual es un aspecto favorable para la organización. Sin embargo, con casi un 40% de los empleados en el nivel Medio, hay un área considerable que podría beneficiarse de estrategias de desarrollo y capacitación para elevar su desempeño. La baja proporción de empleados de bajo desempeño sugiere que, aunque existen algunos desafíos, la mayoría del personal mantiene un rendimiento aceptable a excelente.

Tabla 17.

Niveles desarrollo del Desempeño laboral en los servidores públicos de la MP Leoncio Prado

Niveles		Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Bajo	[7 - 16,3]	5	2.9
Medio	[16,4 - 25,7]	69	39.7
Alto	[25,8 - 35]	100	57.5
Total		174	100.0

La tabla 18 indica que, los hombres muestran un desempeño predominantemente positivo con un 53,3% evaluado como Bueno, mientras que las mujeres tienen una

percepción aún más favorable con un 60,6% en el nivel Bueno. Entre los jóvenes de 18 a 30 años, un 67,5% perciben su desempeño como Bueno, el grupo más positivo, seguido por los de 31 a 45 años con un 50,7% en Bueno. Los empleados de 46 a 60 años tienen la mayor proporción de evaluaciones Malas (16%), y los mayores de 61 años muestran un 80% en Regular. Los empleados nombrados presentan la percepción menos favorable con un 17,6% en Malo y solo un 23,5% en Bueno. Los contratados tienen un 58,8% en Bueno, y los empleados CAS, con la percepción más positiva, muestran un 64,1% en Bueno. Los gerenciales, aunque sin evaluaciones Malas, tienen una mayoría en Regular (83,3%). En resumen, el desempeño laboral es mayormente positivo, especialmente entre mujeres, jóvenes y empleados CAS, mientras que los nombrados y ciertos grupos de edad requieren atención para mejorar su percepción de desempeño.

Tabla 18.

Niveles desarrollo del desempeño laboral en los servidores públicos de la MP Leoncio Prado, según variables demográficas

Variable	Indicador	Niveles			N
		Mala	Regular	Buena	
Sexo	Masculino	4.0%	42.7%	53.3%	99
	Femenino	2.0%	37.4%	60.6%	75
Edad	18 - 30 años	0.0%	32.5%	67.5%	77
	31 - 45 años	1.5%	47.8%	50.7%	67
	46 - 60 años	16.0%	32.0%	52.0%	25
	61 a más	0.0%	80.0%	20.0%	5
Cargo estructural	Nombrado	17.6%	58.8%	23.5%	17
	Contratado	5.9%	35.3%	58.8%	34
	CAS	0.0%	35.9%	64.1%	117
	Gerencial	0.0%	83.3%	16.7%	6

En la tabla 19, se muestran los resultados según dimensiones del desempeño laboral. Para la dimensión de **Desempeño de la función**, los resultados indican que solo

el 3% de los encuestados perciben el desempeño laboral como mala, el 32% la consideran regular y una mayoría del 65% la califican como buena. Esto sugiere que, en términos de desempeño funcional, la comunicación interna es mayormente efectiva y bien recibida, aunque hay un tercio de la población que encuentra áreas de mejora.

En cuanto a las **Características individuales**, el 2% de los encuestados evalúan el desempeño laboral como Mala, el 48% la consideran Regular y el 50% la califican como Buena. Este equilibrio más cercano entre evaluaciones Regulares y Buenas indica que las percepciones del desempeño laboral pueden variar significativamente en función de las características personales de los empleados, destacando la necesidad de abordar estas diferencias para mejorar la experiencia comunicativa de todos los individuos en la organización.

Mientras que la percepción de la comunicación interna basada en el desempeño de la función es predominantemente positiva, las características individuales muestran una distribución más equilibrada entre Regular y Buena, subrayando la importancia de personalizar estrategias de comunicación para abordar las necesidades y percepciones diversas de los empleados.

Tabla 19.

Niveles desarrollo del desempeño laboral en los servidores públicos de la MP Leoncio Prado, según dimensiones

Dimensiones	Niveles			N
	Mala	Regular	Buena	
Desempeño de la función	0.03	0.32	0.65	174
Características Individuales	0.02	0.48	0.50	174

Dimensión 2: Desempeño en la función

Indicador 1: Producto

En la tabla 20, la distribución de las respuestas refleja la necesidad de fortalecer la planificación y la organización del trabajo en el ámbito del volumen y la cantidad de trabajo ejecutados normalmente. Aunque un porcentaje considerable (57,5%) esta categoría agrupa 100 trabajadores que la considera "Buena", en contraste, las categorías "Óptimo" (10,3%), "Regular" (29,9%) y "Tolerable" (2,3%) presentan porcentajes notablemente menores, con 18, 52 y 4 trabajadores respectivamente. lo que indica que se podrían optimizar las estrategias de planificación, organización y gestión de tareas para asegurar una mejor distribución del trabajo, un uso eficiente del tiempo y un cumplimiento oportuno de las metas.

Indicador 2: Calidad

La exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado entre los trabajadores. Se destaca que la mayoría de los trabajadores, un 48.3% (84 trabajadores), se clasifican como "Bueno" en su desempeño. Un porcentaje significativo, el 38.5% (67 trabajadores), se considera "Regular". Solo un pequeño grupo, el 8.6% (15 trabajadores), alcanza el nivel "Óptimo". Por último, un mínimo porcentaje, el 4.6% (8 trabajadores), se encuentra en el nivel "Tolerable", la mayoría de los trabajadores tienen un buen desempeño, pero hay espacio para mejorar, ya que solo una pequeña proporción alcanza el nivel óptimo

Indicador 3: Conocimiento del trabajo

el grado de conocimiento del trabajo entre los trabajadores. Se observa que la mayoría de los trabajadores, un 51.1% (89 trabajadores), tienen un conocimiento "Bueno" de su trabajo. Un 19.0% (33 trabajadores) alcanza el nivel "Óptimo", mientras que un 21.3% (37 trabajadores) se considera "Regular". Un menor porcentaje, el 8.0% (14 trabajadores), se encuentra en el nivel "Tolerable" y solo un trabajador, el 0.6%, se clasifica como "Malo". la mayoría de los trabajadores tienen un buen conocimiento de su

trabajo, pero hay margen para mejorar, especialmente para aquellos en los niveles “Regular” y “Tolerable”.

Indicador 4: Cooperación

La actitud hacia la empresa, el jefe y los colegas varía entre los empleados, un 51.1% de los trabajadores, representando a 89 individuos, la consideran "Bueno", seguido por un 21.3% equivalente a 37 trabajadores que la califican como "Regular". Además, un 19.0%, constituido por 33 trabajadores, la perciben como "Óptima", mientras que un 8.0% de los encuestados, es decir, 14 trabajadores, la evalúan como "Tolerable". Esto indica que la mayoría de los empleados tienen una actitud positiva hacia la empresa, el jefe y los colegas, aunque hay una minoría que la considera tolerable.

Tabla 20.

Indicadores de la dimensión “Desempeño en la función”

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	Óptimo	Bueno	Regular	Tolerable	Malo	
P1 Producto						
Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente.	10.3%	57.5%	29.9%	2.3%	0.0%	174
P2 Calidad						
Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado	8.6%	48.3%	38.5%	4.6%	0.0%	174
P3 Conocimiento del trabajo						
Grado de conocimiento del trabajo	19.0%	51.1%	21.3%	8.0%	0.6%	174
P4 Cooperación						
Actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas.	23.6%	48.3%	23.0%	5.2%	0.0%	174

Dimensión 3: Características individuales

Indicador 5: Comprensión de las situaciones

La percepción del grado en que se comprende la esencia de un problema y la capacidad para adaptarse a situaciones y aceptar tareas varía entre los empleados de la siguiente manera: un 50.6% de los trabajadores, representando a 88 individuos, la consideran "Bueno", seguido por un 25.3% equivalente a 44 trabajadores que la califican como "Regular". Además, un 14.9%, constituido por 26 trabajadores, la perciben como "Óptima", mientras que un 8.6% de los encuestados, es decir, 15 trabajadores, la evalúan como "Tolerable". Por último, un 0.6% de los trabajadores, es decir, 1 individuo, la considera "Malo". Esto indica que la mayoría de los empleados perciben positivamente su capacidad para comprender problemas y adaptarse a diferentes situaciones, aunque hay una minoría que lo considera tolerable o deficiente.

Indicador 6: Creatividad empeño.

la capacidad para generar ideas y proyectos varía entre los empleados de la siguiente manera: un 42.0% de los trabajadores, representando a 73 individuos, la consideran "Bueno", seguido por un 35.1% equivalente a 61 trabajadores que la califican como "Regular". Además, un 16.1%, constituido por 28 trabajadores, la perciben como "Óptima", mientras que un 6.9% de los encuestados, es decir, 12 trabajadores, la evalúan como "Tolerable". Esto sugiere que la mayoría de los empleados tienen una percepción positiva o neutral sobre su capacidad para crear ideas y proyectos, aunque hay una minoría que la considera tolerable.

Indicador 7: Capacidad de realización.

La tabla 21 sobre la habilidad para implementar ideas y proyectos varía entre los empleados de la siguiente manera: un 42.0% de los trabajadores, representando a 73 individuos, la consideran "Bueno", seguido por un 36.2% equivalente a 63 trabajadores que la califican como "Regular". Además, un 16.7%, constituido por 29 trabajadores, la

perciben como "Óptima", mientras que un 5.2% de los encuestados, es decir, 9 trabajadores, la evalúan como "Tolerable". Esto sugiere que la mayoría de los empleados tienen una percepción positiva o neutral sobre su capacidad para implementar ideas y proyectos, aunque hay una minoría que la considera tolerable.

Tabla 21.

Indicadores de la dimensión "Características individuales"

Afirmaciones	Opciones de respuesta					N
	Óptimo	Bueno	Regular	Tolerable	Malo	
P5 Comprensión de las situaciones						
Grado en que percibe la esencia de un problema.	14.9%	50.6%	25.3%	8.6%	0.6%	174
Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas						
P6 Creatividad						
Empeño.	16.1%	42.0%	35.1%	6.9%	0.0%	174
Capacidad para crear ideas y proyectos						
P7 Capacidad de realización						
Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos	16.7%	42.0%	36.2%	5.2%	0.0%	174

5.4. Demostración de hipótesis

5.4.1. Hipótesis general

Se empleó la prueba estadística Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables que se considera como factores independientes e dependientes a fin de comprobar la hipótesis principal, ya que los datos se presentan de forma no paramétrica

mediante una escala de Likert de 5 puntos.

a) Planteamiento de hipótesis

H₁: Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

H₀: No Existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

b) Nivel de significancia:

Se fijó un nivel de significación alfa del 5% ($\alpha = 0,05$) para el contraste de hipótesis de correlación en todas las pruebas. El nivel de confianza es igual al 95% (0,95) ($1-\alpha$).

c) Estadístico de prueba

El grado de correlación, que oscila entre (-1 y +1), se mide mediante la prueba de correlación de rangos Rho de Spearman (r_s), donde (-1) denota una correlación inversa y (1) una correlación directa. El valor (0) indica una asociación nula. El coeficiente de correlación Rho de Spearman (r_s) puede calcularse matemáticamente del siguiente modo:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación de rangos de Spearman

n = Número de elementos observados

d = Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

Tabla 22.

La correlación entre "comunicación interna" y "rendimiento laboral" se apoya en la correlación Rho de Spearman es la siguiente:

		Comunicación Interna	Desempeño laboral
Comunicación Interna	Correlación Spearman	de	1
	Sig. (bilateral)		,358**
	N	174	174
Desempeño laboral	Correlación Spearman	de	,358**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	174	174

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

Con un p-valor de 0.000, que es menor que el nivel de significancia establecido de α 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto proporciona evidencia para afirmar que existe una relación entre la variable de comunicación interna y el desempeño laboral. Además, el coeficiente de correlación (= 0.358) indica una correlación positiva de magnitud baja, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Esto implica que si la comunicación interna mejora, también lo hará el desempeño laboral en la misma dirección y con una magnitud moderada baja. En resumen, una comunicación interna más efectiva está asociada con un mejor desempeño laboral en un grado considerable.

5.4.2. *Hipótesis específica 1*

Para la prueba de esta hipótesis específica, también se aplicó el método de estadística Rho Spearman.

a) **Planteamiento de hipótesis**

La prueba de la hipótesis supone:

H_i: La comunicación formal se relaciona significativamente con el desempeño

laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado

H₀: La comunicación formal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

b) Nivel de significancia:

Se determinó que el nivel de significancia alfa para las pruebas de hipótesis de correlación sería del 5% ($\alpha = 0.05$). Esto implica que el nivel de confianza para las pruebas es del 95% ($1 - \alpha = 0.95$).

Estadístico de prueba

Los resultados de la prueba estadística, utilizando Rh de Spearman se muestra a continuación.

Tabla 23.

Correlación de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1 entre las variables, comunicación formal y desempeño laboral.

		Comunicación formal	Desempeño laboral
Comunicación formal	Correlación de Spearman	1	,364**
	Sig. "bilateral"		0.000
	N	174	174
Desempeño laboral	Correlación de Spearman	,364**	1
	Sig. "bilateral"	0.000	
	N	174	174

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

Los datos proporcionados indican que el p-valor obtenido es 0.000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido de $\alpha = 0.05$. Esto significa que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis de investigación (H_i). Por lo tanto, la comunicación formal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Además, el valor de correlación de Spearman entre la variable "comunicación

formal" y "desempeño laboral" es de 0.364. Esta correlación positiva indica que hay una asociación baja entre la comunicación formal y el desempeño laboral de los servidores públicos en la municipalidad. Es decir, a medida que mejora la comunicación formal, tiende a mejorar el desempeño laboral en forma baja. Esto sugiere que una comunicación formal más efectiva está asociada con un mejor desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

5.4.3. Hipótesis específica 2

Se utilizó la prueba estadística Rho Spearman para contrastar la hipótesis de correlación. Se fijó un nivel de significancia alfa de 5% ($\alpha = 0.05$) para todas las pruebas realizadas. Esto implica que el nivel de confianza es del 95% (0.95), que se obtiene al restar alfa de 1 ($1 - \alpha$).

a) Planteamiento de hipótesis

La prueba de la hipótesis supone:

H_i: La comunicación informal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

H₀: La comunicación informal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

b) Nivel de significancia:

Para evaluar la hipótesis de correlación, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman. Se estableció un nivel de significancia alfa del 5% ($\alpha = 0.05$) para todas las evaluaciones. Por lo tanto, el nivel de confianza correspondiente es del 95% (0.95), resultado de la diferencia entre uno y el valor de alfa ($1 - \alpha$).

c) Estadístico de prueba

Los resultados de la prueba estadística, utilizando Rh de Spearman son la siguiente:

Tabla 24.

Indicadores de la dimensión "Características individuales"

			Comunicación Informal	Desempeño laboral
Comunicación Informal	Correlación Spearman	de	1	,315**
	Sig. (bilateral)			0.000
	N		174	174
Desempeño laboral	Correlación Spearman	de	,315**	1
	Sig. (bilateral)		0.000	
	N		174	174

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

Los datos indican que el p-valor obtenido es 0.000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido de $\alpha = 0.05$. Esto sugiere que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_i). Por lo tanto, se concluye que la comunicación informal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Además, el valor de correlación de Spearman entre la variable "comunicación informal" y "desempeño laboral" es de $r = 0.315$. Esta correlación positiva indica que existe una asociación baja entre la comunicación informal y el desempeño laboral de los servidores públicos en la municipalidad. En otras palabras, a medida que mejora la comunicación informal, tiende a mejorar el desempeño laboral en una medida baja. Esto sugiere que una comunicación informal más efectiva está asociada con un mejor desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

5.4.4. *Tabla de resumen de demostración de hipótesis*

En la tabla 38 revela una relación significativa y moderada entre diferentes tipos de comunicación y el desempeño laboral en una muestra de 174 individuos. Los valores de Rho (ρ) varían entre 0.315 y 0.364, indicando que tanto la comunicación interna, formal como informal, están correlacionadas de manera positiva con la eficacia en el trabajo. La significancia estadística de estas correlaciones, con p-valores de 0.000, confirma que no son producto del azar. Este hallazgo sugiere que las organizaciones que invierten en mejorar los canales de comunicación interna y formal podrían ver un impacto directo y favorable en el rendimiento de sus empleados. Además, la comunicación informal, aunque con una correlación ligeramente menor, también se muestra como un componente valioso para el ambiente laboral. En conjunto, estos resultados enfatizan la importancia de una comunicación efectiva en todos los niveles para el éxito organizacional.

Tabla 25.

Síntesis de las relaciones establecidas entre las hipótesis “Comunicación interna formal e informal” & “Desempeño laboral”.

Hipótesis	n	Rho	Sig.	Nivel
Hg: Comunicación interna & Desempeño laboral	174	0,358	0.000	Bajo
He1: Comunicación formal & Desempeño laboral	174	0,364	0.000	Bajo
He2: Comunicación Informal & Desempeño laboral	174	0,315	0.000	Bajo

CAPITULO VI:

DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio fue investigar la relación entre el desempeño laboral de los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado y la comunicación interna, incluyendo las formas formales e informales. El estudio se basó en un análisis inicial que consideró a 314 trabajadores como población total, seleccionando una muestra representativa de 174 trabajadores para una evaluación más detallada. Este enfoque permitió una exploración profunda de cómo la comunicación dentro de la organización impacta en la eficiencia y efectividad con la que los servidores públicos realizan sus funciones.

En contraste con Díaz (2015) que realizó un estudio en la Cámara de la Pequeña y Mediana Empresa de Pichincha, donde se encontró que el desempeño laboral de los empleados estaba correlacionado con la gestión de los canales de comunicación interna, se acepta la hipótesis de que una buena gestión de la comunicación interna influye positivamente en el desempeño. En comparación con los resultados de la presente investigación donde reporta una correlación positiva baja ($r_s=0,358$) entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Esta diferencia en la magnitud de la correlación puede ser interpretada a través de la estructura organizacional y la cultura de comunicación en cada contexto. Mientras que en el estudio de Díaz se puede inferir que la gestión de la comunicación es más efectiva, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, la baja correlación sugiere que existen limitaciones en los canales de comunicación que podrían estar afectando el desempeño laboral. Esto resalta la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la

comunicación interna en contextos donde la correlación es débil.

Montesdeoca (2017) también destaca que las deficiencias en el sistema de comunicación interna pueden llevar a desmotivación y conflictos. En comparación con los resultados donde, se reporta que la comunicación interna formal y la informal tienen correlaciones positivas con el desempeño laboral ($Rho = 0,364$ y $Rho = 0,315$, respectivamente). Esto sugiere que, aunque la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado presenta limitaciones, su mejora podría mitigar problemas de desmotivación y conflictos, alineándose con las conclusiones de Montesdeoca. La diferencia en la intensidad de las correlaciones indica que, si bien la comunicación interna es un factor relevante, su efectividad puede estar comprometida por la falta de interacción personal y la sobrecarga de información.

Tanto el estudio de Díaz (2015) como el de Montesdeoca (2017) respaldan la idea de que una comunicación interna efectiva es crucial para el desempeño laboral. En el caso de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, los resultados obtenidos refuerzan esta afirmación, mostrando que los servidores públicos que experimentan una buena comunicación tienden a tener un mejor desempeño.

Asimismo, Chávez (2019) encontró una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Banda de Shilcayo. se establece que la comunicación interna es un determinante clave del desempeño. En los resultados de la presente investigación, se evidencia una correlación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral, aunque con una intensidad baja. Esto sugiere que, a nivel nacional, la comunicación interna sigue siendo un factor determinante en el desempeño laboral, pero su impacto puede variar según el contexto específico de cada municipalidad.

La similitud en los resultados sugiere que, independientemente del contexto, la

comunicación interna es un elemento crítico que debe ser gestionado adecuadamente para mejorar el desempeño laboral. Sin embargo, la baja correlación observada en los resultados de la presente indicación indica que, aunque la comunicación interna es importante, no es el único factor que influye en el desempeño, lo que sugiere la necesidad de un enfoque más holístico que incluya otros aspectos como la motivación y las condiciones laborales.

La comparación entre el estudio de Salazar (2009) y los resultados de la presente investigación, se revela importantes diferencias en la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en contextos organizacionales distintos. Mientras que Salazar no encontró una correlación significativa entre estas variables en la Municipalidad Distrital de Huancaya, sugiriendo que otros factores podrían estar influyendo en la productividad de los empleados, el estudio en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado identificó una relación positiva y significativa, con un coeficiente de correlación de 0,545 y un valor p de 0,000. Esta discrepancia puede atribuirse a varios factores, incluyendo el tamaño de la muestra, la metodología utilizada y las características específicas de cada organización. El estudio de Salazar se basó en una muestra pequeña de dieciséis personas, lo que limita la generalización de sus hallazgos y podría haber afectado la capacidad para detectar relaciones significativas. En contraste, el estudio de Leoncio Prado, con una muestra de 174 trabajadores, proporciona una base más sólida para afirmar que una comunicación interna efectiva está asociada con un mejor desempeño laboral. Además, la naturaleza de la comunicación interna en cada municipio puede variar; por ejemplo, la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado podría estar implementando prácticas de comunicación más efectivas, como la retroalimentación constante y la participación activa de los empleados, lo que podría fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador. Por otro lado, la falta de una relación

significativa en el estudio de Salazar podría indicar deficiencias en los canales de comunicación o en la cultura organizacional de Huancaya, donde la comunicación interna podría no estar siendo priorizada o gestionada adecuadamente. Estos hallazgos resaltan la importancia de adaptar las estrategias de comunicación a las necesidades específicas de cada organización y sugieren que una comunicación interna bien gestionada no solo mejora el desempeño laboral, sino que también puede ser un factor crítico para el éxito organizacional en general. En conclusión, la variabilidad en los resultados entre ambos estudios subraya la necesidad de realizar investigaciones adicionales en diferentes contextos para comprender mejor cómo la comunicación interna puede influir en el rendimiento de los empleados y cómo se pueden implementar prácticas efectivas que beneficien a las organizaciones.

El estudio realizado por Flores y Guillen (2019) sobre la "Influencia de la Comunicación Interna en el Desempeño de la Municipalidad de Yaután" proporciona una perspectiva valiosa sobre la relación entre estas dos variables en un contexto específico. A diferencia de otros estudios que han encontrado resultados mixtos, como el de Salazar (2009), el trabajo de Flores y Guillen demuestra una correlación favorable y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, lo que sugiere que una gestión efectiva de la comunicación puede ser un factor determinante en la productividad de los empleados. Utilizando un diseño no experimental de corte transversal y un enfoque cuantitativo, los investigadores lograron obtener datos de una muestra censal de 70 trabajadores, lo que les permitió realizar un análisis exhaustivo de la relación entre las variables. La decisión de rechazar la hipótesis nula, con un valor p de 0,00, indica que los hallazgos son estadísticamente significativos y refuerzan la idea de que una comunicación interna bien estructurada y fluida puede tener un impacto positivo en el desempeño de los empleados. Este resultado es coherente con la hipótesis general planteada en otros

estudios, como el de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, donde también se encontró una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Sin embargo, es importante considerar que el contexto organizacional de la Municipalidad de Yaután podría estar favoreciendo una cultura de comunicación más abierta y efectiva, lo que podría explicar la fortaleza de la correlación observada. Además, el uso de cuestionarios como herramienta de recolección de datos permite captar la percepción de los empleados sobre la comunicación interna, lo que puede ofrecer una visión más clara de cómo esta variable influye en su desempeño. En resumen, los hallazgos de Flores y Guillen no solo contribuyen a la literatura existente sobre la comunicación interna y el desempeño laboral, sino que también subrayan la importancia de implementar estrategias de comunicación efectivas en las organizaciones públicas para mejorar la productividad y el bienestar de los empleados. Estos resultados invitan a futuras investigaciones que exploren cómo diferentes prácticas de comunicación pueden ser adaptadas y aplicadas en diversas municipalidades para maximizar su impacto positivo en el desempeño laboral.

Arévalo (2018) exploró la relación entre la toma de decisiones de los funcionarios del Municipio Distrital de Nuevo Progreso y la comunicación organizacional interna, encontrando una asociación directa entre la comunicación asertiva y la toma de decisiones. En comparación con los resultados de la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la MPLP, se observó que la comunicación interna, tanto formal como informal, tiene un impacto en el desempeño laboral, lo que implica que una comunicación efectiva no solo influye en el rendimiento, sino también en la capacidad de los funcionarios para tomar decisiones informadas.

La correlación positiva baja ($Rho = 0,364$ para comunicación formal y $Rho = 0,315$ para comunicación informal) sugiere que, aunque la comunicación interna es un factor relevante, su efectividad puede estar limitada por la falta de canales efectivos y la

sobrecarga de información. Esto resalta la importancia de fomentar una cultura de comunicación abierta y asertiva en las instituciones públicas, lo que podría mejorar tanto el desempeño laboral como la calidad de la toma de decisiones.

se puede concluir que la comunicación interna es un factor crítico que influye en el desempeño laboral de los empleados en diversas instituciones. Aunque las correlaciones observadas son de baja intensidad, la evidencia sugiere que mejorar los canales de comunicación interna podría tener un impacto positivo en el rendimiento de los empleados. Las diferencias en la magnitud de las correlaciones pueden ser atribuibles a factores contextuales, como la cultura organizacional y las condiciones laborales, que deben ser considerados al implementar estrategias de mejora en la comunicación interna.

En resumen, la comunicación interna se presenta como un elemento clave en la gestión del desempeño laboral, y su optimización podría contribuir significativamente a mejorar la efectividad y la satisfacción de los empleados en el ámbito público. La implementación de estrategias que fortalezcan la comunicación interna, tanto formal como informal, es esencial para maximizar el potencial de los empleados y mejorar el desempeño organizacional.

CONCLUSIONES

1. La comunicación interna entre los empleados de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado se mostró positiva y ligeramente vinculada al desempeño laboral ($r_s=0,358$; $\text{sig.}=0,000 < \alpha=0,05$), aunque con una relación baja. Esto podría deberse a varias razones. Primero, las limitaciones en la comunicación, como la falta de canales efectivos y el acceso desigual a la información, pueden afectar su calidad. También, factores externos como la carga de trabajo y las condiciones laborales influyen en el rendimiento. Además, una cultura organizacional jerárquica o restrictiva puede no fomentar la comunicación abierta. Las diferencias en la percepción y la resistencia al cambio también diluyen esta correlación. Finalmente, el desempeño laboral es un concepto complejo que involucra habilidades, motivación y otros factores personales, haciendo de la comunicación interna solo uno de los aspectos que lo afectan.
2. La investigación sobre el primer objetivo específico mostró una asociación estadísticamente significativa entre la calidad de la comunicación interna formal y el desempeño laboral, con una correlación positiva baja ($Rho = 0,364$; $p < 0,001$). Esta baja correlación se debe al uso de canales formales como correos electrónicos, informes y reuniones, que son importantes para transmitir información precisa. Sin embargo, su efectividad puede verse limitada por la falta de interacción personal y la sobrecarga de información.
3. El segundo objetivo específico encontró una relación estadísticamente significativa entre la comunicación interna informal y el desempeño laboral, con una correlación positiva de baja intensidad ($Rho = 0,315$; $p < 0,000$). La comunicación informal

abarca interacciones no estructuradas, como conversaciones casuales y relaciones interpersonales, que ayudan a construir relaciones y a fomentar un ambiente positivo. Sin embargo, su influencia en el desempeño puede estar limitada por factores como la propagación de rumores, malentendidos y diferentes percepciones de la comunicación.

4. Los datos estadísticos sobre la comunicación interna en la MP Leoncio Prado muestran que el 55.7% de los encuestados (97 personas) la evalúan como buena, reflejando una percepción positiva general sobre su efectividad. Esto sugiere que los empleados consideran que la información fluye adecuadamente y existen canales efectivos para la comunicación formal e informal. Sin embargo, un 43.7% (76 personas) la califica como regular, señalando áreas que requieren mejora para optimizar la comunicación interna y, con ello, aumentar el compromiso y la satisfacción laboral. Solo un 0.6% (1 persona) la evalúa como mala, lo cual indica que los problemas de comunicación no son percibidos por la mayoría. Este último dato es alentador, ya que muestra una percepción negativa mínima.
5. Los niveles de desempeño laboral en la MP Leoncio Prado muestran que el 57.5% de los empleados (100 personas) alcanzan un alto desempeño, lo cual sugiere que la mayoría cumple eficazmente con sus responsabilidades, contribuyendo positivamente a la organización. Un 39.7% (69 personas) tiene un desempeño medio, lo que indica un grupo considerable con rendimiento moderado y potencial de mejora mediante capacitación y desarrollo profesional. Finalmente, solo un 2.9% (5 personas) presenta un desempeño bajo, indicando que los empleados con rendimiento deficiente son mínimos. Este panorama es positivo, ya que muestra que la mayoría del personal mantiene un rendimiento de aceptable a excelente.

RECOMENDACIONES

1. Para fomentar una comunicación interna efectiva en la organización, es esencial implementar talleres y capacitaciones en habilidades de comunicación para todo el personal. Esto mejorará tanto la comunicación formal como la informal y alentará a los empleados a compartir información y dar retroalimentación. También es importante establecer canales claros y accesibles, como buzones de sugerencias, plataformas digitales o reuniones regulares, para facilitar la expresión de inquietudes y propuestas. Estos canales deben ser fáciles de usar y estar disponibles para todos, asegurando un flujo constante de información en la organización. Fortalecer la comunicación interna promueve el desarrollo organizacional, especialmente al informar y reconocer públicamente los logros, lo cual fomenta una cultura de transparencia y colaboración. Mantener a los empleados informados y valorados genera un ambiente de trabajo más dinámico y aumenta la eficiencia y el compromiso del personal.
2. Reconocer y premiar a los empleados con alto desempeño es clave para crear un ambiente de trabajo motivador y fortalecer su sentido de identidad con la institución. Valorar el esfuerzo y la dedicación fomenta lealtad y compromiso, lo cual mejora la cultura organizacional y eleva la moral del equipo. Además, promover una cultura abierta que respete las opiniones de los empleados puede aumentar su participación y compromiso. Implementar sesiones de feedback estructurado y anónimo ofrece un espacio seguro para expresarse sin temor a represalias. Asimismo, las actividades de integración y team-building mejoran las relaciones interpersonales y facilitan una comunicación fluida. En conjunto, estos

esfuerzos ayudan a crear un ambiente de trabajo colaborativo y productivo, donde la información fluye y las ideas innovadoras son bien recibidas.

- 3.** Fomentar una interacción bidireccional entre los integrantes de cada equipo es clave para optimizar los canales y flujos de comunicación. Este enfoque contribuye a establecer un ambiente laboral caracterizado por la confianza y la motivación, lo cual es esencial para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Al promover una comunicación efectiva y abierta, se facilita la colaboración y se mejora el clima organizacional, lo que a su vez puede llevar a un incremento en la productividad y satisfacción general del equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, N. (29 de diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral? Cuida tu dinero*. <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Adriana, M. (31 de mayo de 2019). *¿Qué es la evaluación del desempeño y como se lleva a cabo?* *HRTRENDS* by infoempleo. <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/evaluacion-del-desempeno>
- Amabile, T. M., & Khaire, M. (2018). *La creatividad es esencial en la administración de empresas*. Harvard Business Review.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2020). *Marketing: An Introduction* (13th ed.).
- Arévalo, J. (2018). *Comunicación Organizacional interna y toma de decisiones de funcionarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1486/JJAB_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Atom. (24 de noviembre de 2018). *Comunicación Organizacional I*. Blogger.<http://comunicaorganiz.blogspot.com/2018/11/comunicación-ascendente-ydescendente.html>
- Axelrod, R. (1984). *The Evolution of Cooperation*. Basic Books. Deutsch, M. https://faculty.sites.iastate.edu/tesfatsi/archive/tesfatsi/Axelrod_Evol_of_Coop_excerpts.pdf
- Balarezo, B. D. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e.pdf>
- Bermúdez, R. (2016). *“La Comunicación Interna en las organizaciones”*. [Tesis de Titulación, Comillas Universidad Pontificia]. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>

- Chávez, E. (2019). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2253/Erlith_Trabajo_Ba-chillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cherry, K. (2020, March 10). *Interpersonal Relationships*. Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/relationships-4157190>
- Chiavenato, N. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (9° ed.)*. México D. F., México: McGraw-Hill /Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Covey, S. R. (1989). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Paidós. <https://www.colomos.ceti.mx/documentos/goe/los7HabitosGenteAltamenteEfectiva.pdf>
- Cruz, J. A., & Mikelarena, P. (1998). *Los documentos administrativos*. Tecnos. https://repositorio-uapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/2254/mod_resource/content/1/uapa-documentos-administrativos/file/doc_adm_uapa.pdf
- Díaz, C. (2015). *Los canales de comunicación interna y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la CAPEIPI (Cámara de la pequeña y mediana empresa de Pichincha)*. [Tesis de Pregrado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7828/1/T-UCE-0007-337i.pdf>
- DiFonzo, N., & Bordia, P. (2007). *Rumor Psychology: Social and Organizational Approaches*. American Psychological Association. <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F11503-000>
- Drucker, P. F. (2007). *La práctica de la gestión*. Ediciones Deusto. https://books.google.co.ve/books?id=pry6XLvL02QC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Elearning. https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjcs92e_YDsAhXwIrkGHZxuAyUQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=

false

- Fernandez, N. (28 de noviembre de 2017). *¿Qué importancia tiene la comunicación interna para las empresas? Mi empresa es saludable*. <https://miempresaessaludable.com/como-mejorar-la-comunicacion-interna-deempresas/>
- Flores, Y. y Guillen, L. (2019). *Influencia de la Comunicación Interna en el Desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de Yaután, Casma 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42500/Flores_VYG-Guillen_SLT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fonseca, M. (2005). *Comunicación Oral*. Pearson Educación. <https://books.google.com.pe/books?id=KZAASf370B8C&pg=PP17&dq=comunicacion+formal&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiZnuiv6YDsAhUWDrkGHddDAx0Q6AEwB3oECACQA#v=onepage&q=comunicacion%20formal&f=false>
- Gestión (30 de julio de 2013). “*La comunicación interna es la gran abandona en las estrategias de las empresas*”. <https://gestion.pe/tendencias/management-empley/comunicacion-interna-gran-abandona-estrategias-empresas-44367-noticia/?ref=gesr>
- Guido, C. (27 de mayo de 2019). *La importancia de generar un clima de confianza dentro del equipo*. MiAddvantage. <https://www.guidocattaneo.com/importanciaconfianza-equipo/>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, R., et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamanculi, M. (2018). *Las relaciones entre la comunicación interna y la calidad de las relaciones en la mype Terah SAC durante el periodo marzo-junio del 2017*. [Tesis de Titulación, Universidad de San Martín de Porres]. http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3956/huamancul_

my.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos* (ISO 9001:2015)
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). *Juran's Quality Handbook* (4th ed.). McGraw-Hill.
[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Juran,+J.+M.,+%26+Gryna,+F.+M.+\(1993\).+Juran%E2%80%99s+Quality+Handbook+\(4th+ed.\).+McGraw-Hill.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Juran,+J.+M.,+%26+Gryna,+F.+M.+(1993).+Juran%E2%80%99s+Quality+Handbook+(4th+ed.).+McGraw-Hill.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

Knapp, R. H. (1944). *A psychology of rumor*. *Public Opinion Quarterly*, 8(1), 22-37.
 Sunstein <https://academic.oup.com/poq/article-abstract/8/1/22/1914214?redirectedFrom=fulltext>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing (17th ed.)*. Pearson.
https://opac.atmaluhur.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ODIjY2E4ODIyODViZjFkODgzNDUxYWZlNWZhZmY2MGE5MDc0ZDVmYWw=.pdf

Manzano (2017). *La Comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca 2016*. [Tesis de Licenciatura].
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matos, F. (11 de marzo de 2013). *Evaluación del Desempeño Laboral*. *Executive Máster en Administración y Dirección de Empresas* (en Línea).
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempenolaboral/>

Montesdeoca, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito*. [Tesis de Titulación, Universidad de las Américas]. <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6815/1/UDLA-ECTPO-2017-01.pdf>

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Bogotá: Ediciones de la U. (pp. 562). ISBN impreso: 978-958-762-876-0. ISBN electrónico: 978-958-762-87 7-7. Incluye bibliografía.
 Clasificación: 370.7 cd.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)

Pérez Porto, J. (2023). *Comunicación interna - Qué es, características, importancia y en la comunicación*. Definicion.de. <https://definicion.de/comunicacion-interna/>

Reis, H. T., & Hatfield, E. (2011). *Interdependence and the pursuit of intimacy: Interpersonal relationships and the well-being of individuals*. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 237-243. https://www.researchgate.net/profile/Phillip-Shaver/publication/347687013_Intimacy_as_an_interpersonal_process/links/60b3fba9299bf1f6d587ff61/Intimacy-as-an-interpersonal-process.pdf

Relación interpersonal. (15 de octubre de 2020). En Wikipedia. https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Relaci%C3%B3n_interpersonal&oldid=130097145

Retos Directos. (25 de agosto de 2018). *¿Es importante la comunicación en una empresa?* <https://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/>

Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Roman, K. (8 de julio de 2013). *Comunicación Informal*. Slideshare. <https://es.slideshare.net/keenyaroman/comunicacion-informal>

Roncal, R. y Zelada, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP de Trujillo en el 2017*. [Tesis de Titulación, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12268/Roncal%20Armas>

%20Robin%20Jesep%20%20Zelada%20Vera%20Julio%20Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas, E., Rosen, M. A., & DiazGranados, D. (2010). *Expertise-based intuition and decision making in organizations*. *Journal of Management*.
<https://doi.org/10.1177/0149206309350084>

Salazar, J. (2009). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Huancaya, Provincia de Yauyos, Región Lima Provincias*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú].
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2194/Salazar%20Cotera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación, 6ta edición*. *Recuperado el 17 de febrero del 2021*. Obtenido de [Archivo digital]:
<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Silva, K y Perez, J. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego].
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/RE_ADMI_KENIA.SILVA_JAVIER.PEREZ_RELACION.ENTRE.LA.INTELIGENCIA.EMOCIONAL_DATOS.PDF

Sunstein, C. R. (2009). *On Rumors: How Falsehoods Spread, Why We Believe Them, What Can Be Done*. Farrar, Straus and Giroux.

Unknowm. (13 de enero de 2020). *Factores que influyen en el desempeño laboral*. *Destreza Humana*.
<http://destrezahumana.blogspot.com/2015/11/factoresqueinfluyen-en-el-desempeno.html>

ANEXOS



ANEXO 1. INSTRUMENTO PARA CONOCER LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado Señor (a): Le expreso mi cordial saludo y estima y le solicito vuestra gentil cooperación para completar este cuestionario, que tiene como objetivo conocer la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral.

Por favor leer minuciosamente cada uno de los ítems y marque con una “x” la alternativa de respuesta que se aduce a su criterio.

DATOS GENERALES

SEXO: Masculino Femenino

CARGO ESTRUCTURAL:

Alcalde o regidor Gerente Sub Gerente

Personal nombrado Personal contratado Personal CAS

EDAD:

18 – 30 31 – 45 46 – 60 61 a más

COMUNICACIÓN INTERNA

N°	ITEMS	Óptima	Buena	Regular	Mala	Deficiente
Comunicación formal						
Documentos administrativos (cartas, oficios, memorándum, entre otros).						
01	Los documentos administrativos dentro de la entidad se utilizan de manera...					
02	De acuerdo con su opinión, el trámite de los documentos se realiza en forma...					
Flujos de la comunicación (ascendente, descendente, horizontal)						
03	Usted se comunica con sus superiores sobre las funciones realizadas en su área de trabajo en forma...					
04	De acuerdo con su opinión, la forma en la que el alcalde y el personal directivo, realizan visitas constantes a cada una de las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los miembros de la entidad es...					

05	Para realizar actividades conjuntas entre las áreas de trabajo, sus responsables coordinan y se comunican en forma...					
Cadena de mando						
06	De acuerdo con su opinión, considera usted que la cadena de mando (ejercicio de la autoridad) se desarrolla en forma...					
07	Los servidores públicos que laboran en la entidad respetan la cadena de mando cuando se dirigen a sus superiores, y lo hacen en forma...					
Comunicación Informal						
Hábitos						
08	Como calificaría la puntualidad de sus compañeros de trabajo...					
09	Como calificaría la limpieza y el orden en su ambiente de trabajo...					
10	Como calificaría la imagen personal que presentan sus compañeros de trabajo...					
Clima de confianza						
11	Como calificaría usted el clima de confianza entre compañeros de trabajo...					
12	Como calificaría la integración y coordinación con sus compañeros de su área de trabajo, para la solución de tareas y problemas					
13	Como calificaría la integración y coordinación con sus compañeros de otras áreas de trabajo, para la solución de tareas y problemas					
14	Es usted informado sobre los cambios y acontecimientos dentro de la entidad, en forma...					
Relaciones interpersonales						
15	Como calificaría el trato diario que se desarrolla entre compañeros de trabajo dentro de la entidad.					
16	Los conflictos funcionales (aquellos que tienden a buscar soluciones positivas) son manejadas de manera...					
17	Los conflictos disfuncionales (aquellos que tienden a destruir, sabotear las relaciones entre compañeros y entre áreas de trabajo) son manejadas de manera...					
18	La colaboración espontánea y las buenas relaciones con los jefes y compañeros de trabajo se realizan en forma...					

19	Comparten conocimientos, experiencias y puntos de vistas entre compañeros de trabajo, de manera...					
Rumor						
20	La información que recibe a través de rumores o canales informales de comunicación, son tratados o manejados por usted en forma...					
21	Los rumores y/o chismes que siempre ocurren en su propia área de trabajo, así como en las otras áreas, son manejadas por los jefes de manera...					

Ficha técnica

NOMBRE	: Escala de medición de Comunicación interna
AUTOR	: Tesista
OBJETIVO	: Recoger información sobre la variable comunicación interna
UNIDADES DE ANALISIS	: Persona natural (servidores públicos)
FORMA DE APLICACION	: Personal/directa con interceptación intramuro en lugar de aplicación
LUGAR DE APLICACION	: Tingo María (Municipalidad Provincial de Leoncio Prado)

Descripción del instrumento.

El instrumento es una escala de intervalos de 5 puntos y consta de 21 afirmaciones/negaciones, distribuidas en 3 indicadores que componen la Comunicación interna.

Los elementos de la muestra (persona individual) otorgarán sus valoraciones en una escala de 5 puntos (donde 1= Óptima y 5= Deficiente) a cada una de las afirmaciones/negaciones.

Confiabilidad.

El instrumento fue analizado previamente con Alfa de Cronbach y validado por juicio de expertos para verificar si el instrumento es altamente confiable.

ANEXO 2. INSTRUMENTO PARA CONOCER EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL

Adaptado de Chiavenato (2007)

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (Coevaluación)						
<i>Desempeño en la función: Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función.</i>						
		Óptimo	Bueno	Regular	Tolerable	Malo
01	Producto Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente	<input type="checkbox"/> Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido	<input type="checkbox"/> Con frecuencia va más allá de lo exigido	<input type="checkbox"/> Satisface lo exigido	<input type="checkbox"/> A veces está por debajo de lo exigido	<input type="checkbox"/> Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento
02	Cualidad Exactitud, esmero y orden en el trabajo ejecutado	<input type="checkbox"/> Siempre superior. Excepcionalmente exacto en su trabajo	<input type="checkbox"/> A veces superior. Bastante exacto en su trabajo	<input type="checkbox"/> Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular	<input type="checkbox"/> Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores	<input type="checkbox"/> Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores
03	Conocimiento del trabajo Grado de conocimiento del trabajo	<input type="checkbox"/> Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos	<input type="checkbox"/> Sabe lo necesario	<input type="checkbox"/> Sabe suficiente del trabajo.	<input type="checkbox"/> Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación	<input type="checkbox"/> Sabe poco del trabajo
04	Cooperación Actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas	<input type="checkbox"/> Tiene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño	<input type="checkbox"/> Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar	<input type="checkbox"/> Normalmente colabora en el trabajo en equipo	<input type="checkbox"/> No muestra buena disposición. Sólo colabora cuando es muy necesario	<input type="checkbox"/> Es reticente a colaborar
<i>Características individuales: Considerar tan sólo las características del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función.</i>						
05	Comprensión de las situaciones	<input type="checkbox"/> Óptima intuición y capacidad	<input type="checkbox"/> Buena intuición y capacidad	<input type="checkbox"/> Satisfactoria intuición y	<input type="checkbox"/> Poca intuición y capacidad	<input type="checkbox"/> Ninguna intuición y capacidad

	Grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas	de percepción	de percepción	capacidad de percepción	de percepción	de percepción
06	Creatividad Empeño. Capacidad para crear ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original	<input type="checkbox"/> Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Algunas veces presenta sugerencias	<input type="checkbox"/> Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.	<input type="checkbox"/> Tipo rutinario. No tiene ideas propias
07	Capacidad de realización Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos	<input type="checkbox"/> Capacidad óptima para concretar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Buena capacidad para concretar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria	<input type="checkbox"/> Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos	<input type="checkbox"/> Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera

Ficha técnica

NOMBRE	: Escala de medición de Desempeño Laboral
AUTOR	: Tesista, basado en los indicadores desarrollado por Chiavenato (2007)
OBJETIVO	: Recoger información sobre la variable desempeño laboral
UNIDADES DE ANALISIS	: Persona natural (servidores públicos)
FORMA DE APLICACION	: Coevaluación con interceptación intramuro en lugar de aplicación
LUGAR DE APLICACION	: Tingo María (Municipalidad Provincial de Leoncio Prado)

Descripción del instrumento.

El instrumento es una escala de intervalos de 5 puntos y consta de 7 afirmaciones/negaciones, distribuidas en 7 indicadores que componen el Desempeño Laboral.

Los elementos de la muestra (persona individual) otorgarán sus valoraciones en una escala de 5 puntos (donde el valor máximo = Óptimo y el valor mínimo = Malo) a cada una de las afirmaciones/negaciones.

Confiabilidad.

El instrumento fue analizado previamente con Alfa de Cronbach y validado por juicio de expertos para verificar si el instrumento es altamente confiable.

ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO :

NOMBRE DEL EXPERTO :

EXPECIALIDAD DEL EXPERTO :

JHON MELÉNDEZ ORDÓÑEZ

RECURSOS HUMANOS / GESTIÓN PÚBLICA

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X				
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																	X					
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X				
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X				
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																	X					
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																	X					
PUNTAJE PROMEDIO																					87.80		

OPINION GLOBAL:



FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
00090471	994411689	jhonmelendez@vnds.gob.pe

VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL

(JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : "La comunicación interna y su relación con el desempeño
 NOMBRE DEL EXPERTO : laboral de los servidores públicos de la MPCP
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : Carlos Mayta Molina
 Mag. Marketing y Negocios Internacionales

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																			X		
2	Los ítems ayudan a describir conductas																				X	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																				X	
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																				X	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																				X	
PUNTAJE PROMEDIO																				97.86		

OPINION GLOBAL:

- El cuestionario reúne los requisitos de
 objetividad, coherencia y consistencia y es
 aplicable al estudio


 FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
20041936	962992969	cmayta1@hotmail.com

**VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral
 NOMBRE DEL EXPERTO : Julio Cesar Yllatopa Canales
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO : _____

TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE.
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X				
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X			
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																		X			
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta																		X			
PUNTAJE PROMEDIO																					89.28	

OPINION GLOBAL:

La Pedagogía podría revisarse.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
44021577	931 237223	julio.yllatopa@unas.edu.pe



Municipalidad Provincial
de Leoncio Prado

Oficina General de
Administración

Oficina de Recursos Humanos



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo

Tingo María, 13 de noviembre de 2023

CARTA N°1316-2023-OFRH-OGA MPLP/TM

Sr.
ISABELLA CAROLINE VILLANUEVA FLORES
Presente

ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION
Ref. : EXP. ADM. N°202335156

Mediante el presente, reciba un cordial saludo y visto el documento de la referencia, con el cual solicita permiso para realizar la ejecución del trabajo de Investigación : **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO”**, hacer de su conocimiento lo siguiente:

Al respecto, se le otorga el permiso correspondiente, con el propósito que la información será usada exclusivamente para fines académicos.

Sin otro particular, sea propicia la ocasión para expresarle las muestras de consideración y estima.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO
TINGO MARÍA

Lic. Adm. ANW De la Barra Parades
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
SUB GERENTE

Cc Archivo
AVBP/jpa

