



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL 2019 TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. MARY MARITHZA QUISPE HANCCO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SOCIAL**

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios por ser mi guía y ayuda indeleble durante todos los días, a mis padres Mercedes Quispe Coila y a mi madre Edelvina Hanco Coila por su confianza su apoyo incondicional durante mi formación profesional. a mi compañero de vida Juan Manuel Ccora Flores por su apoyo absoluto. También quiero dedicar este trabajo a mis apreciados amigos y amigas con quienes compartí mi vida académica, quienes confiaron en mi capacidad y responsabilidad de asumir nuevos retos.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social por darme la oportunidad de formarme académicamente y así lograr concretar mis metas.

Con todo mi aprecio a todos los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, por brindarme conocimientos, compartir sus experiencias y por ofrecerme la posibilidad de hacer cosas maravillosas a favor de las comunidades más vulnerables.

A los docentes miembros del jurado: Dr. Felix Huanca Rojas, Dr. Romel A. Montesinos Condo y M. Sc. Raul Rodolfo Apaza Meneses. Agradecerles por su paciencia y sugerencias en el desarrollo de mi tesis.

A mi Director de tesis Lic. Fermín Edgar Gómez Pineda, quien con su paciencia, experiencia y conocimiento me llevó a concretar esta investigación.

A La Municipalidad Distrital de San Miguel por haberme brindado la información necesaria para la ejecución de mi investigación.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 10

ABSTRACT 11

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 14

1.2.1 Problema general..... 14

1.2.2 Problemas específicos 14

1.3 HIPÓTESIS DE INVESTIGACION 14

1.3.1 Hipótesis general 14

1.3.2 Hipótesis específicas 15

1.4 JUSTIFICACIÓN 15

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 16

1.5.1 Objetivo general 16

1.5.2 Objetivos específico 16



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES	17
2.1.1 A nivel internacional	17
2.1.2 A nivel nacional	17
2.1.3 A nivel local	19
2.2 MARCO TEORICO	20
2.2.1 De la comunicación interna.....	20
2.2.2 Desempeño laboral.....	21
2.2.2.1 Teoría del desempeño laboral.....	21
2.2.2.2 Evaluación del desempeño laboral	21
2.3 MARCO CONCEPTUAL	22
2.3.1 Para la Comunicación Interna	22
2.3.1.1 Comunicación.....	22
2.3.2 Funciones de la comunicación - (Robbins S. , 2004).....	23
2.3.3 Comunicación organizacional.....	25
2.3.4 La comunicación interna	26
2.3.5 Tipos de comunicación interna	27
2.3.6 La comunicación eficiente	30
2.3.7 Definición de desempeño laboral.....	31
2.3.7.1 Comportamiento organizacional del desempeño laboral	31
2.3.7.2 Aspectos (dimensiones o competencias) del desempeño laboral	32



2.3.7.3	Desempeño laboral eficiente	35
---------	-----------------------------------	----

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODO

3.1.	UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO	36
3.2	MÉTODO	36
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.4	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
3.5	DIMENSIONES	37
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.6.1	población.....	38
3.6.2	muestra.....	38
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	39

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	40
V.	CONCLUSIONES	70
VI.	RECOMENDACIONES.....	71
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72
	ANEXOS.....	75

Área: Relaciones Públicas

Tema: Comunicación Interna

Fecha de Sustentación: 11/11/2020



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Promedio de edad de los trabajadores.....	4040
Tabla 2 Grupo de genero de los trabajadores.....	4141
Tabla 3 Condición laboral de los trabajadores de La MDSM	4343
Tabla 4 Grado de instrucción de los trabajadores de la MDSM	4444
Tabla 5 Comunicación interna dentro del entorno institucional.....	4545
Tabla 6 Comunicación eficaz entre los trabajadores administrativos de la MDSM..	4747
Tabla 7 La comunicación interna es esencial para mantener la imagen	4848
Tabla 8 Puede comunicar sus quejas, pedidos a sus superiores inmediatamente sin necesidad de tener contacto previo con un intermediario.....	5050
Tabla 9 La comunicación entre áreas es rápida	5151
Tabla 10 Es importante la comunicación interna en el desempeño laboral	5252
Tabla 11 Te sientes motivado con tu desempeño laboral	5454
Tabla 12 La comunicación interna afecta el desempeño laboral	5656
Tabla 13 Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización	5757
Tabla 14 Los jefes se relacionan de manera oportuna con su equipo de trabajo	5959
Tabla 15 Logra cumplir con las metas establecidas en la institución	6060
Tabla 16 Existe la confianza laboral entre los trabajadores.....	622
Tabla 17 En la institución existe el buen compañerismo.....	644
Tabla 18 Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución ..	6565
Tabla 19 Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos	67
Tabla 20 Conoce a la perfección las funciones que se desarrollan en su trabajo	68



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Promedio de edad de los trabajadores	4141
Figura 2	Grupo de genero de los trabajadores	422
Figura 3	Condición laboral de los trabajadores de la MDSM	433
Figura 4	Grado de instrucción de los trabajadores de la MDSM	444
Figura 5	Es adecuada la comunicación interna dentro del entorno institucional	455
Figura 6	Existe una comunicación interna formal eficaz entre los trabajadores administrativos	4747
Figura 7	Consideran necesario que la comunicación interna es esencial para mantener la imagen de la municipalidad.....	4949
Figura 8	Puede comunicar sus quejas, pedidos a sus superiores inmediatamente....	5050
Figura 9	La comunicación entre áreas es rápida y facilita el trabajo.....	511
Figura 10	Es importante la comunicación interna en el desempeño laboral	533
Figura 11	Te sientes motivado con tu desempeño laboral en tu entorno.....	544
Figura 12	Usted cree que la comunicación interna afecta el desempeño laboral	56
Figura 13	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización.....	58
Figura 14	Los jefes se relacionan de manera oportuna con su equipo de trabajo	599
Figura 15	Logra cumplir con las metas establecidas en la institución	611
Figura 16	Existe la confianza laboral entre los trabajadores administrativos	622
Figura 17	En la institución existe el buen compañerismo entre los trabajadores administrativos	644
Figura 18	Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución	6666
Figura 19	Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.....	6767
Figura 20	Conoce a la perfección las funciones que se desarrollan en su puesto	6868



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

(CI): Comunicación Interna

(DL): Desempeño Laboral.

(INEI): Instituto Nacional de Estadística e Informática

(MAPRO): Manual de Procedimientos

(MDSM): Municipalidad Distrital de San Miguel

(MPP): Municipalidad Provincial de Puno

(OCI): Órgano de Control Institucional

(RAE): Real Academia Española

(UNAP): Universidad Nacional del Altiplano Puno



RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Comunicación Interna y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2019”, se llevó a cabo a partir del planteamiento de problema encontrado en la organización objeto de estudio. Se empleó el método cuantitativo, tipo descriptivo, con el diseño correlacional. Se trabajó con una población de 22 administrativos de la institución, los cuales fueron seleccionados bajo el criterio del muestreo simple; la recolección de datos se realizó aplicando la técnica de la encuesta bajo el instrumento del cuestionario, para el análisis de resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS y las tablas de frecuencia aplicando las diferentes pruebas estadísticas. Se tiene como objetivo: determinar de qué manera influye la comunicación interna formal e informal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel 2019 y se llegó a las siguientes conclusiones: la comunicación interna formal e informal influye de manera directa en el desempeño laboral, donde existe una regular comunicación interna que provoca un limitado servicio laboral en los miembros de la institución. Por ello el 45,5% de los trabajadores demuestran que la comunicación interna en el desempeño laboral es deficiente dentro del entorno de la Municipalidad Distrital de San miguel.

Palabras claves: Comunicación Interna, desempeño laboral, formal e informal



ABSTRACT

The present research work "Internal Communication and Labor Performance in Administrative Workers of the District Municipality of San Miguel 2019", was carried out from the problem statement found in the organization under study. The quantitative method, descriptive type, with the correlational design was used. We worked with a population of 22 administrative staff of the institution, who were selected under the criterion of simple sampling; Data collection was carried out by applying the survey technique under the questionnaire instrument. For the analysis of results, the SPSS statistical package and the frequency tables were used, applying the different statistical tests. The objective is: to determine how formal and informal internal communication influences the work performance of administrative workers of the district municipality of San Miguel 2019 and the following conclusions were reached: formal and informal internal communication directly influences in job performance, where there is regular internal communication that causes limited labor service in the members of the institution. For this reason, 45.5% of the workers show that internal communication on job performance is deficient within the San Miguel District Municipality environment.

Keywords: Internal Communication, work performance, formal and informal



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

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, para algunas organizaciones la gestión de la comunicación interna es un aliado estratégico para mejorar el desempeño laboral en la organización, que permiten el cumplimiento de objetivos, por ello es necesario dinamizar los flujos de información y promover la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.

Uno de los temas que muy poco se han tratado es la Comunicación interna y desempeño laboral de las Municipalidades o también llamado la Comunicación Pública - Municipal, que se da al interior de la municipalidad y su público usuario. Pero, este tema que es de suma relevancia no está siendo cumplida de una manera adecuada y eficaz, generando disconformidad en los públicos usuarios y por ello es preciso investigar la comunicación en la organización.

El resultado de la investigación en la municipalidad de San Miguel ha tenido el propósito de mostrar cómo influye la comunicación interna formal e informal en el desempeño laboral. Para cuyo fin, se consideró cuatro capítulos. En el Capítulo I se realizó la descripción de la realidad; la caracterización y planteamiento de problemas: el problema general y problemas específicos; la justificación e importancia del tema, el objetivo general y objetivos específicos; así como las limitaciones de la investigación. El Capítulo II muestra información referente al marco histórico, la teórica científica y bases conceptuales que fundamentan las variables de estudio; el planteamiento de las hipótesis teóricas de investigación: hipótesis general e hipótesis específica; asimismo se informa sobre el contexto organizacional de estudio. El Capítulo III sustenta la metodología



científica aplicada en el estudio: el tipo y diseño de investigación; la delimitación del contexto: características de la población y diseño descriptivo; técnicas e instrumentos de investigación: de recopilación de datos y de procesamiento de la información; así mismo las variables de investigación y sus componentes. El Capítulo IV presenta los valores estadísticos hallados; respectiva interpretación y discusión de los resultados encontrados. Finalmente, se desarrolla las conclusiones del estudio y las correspondientes recomendaciones.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación, como sistema social: integra, orienta y energiza a los miembros de una organización y que cual proceso comunicacional interno se define como comunicación interna, cabe precisar que, este proceso es un instrumento de gestión (de desempeño laboral) eficaz para toda organización. En la actualidad muchos autores definen a la comunicación interna como una herramienta indispensable dentro de las organizaciones, ya que permite que los miembros conozcan sus funciones y puedan dar sus opiniones libremente sobre temas relacionados a la organización.

Según (Berceruelo, 2011), la comunicación es un pilar básico de la gestión empresarial, un instrumento para conseguir la integración y motivación de la plantilla. Porque, si queremos que los trabajadores ayuden a la empresa a lograr las metas que la dirección señala, lo primero que necesitan esos colaboradores es saber dónde están y cuál debe ser su contribución para lograrlas.

La Municipalidad Distrital de San Miguel, siendo una organización estable de interés público, constituida por personas naturales como toda sociedad dignamente globalizada anhela superarse, la misma que como órgano de gobierno (gestión) promueve su desarrollo local. A razón de lo expuesto, en los resultados se evidenció deficientemente



la comunicación interna y desempeño laboral en el entorno, donde se muestra una incorrecta comunicación lo que genera indecisiones acerca del correcto cumplimiento de funciones y en su mayoría se sienten desmotivados en el desarrollo de sus actividades.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

1. ¿De qué manera influye la comunicación interna formal e informal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel 2019?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera la comunicación interna formal influye en el desempeño laboral de la municipalidad distrital de San Miguel 2019?
2. ¿Cuáles la influencia de la comunicación interna informal en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel?

1.3 HIPÓTESIS DE INVESTIGACION

1.3.1 Hipótesis general

1. La comunicación interna formal e informal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel, no fluye adecuadamente debido a que es deficiente y falta de comunicación interna adecuada.



1.3.2 Hipótesis específicas

1. La comunicación interna formal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, por cuanto este tipo de comunicación en el municipio es insuficiente para la organización de las actividades de los trabajadores.
2. La comunicación interna informal influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, debido a que el intercambio de información no es fiable.

1.4 JUSTIFICACIÓN

(García Jimenez, 1998) para conseguir implantar un sistema integral de gestión de Calidad Total, es necesario que la alta dirección o administración se apoye en la comunicación interna, como herramienta imprescindible para lograr implicar en el proceso a todo el conjunto humano que conforma la organización desde los directores de departamentos hasta el último de los empleados, logrando que todos ellos se impliquen de forma personal en conseguir la mejora continua de los resultados de la empresa.

La efectividad y buen funcionamiento de una organización depende plenamente de una buena comunicación dentro del entorno institucional, donde se adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Por ello los resultados de la investigación se justifica al destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores.

En la Municipalidad de la Municipalidad Distrital de San Miguel, no promueve una correlación significativa ente la comunicación interna y el desempeño aboral, donde



la información solo se pone a disposición y no se utilizan estrategias para fomentar el interés en los empleados por conocerla detalladamente y aplicarla según corresponda.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

1. Determinar de qué manera influye la comunicación interna formal e informal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel.

1.5.2 Objetivos específico

1. Determinar la influencia de la comunicación formal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de San Miguel.
2. Identificar la influencia de la comunicación interna informal en el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de San Miguel.



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 A nivel internacional

De (Umaña Cisneros, 2015) la investigación “Comunicación interna y satisfacción laboral: Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet”, de la Universidad Rafael Landívar; cuyo objetivo fue determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet. Dentro de las principales conclusiones se determinó lo siguiente:

- a. La comunicación interna del personal de Restaurante de Comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos, pues al recibir los colaboradores instrucciones claras y relevantes para la ejecución de las tareas, se desempeñan con mayor eficiencia y entusiasmo.
- b. Los colaboradores se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo cuando la comunicación no fluye adecuadamente, lo cual repercute en su desempeño laboral al mostrarse descontentos con esta situación.

2.1.2 A nivel nacional

En la investigación de tesis de Br. (Silva Leyton, 2017) de la Universidad privada Antenor Orrego, de la escuela de ciencias de la comunicación con título. De percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara año 2016. Informe presentado para optar el título de licenciada en ciencias de la comunicación llegaron a las siguientes conclusiones.



El estudio abordado sobre la percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talara. Dentro de sus objetivos planteó medir el nivel de percepción de la comunicación interna, los aspectos que impactan de manera favorable y desfavorable; así como el nivel de insatisfacción; de modo que permitió determinar la influencia de las variables de estudio. Para ello, diseñó una investigación descriptiva correlacional. Donde el nivel de percepción de la comunicación interna es alto, mientras que la satisfacción laboral es baja.

(Maza Cahuascano, 2019) La presente investigación titulada Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área de Recursos Humanos de la UGEL N°04 Comas, Lima 2018. Tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima 2018. El método empleado fue Hipótesis deductivo, el tipo de investigación fue básica, aplicada, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 78 trabajadores nombrados, contratados bajo el régimen CAS Y CAP del área de recursos humanos de la UGEL 04; por consienta la población es censal. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (alfa de Cronbach, KR-20). se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) se obtuvo como resultado de la variable 1Comunicacion Interna un nivel de $r = 0.857$ o aceptable y (b) el resultado de la variable 2 Desempeño Laboral un nivel de $r = 0.791$ de fiabilidad de los instrumentos.

(Lopez Quevedo, 2016) realizó un estudio denominado “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional”, cuyo propósito fue determinar



la influencia de la comunicación interna sobre el clima organizacional de la Municipalidad de Chacabuco. La muestra estuvo conformada por 156 trabajadores y se recolectó la información usando instrumentos elaborados por el investigador, debidamente valorados por los expertos. Para el análisis de datos se usó el Chi Cuadrado de Pearson donde se apreció un 63.7% de influencia entre la comunicación interna y el clima organizacional. Además, se demostró que la comunicación asertiva y operativa son las que influyen más con un porcentaje de 55.8%, la comunicación descendente es la que mayor dificultad tiene con 17.3%. También se percibió un 22.4% de liderazgo, 44.9% de satisfacción laboral y aun 41.7% de comunicación. ascendente.

2.1.3 A nivel local

En el ámbito local en la investigación de tesis presentado por Bach. (Ticona Callata , 2017), de la Universidad Nacional el Altiplano de Puno, de la escuela de Ciencias de la Comunicación Social con título de Comunicación de la municipalidad distrital de Taraco y su público usuario del año (2017). Donde en un exhaustivo estudio de sus resultados muestran que la comunicación que existe entre la Municipalidad Distrital de Taraco y su Público Usuario es la Comunicación Interpersonal (cara a cara); seguido de las Visitas Domiciliarias y Reuniones, así mismo se puntualiza que la Municipalidad no sigue un proceso planificado de comunicación ni cuenta con un plan de acción comunicacional, que planifique cada intervención comunicacional y los objetivos que se quiere lograr.

La investigación de tesis por Br. (Apaza Meneses, 2017), de la Universidad de Cesar Vallejo, Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro – 2017 informe presentado para optar el grado de Maestro en Gestión Pública. se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño



laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, 2017. La tesis es de carácter no experimental, diseño de estudio descriptivo correlacional, habiéndose aplicado los instrumentos para las variables, con el cuestionario a una población conformado por 35 trabajadores administrativos. Por tratarse de una población menor se consideró a la totalidad del personal administrativo como muestra, los datos fueron acopiados de manera directamente a la muestra.

La investigación de tesis Br. (Cruz Parqui, 2019), de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del centro poblado de alto Puno 2019. La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño correlacional descriptivo no experimental y de método deductivo. La población de estudio estuvo conformada por 20 trabajadores de la entidad, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento de la encuesta. Como resultado, según la prueba de Correlación de Rho Spearman se determinó que existe una relación directa entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral. Esto nos lleva a aceptar nuestra hipótesis planteada, “Existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado de Alto Puno periodo 2019”.

2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 De la comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, en donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y en la comprensión de los mensajes. es la comunicación específicamente dirigida al público interno, al personal de una empresa,



a todo su integrante y que surge a partir de generar un entorno productivo armonioso y participativo. (Brandolin, 2018, pág. 2)

Por ese motivo, se puede afirmar que las temáticas abordadas desde las comunicaciones internas tienen como principal eje el generar motivación para los recursos humanos, hacer que el personal se organice y enfoque su trabajo de acuerdo con los objetivos éticos y productivos de la compañía.

Así como también, intenta estrechar los vínculos entre los diferentes sectores y niveles de mando de manera que esa relación sea capaz de retener a los empleados calificados dentro de la empresa, ofrecer un buen clima de trabajo y responder a las expectativas e inquietudes que sus integrantes presentan.

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Teoría del desempeño laboral

(Cheang, Mendez, & Sanchez, 2015, pág. 5) cita a Milkovich y Boudrem definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. El autor Chiavenato expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, funcionando el individuo con una gran labor satisfacción laboral.

(Milkovich & Boudreau, 1994)“El desempeño laboral tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados”.

2.2.2.2 Evaluación del desempeño laboral

(Chiavenato, 1999), la evolución del desempeño laboral es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo



futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia personal.

(Gil, Ruiz, & Ruiz, 1997, págs. 129-130), supone una herramienta al servicio de la persona, con una concepción más responsable de su trabajo y de la empresa, para la optimización de recursos. Es también una técnica para apreciar sistemáticamente, dentro de la mayor objetividad posible, la actuación de una persona durante un determinado tiempo, en relación con su trabajo actual y sus características personales, así como su contribución a objetivos previstos.

(Sastre & Aguilar, 2003, pág. 321), la evaluación del desempeño laboral es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se describe las bases teóricas (conceptuales) consideradas para cada una de las variables de estudio.

2.3.1 Para la Comunicación Interna

2.3.1.1 Comunicación

La palabra comunicación proviene del latín *comunis* y *comun*. Al comunicarnos pretendemos establecer algo en común con alguien o, lo que es lo mismo, tratamos de compartir alguna información, alguna noticia o información acerca de algo o alguien,



tanto el emisor como el receptor se están sintonizando respecto a alguien mensaje en articular.

La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta. En otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado. Generalmente, la intención de quien comunica es cambiar o reforzar el comportamiento de aquel que recibe la comunicación.

(Arrugo, 2002), la comunicación, son las herramientas que nosotros, como seres humanos usamos `para interpretar, reproducir, mantener y transformar el significado de las cosas. Ser humano implica, estar en comunicación dentro de alguna cultura humana. la comunicación, entonces, constituye la esencia de la cultura, de la empresa, de la vida misma.

La comunicación, es el pilar fundamental con el que los seres humanos contamos en toda nuestra vida, mediante el cual transmitimos nuestros sentimientos, informaciones, entre dos o más personas con el fin de obtener una respuesta mediante un sistema semántico que se emplea, aunque la comunicación ha ido evolucionando por las nuevas tecnologías que han ido apareciendo y continuaran desarrollándose en el futuro, el proceso seguirá siendo casi en su totalidad el mismo.

2.3.2 Funciones de la comunicación - (Robbins S. , 2004)

A) Función de control

La comunicación controla la conducta de los miembros de varias maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que deben seguir



los empleados. Por ejemplo, la comunicación desempeña una función de control, bajo el principio administrativo de las jerarquías por el cuál pide a los empleados que primero comuniquen las quejas laborales a su jefe inmediato, que se limiten a la descripción de sus puestos o que cumplan con las políticas de la empresa.

B) Función de motivación

La comunicación alienta la motivación porque les aclara a los empleados qué deben hacer, cómo lo están haciendo y qué pueden hacer para mejorar un rendimiento deficiente. La definición de metas concretas, la retroalimentación sobre el avance logrado hacia las metas y el reforzamiento de la conducta deseada, estimulan la motivación y requieren que exista comunicación. En el caso de un gran número de empleados, el grupo de trabajo es su fuente primaria de interacción social.

C) Función de expresión

La comunicación que ocurre en el grupo es un mecanismo fundamental que permite a sus miembros manifestar sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. Por consiguiente, la comunicación se convierte en una puerta de expresión emocional de sentimientos y deseos de realización de las necesidades sociales.

D) Función de información

La última función de la comunicación se refiere al papel que desempeña cuando facilita decisiones. Ya que, mediante la transmisión de datos para identificar y evaluar las posibles opciones, proporciona la información que necesitan las personas y los grupos para tomar decisiones.

Para que los grupos funcionen como deben, es preciso tener cierto control de los miembros, estimularlos para que trabajen, proporcionarles un medio para expresar emociones y para la toma de decisiones. Por ello podemos considerar que, cualquier



intercambio de comunicación en una organización o grupo cumple con una o varias de estas cuatro funciones.

2.3.3 Comunicación organizacional

(Fernandez, 1999), la comunicación cuando se aplica en las organizaciones es denominada comunicación organizacional. Esta comunicación se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño y en consecuencia no es posible imaginar una organización sin comunicación. Bajo esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambia entre los integrantes de una organización, y entre esta y su medio.

Según (Kreps, 1995), la comunicación organizacional “es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella”. Para autores como Carlos Ramón Padilla la comunicación organizacional es “la esencia, el corazón mismo, el alma y la fuerza dominante dentro de una organización”.

(Fernandez, 1999), la comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos. Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación.



2.3.4 La comunicación interna

(Bermudez & Alarcon, pág. 6), la comunicación se refiere a un proceso de interacción mediante el cual las personas intercambian información: es la correspondencia entre dos o más personas y la transmisión de señales mediante un código común entre emisores, perceptores y viceversa. Esa comunicación se traslada a las organizaciones en donde se convierte en un elemento transversal en el que participan y se entrelazan cada uno de los miembros.

(Morales Serrano, 2001, pág. 7), la comunicación interna, de manera planificada o no, siempre existió en todo tipo de organizaciones, sobre todo en aquellas empresas e instituciones preocupadas por la “calidad” y las que se califican como “excelentes”. Está considerada como una herramienta de gestión y es un signo exterior de modernidad como “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas”.

Según (Redinside, 2016), la teoría del caos y el rumor de la comunicación interna, es la ciencia de las sorpresas, de lo impredecible y no lineal. Similarmente podríamos decir del rumor en comunicación interna, cuyo comportamiento errático muestra similitudes con los sistemas caóticos. Esta teoría muestra que, si se realiza minúsculos cambios en las condiciones iniciales de un fenómeno, hará que cambien por completo las consecuencias posteriores.



2.3.5 Tipos de comunicación interna

Tipos de comunicación interna por su procedimiento

Cuando se efectúa de acuerdo a su procedimiento, se considera lo siguiente:

A) Comunicación Formal

Según (Robbins, 1996, pág. 729), es aquella que sigue la cadena de autoridad oficial de mando; dicho de otra manera, es aquella que es requerida para llevar a cabo las labores. Este tipo de canal de comunicación formal está constituida de manera estructurada, planificada y establecida por la organización. Sus contenidos comprenden aspectos laborales y usualmente se usa la escritura como en los comunicados y los memorandos.

a.1 Comunicación verbal:

(Fajardo Uribe, 2009), la comunicación entre individuos es esencial por un conjunto de razones que incluyen el acceso y el intercambio de información, la discusión abierta de ideas y la negociación de desacuerdos y conflictos. En los grupos humanos, la comunicación se ha convertido en un factor esencial de supervivencia no solo para la especie humana, sino para todo lo que gira a su alrededor.

a.2 Comunicación escrita:

Según (Ivancevich, 1997, pág. 513), la comunicación escrita es aquella que se establece cuando se transmite un mensaje mediante la palabra escrita. Este tipo de comunicación comprende los memorándums, cartas, publicaciones periódicas, tableros de aviso, informes, manuales, correos electrónicos, etc. O cualquier dispositivo que transmita palabras o símbolos escritos.

La ventaja de este tipo de comunicación, como lo establece (Robbins, 1999, pág. 613) es que por su carácter impersonal, esta puede ser compleja o extensa, por la cual



resulta importante para las organizaciones el tener registro permanente, legible y verificable, ya que el hecho de asentar algo por escrito, nos orilla a pensar con mayor cuidado lo que se quiere transmitir, asunto este que nos hace concluir que, normalmente, las comunicaciones escritas pudieran presentar la probabilidad de encontrarse bien pensadas, con más estructura lógica y claridad.

(Ivancevich, 1997, pág. 513), los inconvenientes son enfatizados especialmente el hecho de que la comunicación escrita requiere de más tiempo para su preparación y, por otra parte, no permite la interacción, ni una retroalimentación inmediata, originando que se opte por la comunicación oral para resolver rápidamente algunos problemas, ya que, normalmente, las partes involucradas se tardan mucho tiempo en expresar las ideas sobre el papel, en distribuir el mensaje y en esperar las respuestas por escrito. Adicionalmente, tal y como lo dice este autor, la comunicación escrita puede obstaculizar la comunicación abierta.

B) Comunicación Informal

(Ivancevich, 1997, pág. 518), define a la comunicación informal como la comunicación no oficial, pero esta también es conocida como aquella comunicación basada en los chismes que luego se convierten en rumores. Los chismes y rumores se filtran a través de los canales formales de comunicación y transportan una gran variedad de hechos, opiniones, habladurías y otros tipos de información como lo establece este tipo de comunicación se da en cualquier organización, sea esta grande o pequeña.

Según (Robbins, 1998, pág. 318), el chisme tiene tres características principales

- No está controlado
- Es percibido por la mayoría de los colaboradores como más creíble y confiable que las comunicaciones formales emitidas por la dirección.



- Utiliza mucho para servir a intereses personales de los colaboradores

Según (Hodgetts, 1981, pág. 328), alguna de las causas probables de este tipo de comunicación son las siguientes:

- Cuando se carece de información sobre una situación dada, las gente trata de llenar los vacíos lo mejor que puede recurriendo a canales informales.
- Cuando se percibe inseguridad en la situación que prevalece el personal recurre a la comunicación informal en un esfuerzo por crear cohesividad y protegerse entre sí contra lo desconocido.
- Cuando los individuos tienen un interés personal o emocional en una situación.
- Cuando las personas sienten desagrado unas por otras, tratan con frecuencias de adquirir ventajas haciendo correr murmuraciones negativas respecto a tales individuos y recurriendo a los rumores.
- Cuando las personas acaban de recibir nueva información y desean diseminar la noticia tan rápidamente como sea posible.

C) Programas de Comunicación

Tipos de comunicación interna por sus flujos

Cuando se efectúa de acuerdo a su estructura formal (organigrama), nos referimos a los procesos de comunicación por flujos y éstos son los siguientes:

D) Comunicación Horizontal

(Ivancevich, 1997, pág. 517), también llamada comunicación lateral. Es aquella comunicación donde los mensajes fluyen entre personas del mismo nivel de la organización. Ejemplo de esta comunicación lo son las reuniones de plantilla las interacciones frente a frente, notas memorándums, informes, etc. Su importancia radica



en que se puede emplear con fines de integración y coordinación de unidades independientes que forman parte de la organización.

E) Comunicación Descendente

(Ivancevich, 1997, pág. 51), es aquella comunicación que se presenta cuando la información fluye de arriba abajo, a lo largo de la línea jerárquica de la organización, es decir, desde los directivos y supervisores, hasta los subordinados. Esta comunicación es importante, ya que es utilizada para establecer tareas, metas, proporcionar instrucciones, informar referente a políticas y procedimientos, señalar problemas que necesiten de retroalimentación acerca del desempeño, etc. Ejemplos de este tipo de comunicación son los memorándums, informes, manuales de organizaciones y periódicos internos.

F) Comunicación Ascendente

(Ivancevich, 1999, pág. 517), establece que es aquella modalidad en donde la información fluye de abajo hacia arriba, desde los subordinados a sus supervisores y de estos a los niveles de dirección; su importancia radica, en que es una manera de evaluar indirectamente la eficiencia de la comunicación descendente; mediante ella los trabajadores adquieren conciencia de que forman parte de la organización; también permite obtener mejoras a través de la retroalimentación desde la parte baja de la pirámide.

2.3.6 La comunicación eficiente

(Rodas Villagran, 2017, pág. 10) cita a (Tunez Costa & Sanchez, 2015), afirma que la comunicación establece una función fundamental en la empresa ya que por medio de la misma las organizaciones tramiten con más facilidad y eficacia sus claves estratégicas y fortalecen su capacidad competitiva, también contribuye a la buena imagen ante los cliente internos o extraños.



(Cruz, 2014) expresa que es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamiento sentimientos con lo demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino que debe ser recibida y comprendida, en esto se establece que sea efectiva; así mismo el intercambio de mensajes que se dan entre varias personas con el fin de informar o persuadir emociones.

2.3.7 Definición de desempeño laboral

(Salas Perea, 2012, pág. 612), el desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales. Para determinar la calidad del desempeño laboral, es necesario tener en cuenta las condiciones de trabajo y las personales, en las que hay que profundizar al analizar cuales requieren decisiones de gestión.

(Milkovich & Boudreau, 1994), “El desempeño laboral tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados”.

2.3.7.1 Comportamiento organizacional del desempeño laboral

(David & Newstrom, 1999), manifiestan que las organizaciones precisan de consistentes niveles de alto desempeño de parte de sus empleados para poder sobrevivir en un entorno altamente competitivo. En muchas empresas se hace uso de algunas modalidades de los sistemas de planeación y control orientados a resultados.

(Gordon, 2000), Son los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional es el acervo de conocimiento que se derivan del estudio de los actos y actitudes. Sus raíces están en las disciplinas de las ciencias sociales, psicología, antropología, economía y ciencias políticas.



2.3.7.2 Aspectos (dimensiones o competencias) del desempeño laboral

A) Satisfacción Laboral

(Georgina, 2011, pág. 15), la satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo.

C) Comunicación

(Santos Garcia, 2012, pág. 11), la palabra comunicación es definida por la Real Academia Española simplemente como acción y efecto de comunicarse. Quizá, para hacer más comprensible lo que este acto supone, sea preciso remitirnos a la raíz latina del termino, el vocablo *communis*: entre sus significados destaca el de recibido y admitido de todos o de la mayor parte. Y esta idea, la de un todo, una colectividad de participantes sin la cual la comunicación no sería posible, es lo que confiere a este proceso su carácter social.

D) Conocimiento del Cargo

(Gibson , Ivancevich, & Donnelly, 2001), es la percepción del contenido del cargo (actividades específicas y características generales del cargo por los individuos que la desempeñan), la manera en que las personas hacen su trabajo depende en parte de cómo perciben o cómo piensan de sus cargos.



E) Valores

(Cota Olmos, 2002, pág. 4), los valores se derivan de una selección personal basada en convicciones, opiniones, prejuicios y estándares. Son dinámicas las personas que buscan valores, los prueban y los cambian. Sin embargo, el proceso es lento ya que la tendencia humana es repetir y continuar las formas de vida por todo el tiempo que se posible.

Durante la estancia del hombre sobre la tierra, este ha desarrollado conjuntamente con sus semejantes una serie de normas y estilos de vida que de alguna manera han regido su conducta en sociedad. Esta serie de actividades se conocen como valores humanos y son pautas probadas por la experiencia con las cuales se guían en el mundo todas las culturas que lo habitan. Estos patrones de comportamiento no son los mismos para todos, puesto que en cada grupo social son aprobadas, sin estar escritas, distintas formas de proceder.

F) Desempeño

(Gordon , 1997), define al desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa.

(Bohlander & Snell, 2008, pág. 23), señala que en el desempeño está presente la evaluación como un proceso propio de las organizaciones y se utiliza para el fenomenito de un ambiente de trabajo para que los colaboradores puedan demostrar sus habilidades y desenvolverse al máximo. Existen programas de evaluación del desempeño para conocer las capacitaciones e identificar el mérito respectivo, la evaluación no es ninguna novedad, actualmente toda empresa sea grande o pequeña, inclusive en los diferentes sectores sea público o privado la utilizan como herramienta para la medición del desempeño en sus trabajadores.



(Chiavenato, 2009), sustenta que la evaluación del desempeño laboral consiste en medir e identificar sus calidades para administrar todo el desempeño humano. La evaluación se concibe como una actividad de preocupaciones en las organizaciones, ya que la identificación de todas las capacidades constituye el potencial humano en el cual apoyarse para el análisis de cada puesto demandando. Evaluar el desempeño comprende un proceso en el que se revisa la actividad productiva que se realiza con el objeto de conocer todo lo contribuido por los individuos para que alcancen del sistema administrativo cada uno de sus objetivos. El autor, describe la evaluación del desempeño del talento humano como “una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las calidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización”.

(Salgado, 2008), la pauta para observar el desempeño ocupacional ha sido reconocido en áreas diversas que se relacionan con las competencias de tipo básico y genero a partir de lo observado por cada evaluador. Evaluar implica aplicar criterios, en ese sentido, los evaluadores observan el desempeño de los individuos en actividades diversas o mediante talleres en el marco o contexto de un programa determinado. Debe sugerirse que la evaluación se desarrolle en dos momentos distintos al menos, para dichos procesos, han de considerarse la constancia de evidencias con respecto a competencias ocupacionales.

G) Capacitación

(Drovett, 1992, pág. 4), “es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.



Por otra parte, (Bohlander Snell, 2007), se refiere a la capacitación como la frecuencia de manera continua para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. A este respecto, las organizaciones exitosas brindan un importante apoyo a sus empleados para incrementar sus conocimientos y por ende sus habilidades y destrezas para un mejor desenvolvimiento en el campo laboral, así como el incremento de nuevas técnicas y actitudes que ayuden a solventar los problemas que se presenten en la organización.

(Chiavenato, 2007), define la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

2.3.7.3 Desempeño laboral eficiente

(Salazar & Chiang, 2007), un modelo de desempeño laboral no depende exclusivamente de las habilidades, sino que además de los motivos que llevan a un determinado desempeño, tanto como de los recursos disponibles, así como por los factores internos y/o externos que dificultan o facilitan el buen desempeño laboral.

Así pues, las competencias (dimensiones) surgen en este punto como conectores entre los determinantes del desempeño y los resultados, lo que nos invita a establecer cuáles son los resultados deseados o qué tipo de desempeño se espera en una determinada actividad.

En tal sentido, habiendo planteado para el estudio, seis competencias o dimensiones (satisfacción, comunicación, conocimiento del cargo, valores, desempeño y capacitación), se considera que estos determinarán los niveles de desempeño laboral: eficiente o deficiente.



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODO

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

El distrito de San Miguel es uno de los cinco que conforman la provincia de San Román ubicada en el departamento de Puno en el Sur del Perú. Fue creado en 2016 y es el más reciente de la provincia, limita por el norte con las provincias de Lampa y Azángaro. Por el Este con Huancané y el distrito de Caracoto y por el Sureste y oeste con la ciudad de Juliaca.

3.2 MÉTODO

El método empleado en la investigación es cuantitativo

(Rodríguez Peñuelas, 2010, pág. 32), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo corresponde al tipo de investigación descriptivo, para (Hernandez, 2010, pág. 152), los estudios descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Revela que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles



de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, para tener un diagnóstico y realizar la investigación.

3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Diseño descriptivo – correlacional, ya que se estudió las variables sin manipulación en un momento dado y se describió las relaciones entre dos variables.

Según el autor (Arias, 2012), define la investigación descriptiva es un método que intenta recopilar información cuantificable para ser utilizada en el análisis estadístico de la muestra de población. Es una herramienta popular de investigación de mercado que permite recopilar y describir la naturaleza del segmento demográfico.

3.5 DIMENSIONES

1. Comunicación interna formal

Según (Robbins, 1996, pág. 729), es aquella que sigue la cadena de autoridad oficial de mando; dicho de otra manera, es aquella que es requerida para llevar a cabo las labores. Este tipo de canal de comunicación formal está constituida de manera estructurada, planificada y establecida por la organización. Sus contenidos comprenden aspectos laborales y usualmente se usa la escritura como en los comunicados y los memorandos.

2. Comunicación interna informal

Define a la comunicación informal como la comunicación no oficial, pero esta también es conocida como aquella comunicación basada en los chismes que luego se convierten en rumores. Los chismes y rumores se filtran a través de los canales formales de comunicación y transportan una gran variedad de hechos, opiniones,

habladurías y otros tipos de información como lo estable este tipo de comunicación se da en cualquier organización, sea esta grande o pequeña.

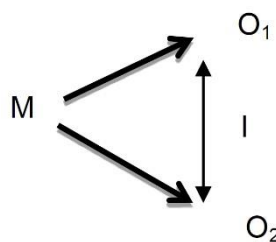
3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Población

La población está constituida por 110 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel Provincia de San Román.

3.6.2 Muestra

Se tomó la Muestra simple de 22 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Esta Muestra simple fue planteada por Bach. Ruth Guisela Cruz Parqui.



M = Municipalidad Distrital de San Miguel

O₁ = Comunicación Interna.

I = influencia

O₂ = Desempeño Laboral.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

ρ = rho

N = Número de parejas de datos.



D = Diferencia entre los correspondientes estadísticos.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.7.1 Técnica

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como herramienta para la elaboración y recogida de información de calidad. Según (Sampieri, 2014), en la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

3.7.2 INSTRUMENTO

Para la recogida de datos durante el trabajo de campo, se utilizó el cuestionario como instrumento de la encuesta, en el que se diseñó un conjunto de preguntas y respuestas en escala, para recoger información estructurada de nuestra población.

(Sampieri, 2014), definen al cuestionario como un instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o a una muestra de ella, mediante una entrevista, donde es característico el anonimato del sujeto

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos acerca de Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel 2019. Se determinó el grado de correlación existente entre nuestras variables y la prueba de hipótesis y en la primera parte del cuestionario se tiene información bio-social, con datos generales como: sexo y edad de los trabajadores de dicha institución.

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Tabla 1 Promedio de edad de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
22-30	15	68,2	68,2	68,2
31-40	5	22,7	22,7	90,9
41-50	2	9,1	9,1	100,0
Válidos				
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

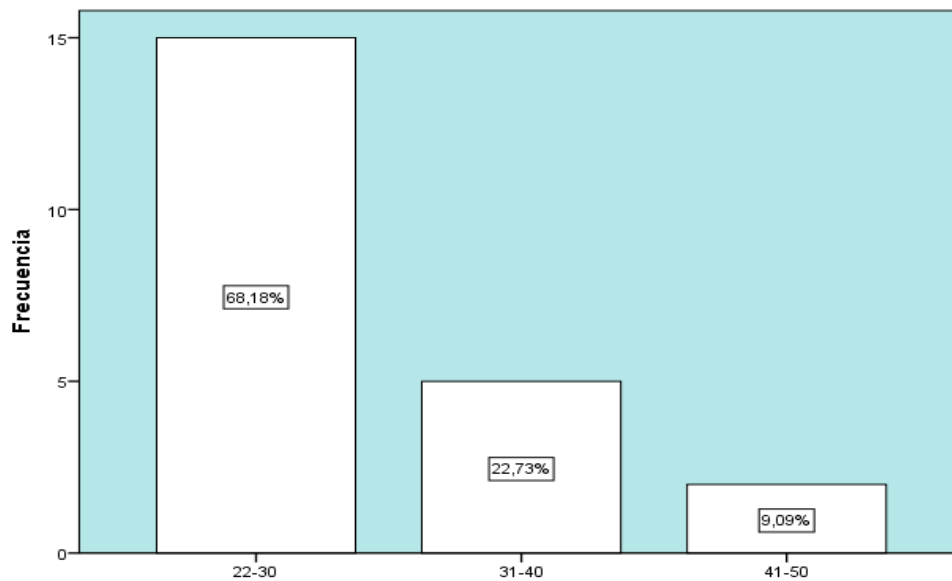


Figura 1 Promedio de edad de los trabajadores

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 1

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 1 muestra la edad promedio de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel. El 68,2% de personales son entre los 22 y 30 años de edad; el 22,7% entre los 31 y 40 años de edad y por último el 9,1% se distinguen 41 y 50 a más años de edad.

Teniendo como resultado, que la gran mayoría de los trabajadores están entre los 22 y 30 años de edad. De este resultado podemos deducir que los trabajadores de la municipalidad están entre los 22 y 30 años de edad preponderadamente.

Tabla 2 Grupo de genero de los trabajadores

		Sexo del trabajador			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	8	36,4	36,4	36,4
	Masculino	14	63,6	63,6	100,0
Total		22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

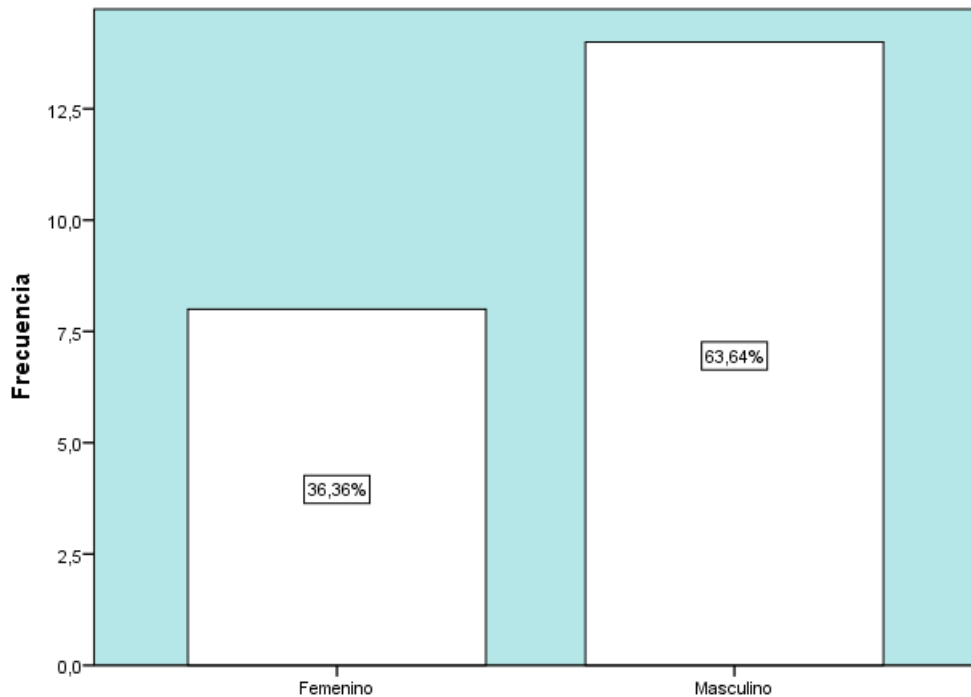


Figura 2 Grupo de genero de los trabajadores

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 2

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 2 presenta los resultados del grupo de genero de los trabajadores, observando que los varones obtienen un puntaje promedio de 63,6 % y donde 36,4 % de personales son mujeres. Esto significa que ambos grupos se ubican en el nivel de comunicación interna deficiente y donde los datos se hallan discretamente dispersos.

De este resultado podemos deducir que el 63,6% de los trabajadores son contratados. En tal sentido la comunicación interna entre los varones y mujeres no es significativamente diferente, por lo tanto, la comunicación interna es estadísticamente igual en ambos grupos.

En conclusión, se asume que tanto varones y mujeres desarrollan un mismo nivel de comunicación deficiente en la municipalidad distrital de San Miguel.

Tabla 3 Condición laboral de los trabajadores de La MDSM

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	1	4,5	4,5	4,5
Válidos Contratado	21	95,5	95,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

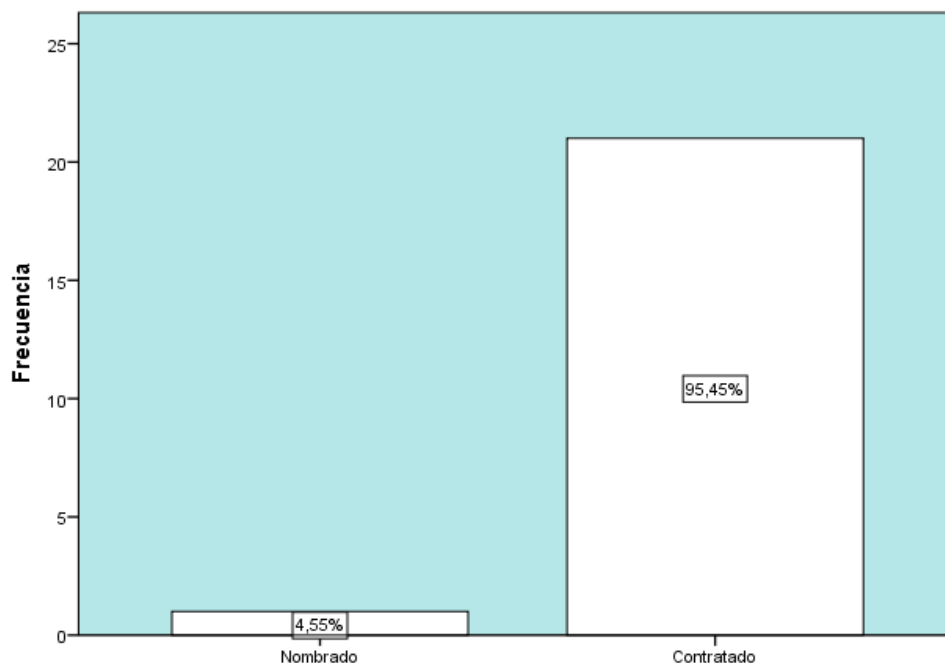


Figura 3 Condición laboral de los trabajadores de la MDSM

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 3

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 3 muestra los resultados de la condición laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de San Miguel, donde el 95,5% de los administrativos calificaron como contratados y un 4,5 % de personales calificaron como nombrados.

De este resultado podemos deducir que los trabajadores el 100% califican como contratados, según al resultado estos pueden sentirse desmotivados, sin sentido de pertenencia y responsabilidad con sus labores.

Tabla 4 Grado de instrucción de los trabajadores de la MDSM

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Superior	22	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

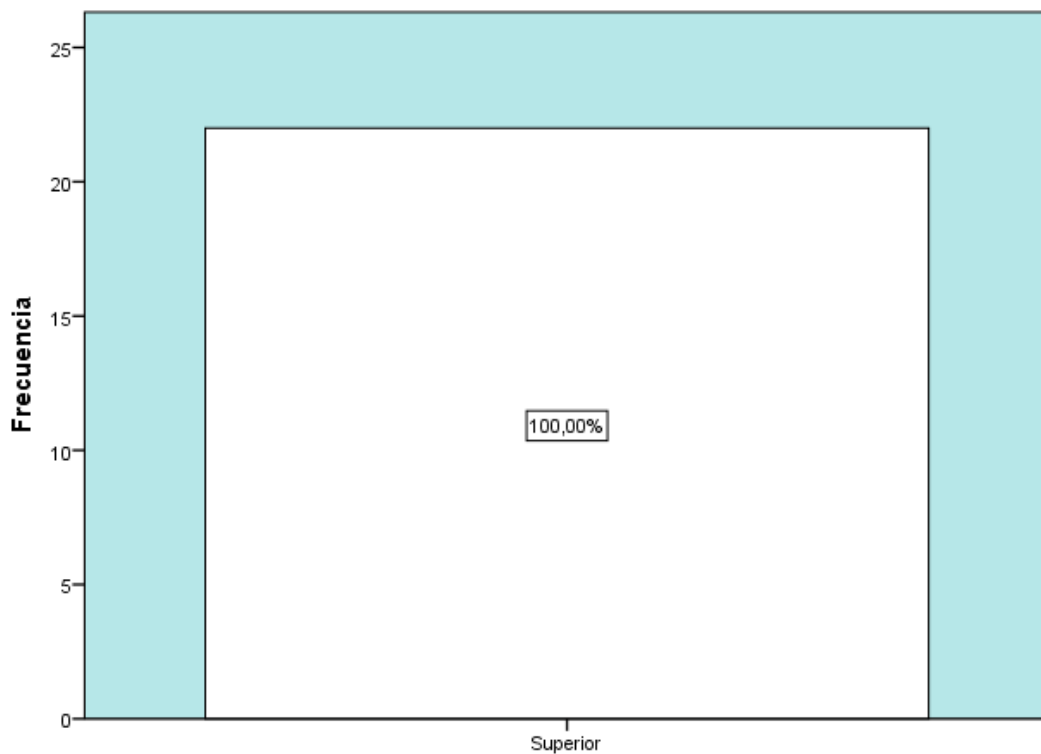


Figura 4 Grado de instrucción de los trabajadores de la MDSM

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 4

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 4 muestra el resultado del grado de instrucción de los trabajadores encuestados; donde el 100% de los administrativos tienen el grado de instrucción superior. Esto significa que se ubican el nivel de comunicación interna deficiente en la municipalidad distrital de San Miguel.

Del resultado podemos deducir que el 100% tienen el grado de instrucción superior, lo significa que conocen sus funciones o deberes a cumplir dentro del entorno institucional, lo cual aparenta un resultado favorable y conveniente para el crecimiento de la Municipalidad Distrital de San Miguel.

Tabla 5 Comunicación interna dentro del entorno institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	1	4,5	4,5	4,5
DA	9	40,9	40,9	45,5
Válidos NN	2	9,1	9,1	54,5
ED	10	45,5	45,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

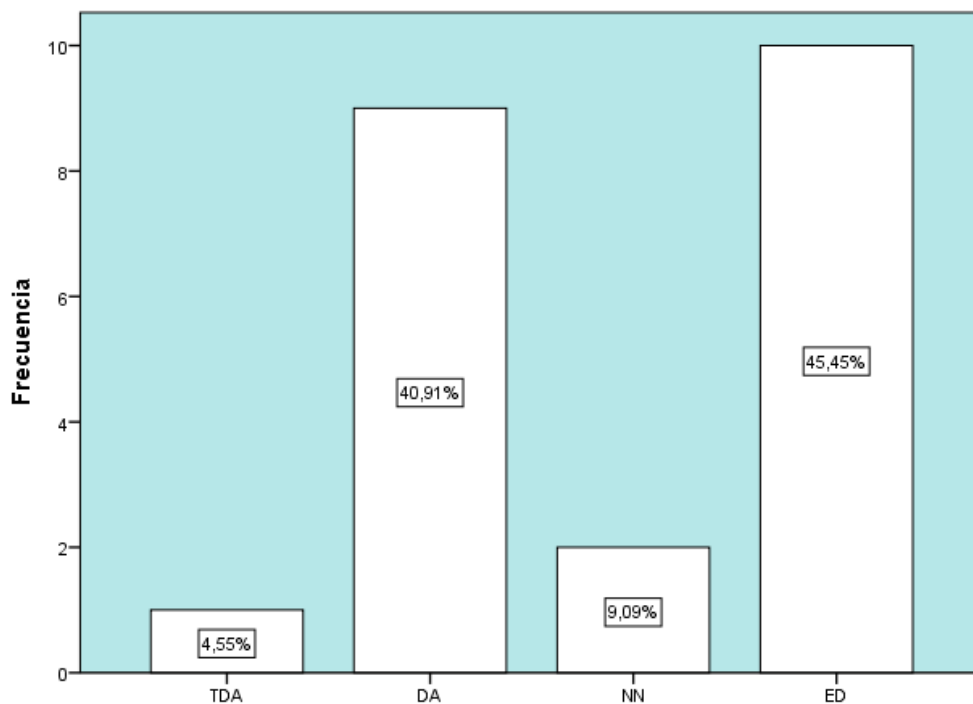


Figura 5 Es adecuada la comunicación interna dentro del entorno institucional

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 5



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En la tabla 5; el 45,5% de los trabajadores de la institución demuestran estar en desacuerdo con la existencia de una buena comunicación; un 40,9% de los personales consideran estar de acuerdo; el 9,1% declaran no tener conocimiento alguno sobre el tema y el 4,5% manifiestan estar totalmente de acuerdo.

En los resultados podemos presencia de una inadecuada comunicación interna, lo que se demuestra que dentro de la institución hay dificultades de alineamiento del personal, falta de colaboración, compromiso y problemas en la circulación de información.

(Garcia Jimenez, 1998, pág. 1), La comunicación interna es un recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la empresa. La comunicación interna no es un fin, sino un medio y una herramienta insustituible para desarrollar las nuevas competencias, que supone el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones: la flexibilidad, la polivalencia, la apertura a los cambios, el espíritu de tu participación, el talento innovador, el trabajo en equipo, etc. Por eso nuevas políticas y estratégicas inteligentes de la comunicación interna proporcionan un valor añadido al más valioso de sus recursos. El último de los resultados será sin duda el cumplimiento del primero de los fines y objetivos de la empresa.

Tabla 6 Comunicación eficaz entre los trabajadores administrativos de la MDSM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TA	1	4,5	4,5	4,5
	DA	9	40,9	40,9	45,5
	NN	3	13,6	13,6	59,1
	ED	9	40,9	40,9	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

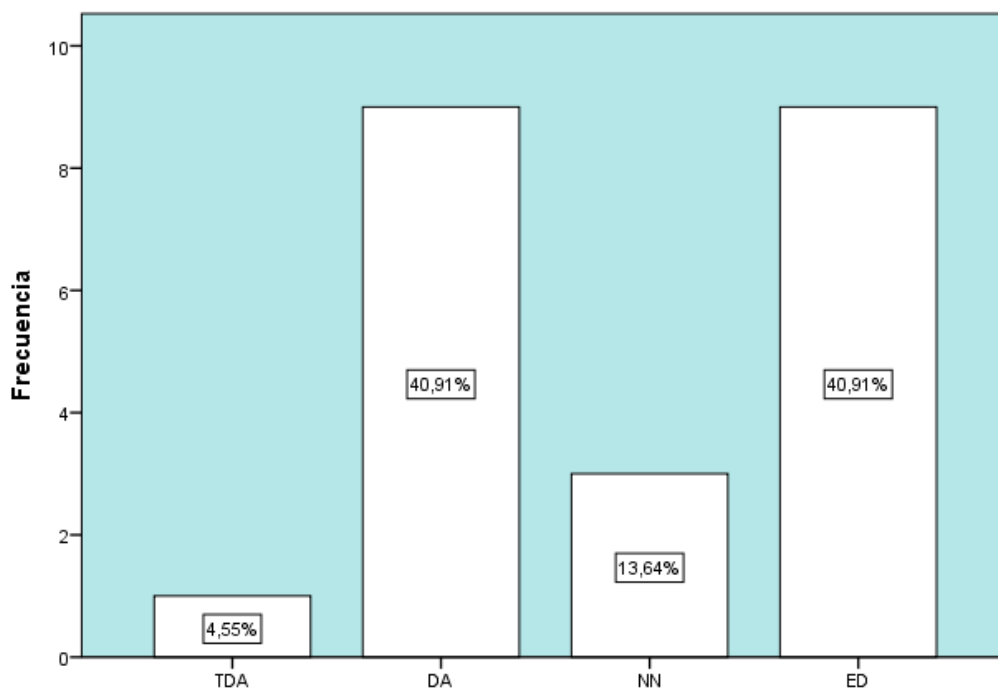


Figura 6 Existe una comunicación interna formal eficaz entre los trabajadores administrativos

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 6

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En la tabla 6; el 40,9% de los trabajadores de la municipalidad aprecian estar de acuerdo; el 40,9% asumen estar en desacuerdo con la existencia de una comunicación eficaz entre los administrativos; 13,6% mencionan no saber del tema y el 4,5% manifiestan estar totalmente de acuerdo.

De los resultados podemos rescatar una comunicación deficiente en la organización, sin embargo, este resultado puede afectar a la institución y traer consecuencias al momento de que se esté evaluando el trabajo por parte del subordinado.

(Moreno Espinoza, 2008, pág. 13), Para lograr una comunicación efectiva no solo se requiere conocer e, proceso de la comunicación de una manera integral sino establecer mecanismos que garanticen que el mensaje que queremos transmitir llegue de una manera correcta al receptor y que a través de la retroalimentación podamos asegurarnos que el mensaje fue recibido con éxito. Este punto es importante en la estrategia de comunicación ya que la efectividad en la transmisión del mensaje que involucre los elementos de integración e interacción es fundamental en la construcción de una visión compartida que oriente los esfuerzos hacia los mismos objetivos tanto organizacionales como personales.

Tabla 7 La comunicación interna es esencial para mantener la imagen

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	10	45,5	45,5	45,5
DA	8	36,4	36,4	81,8
Válidos NN	1	4,5	4,5	86,4
ED	3	13,6	13,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

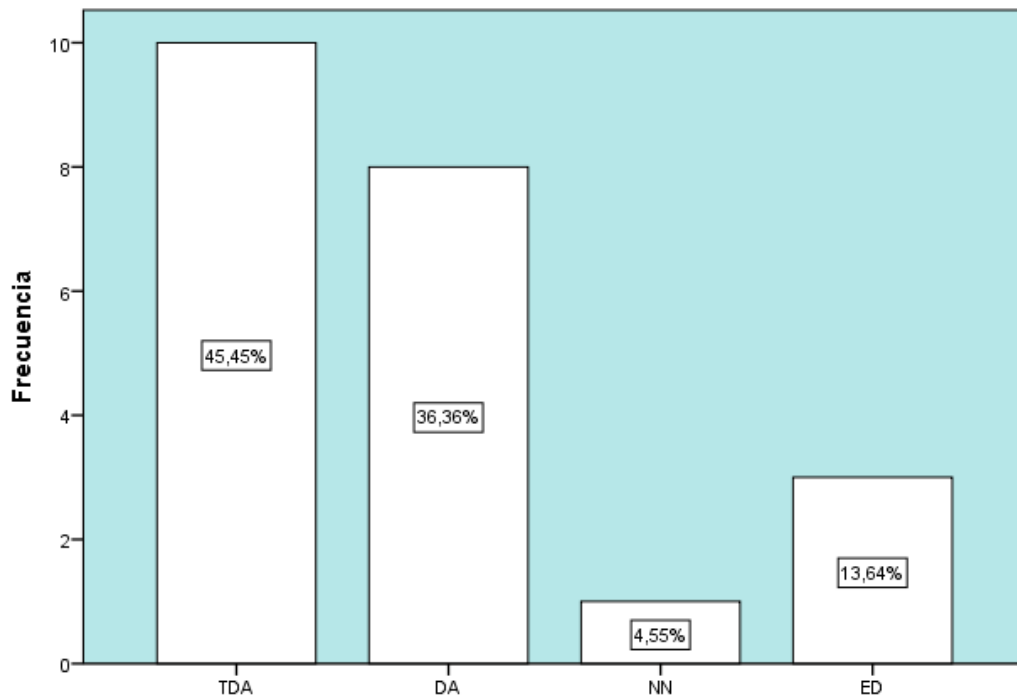


Figura 7 Consideran necesario que la comunicación interna es esencial para mantener la imagen de la municipalidad

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 7

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 7 muestra el 45,5% de los trabajadores consideran estar total mente de acuerdo que la comunicación interna es esencial para mantener la imagen institucional; un 36,4% aprecian estar de acuerdo; 13,6% de los administrativos están en desacuerdo y el 4,5% no tienen conocimiento sobre el tema.

Del resultado podemos deducir que el 45,5% de los trabajadores consideran que la comunicación interna es esencial para mantener una buna imagen institucional. Una imagen bien construida da esa sensación de profesionalidad que toda la institución quiere que tengan, para ello cada trabajador debe tener conocimiento acerca de los objetivos, misión y visión.

Tabla 8 Puede comunicar sus quejas, pedidos a sus superiores inmediatamente sin necesidad de tener contacto previo con un intermediario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	3	13,6	13,6	13,6
DA	5	22,7	22,7	36,4
Válidos NN	3	13,6	13,6	50,0
ED	11	50,0	50,0	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

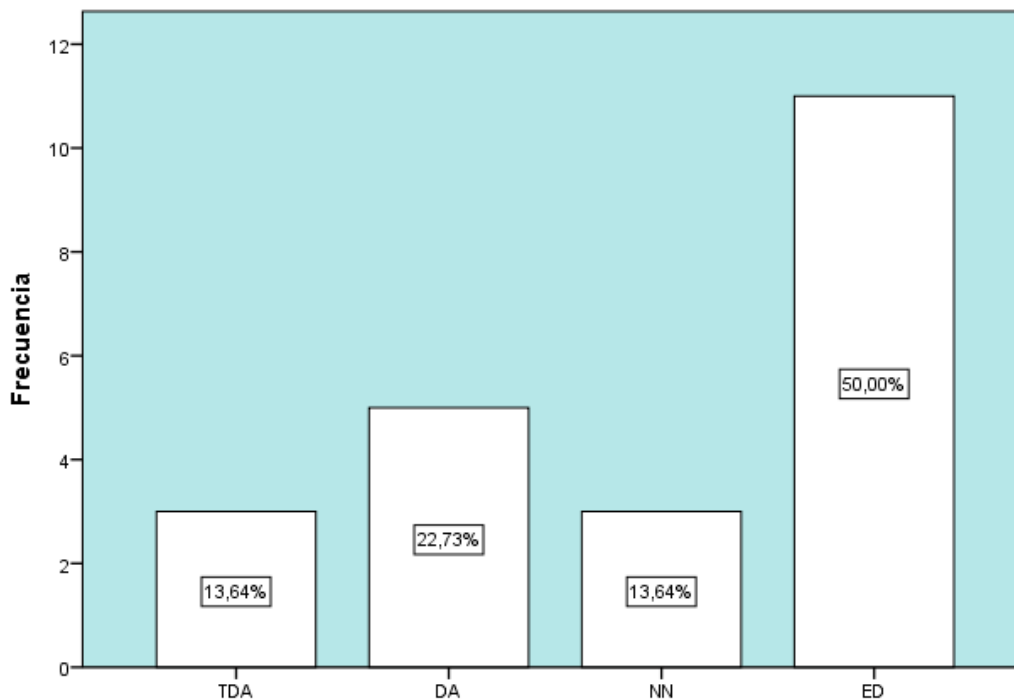


Figura 8 Puede comunicar sus quejas, pedidos a sus superiores inmediatamente

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 8

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En la tabla 8 se muestra que el 50,0% de los trabajadores mencionan estar en desacuerdo; 22,7% de administrativos estiman estar de acuerdo; 13,6% de los miembros indican estar totalmente de acuerdo y el 13,6% consideran no tener conocimiento alguno sobre el caso.

De los resultados podemos observar que, en la municipalidad distrital de San Miguel, el 50,0% de los miembros consideran no poder realizar sus quejas o dudas y en su minoría de trabajadores están en de acuerdo, dado que debe implementar nuevos canales de comunicación para llegar sus interrogantes o malestares de manera eficaz.

Tabla 9 La comunicación entre áreas es rápida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DA	11	50,0	50,0
	NN	1	4,5	54,5
	ED	10	45,5	100,0
	Total	22	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

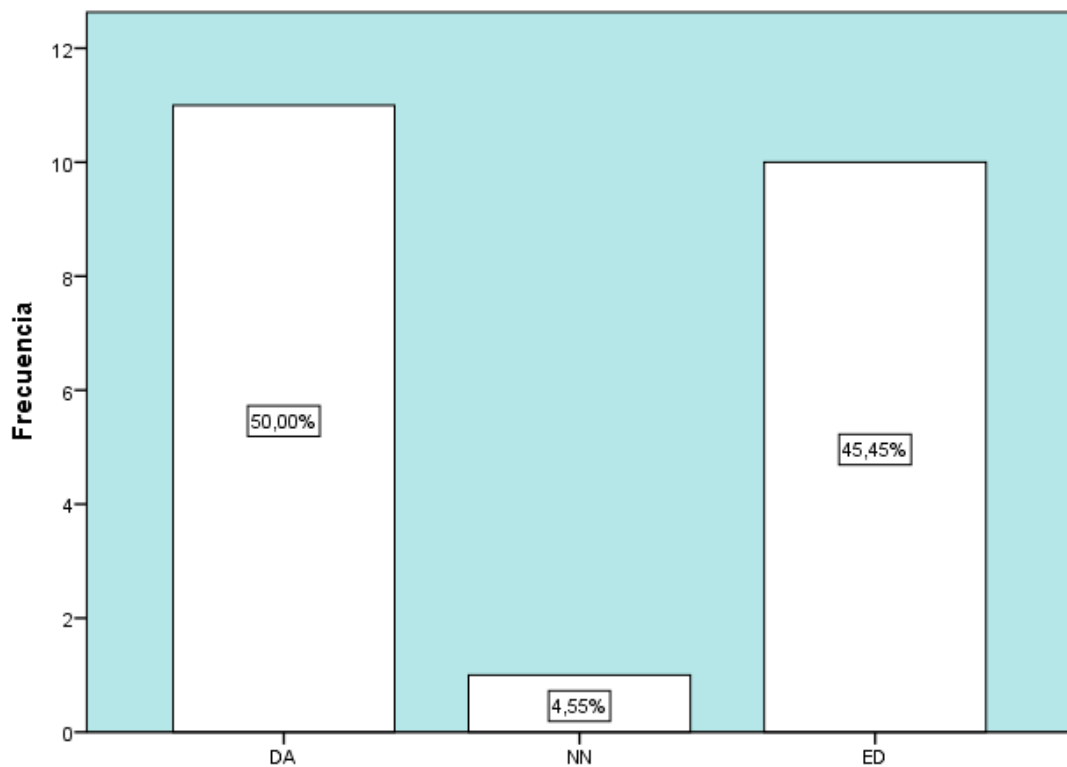


Figura 9 La comunicación entre áreas es rápida y facilita el trabajo

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 9

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 9 muestra que un 50,0% de los administrativos están de acuerdo con la comunicación entre áreas y mencionan que es rápida y facilita el trabajo, un 45,5% consideran como en desacuerdo y el 4,5% de los personales piensan no tener conocimiento alguno.

Según la tabla existe una adecuada comunicación entre áreas de un mismo nivel jerárquico, que se percibe como la existencia de una apropiada comunicación formal eficiente en la municipalidad distrital de MDSM.

(Trelles Rodriguez, 2011), La comunicación interna entre áreas es una de las principales actividades de la organización, pues mediante esos procesos se coordina las acciones fundamentales que le dan sentido a la organización, se ejecutan tareas, se realizan cambios, se orientan las conductas interpersonales, y se construyen valores de la cultura organizacional.

Tabla 10 Es importante la comunicación interna en el desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	9	40,9	40,9	40,9
DA	9	40,9	40,9	81,8
Válidos NN	2	9,1	9,1	90,9
ED	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

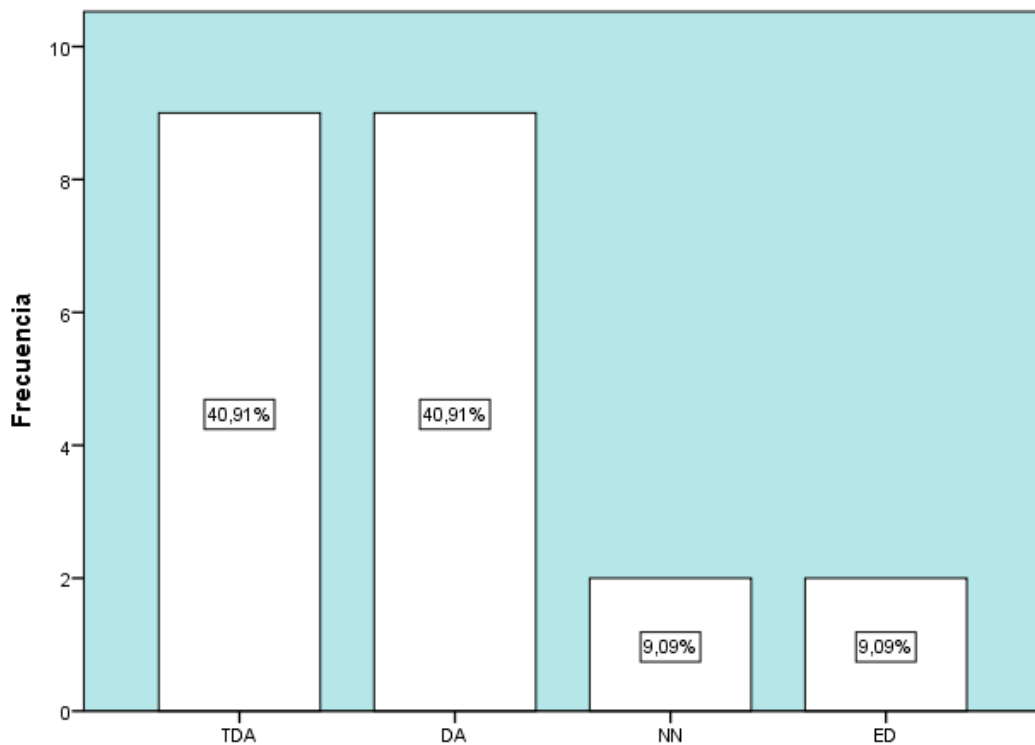


Figura 10 Es importante la comunicación interna en el desempeño laboral

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 10

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 10 muestra el cálculo de los miembros de la institución de la importancia de la comunicación interna en el desempeño laboral; 40,9% de los administrativos apreciaron como totalmente de acuerdo; un 40,9% de los integrantes de la municipalidad están de acuerdo; el 9,1% niegan tener conocimiento sobre el asunto y el 9,1% de los trabajadores están en desacuerdo.

Del resultado podemos deducir que el 40,9% creen que la mala comunicación interna si afecta el desempeño laboral, se sabe que si existe una buena y adecuada comunicación interna se podrá desarrollar un eficiente desempeño laboral, una mala comunicación interna puede generar sentimientos negativos entre compañeros, relaciones débiles entre los líderes y el resto de los empleados, y esto se verá reflejado en su un desempeño laboral.

(Barrios, 2009), el desempeño es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional. El desempeño laboral son todas las acciones, capacidades y esfuerzos de cada uno de los empleados lo cual general en rendimiento de la empresa

Tabla 11 Te sientes motivado con tu desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	6	27,3	27,3	27,3
DA	11	50,0	50,0	77,3
Válidos NN	4	18,2	18,2	95,5
ED	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

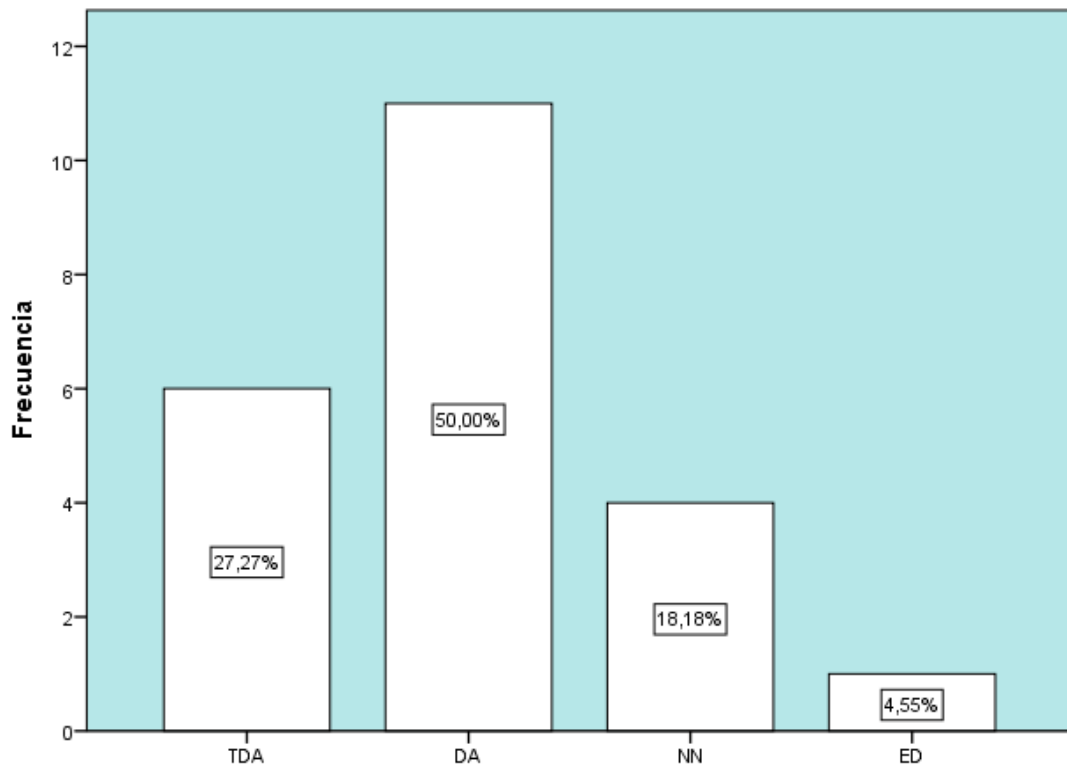


Figura 11 Te sientes motivado con tu desempeño laboral en tu entorno

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 11



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 11 muestra la apreciación sobre la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad; donde un 50,0% de personales consideran como de acuerdo; un 27,3% pensaron totalmente de acuerdo; un 18,3% de administrativos niegan tener conocimiento y un 4,5% de los miembros de la institución consideraron en desacuerdo.

Del resultado podemos deducir el 50,0% de los trabajadores deducen que, si tienen motivación laboral, es de importancia por que describe su personalidad el cómo se sienten frente a su trabajo, que tan seguros de sí mismo se consideran en su entorno y en el área que ocupan.

(Agut & Cerrero, 2017), la motivación laboral agrupa las teorías en tres enfoques, en relación a su forma de autoexpresión del individuo. Primero, el enfoque de carácter individualista de la actividad laboral (“que bien estoy”), es aquí donde el trabajador consigue resultados emocionalmente positivos, se siente bien y quiere reproducir sus sensaciones placenteras. El siguiente enfoque, es el que enfatiza la capacidad de autorregulación el individuo en el trabajo (“qué bueno soy”), el individuo solo actúa en busca de la consecución de los resultados que lo hacen sentirse bien, permitiendo manifestar el dominio y competencia del mismo. Por último, el enfoque que resalta la actividad laboral a través de la autoexpresión genuina de la persona (“yo quiero ser yo”), es aquí donde el empleado busca expresarse siendo el mismo, no necesita alcanzar resultados que le provoquen placer, solo desea mostrar quien es.

Tabla 12 La comunicación interna afecta el desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	8	36,4	36,4	36,4
DA	8	36,4	36,4	72,7
Válidos NN	1	4,5	4,5	77,3
ED	5	22,7	22,7	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

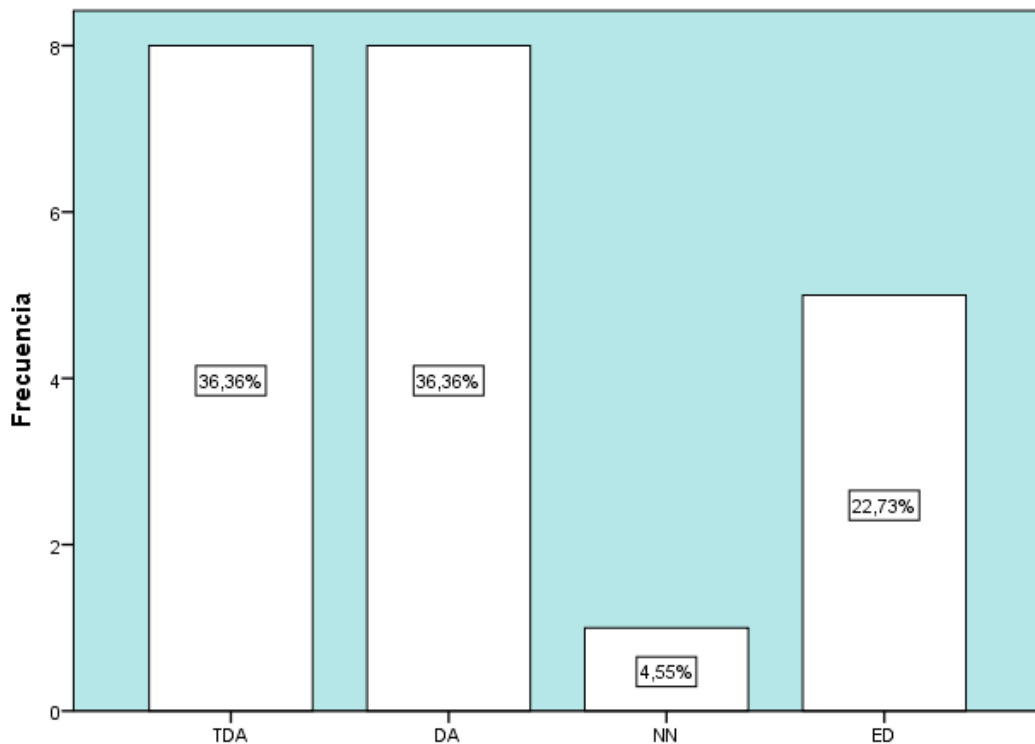


Figura 12 Usted cree que la comunicación interna afecta el desempeño laboral

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 12

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 12 muestra el cálculo de los trabajadores que creen que la comunicación interna afecta el desempeño laboral en la institución; un 36,4% apreciaron como totalmente de acuerdo; 36,4% de administrativos consideraron estar de acuerdo; un 22,7%

de trabajadores pensaron en desacuerdo y un 4,5% niegan tener conocimiento sobre el tema.

(Capriotti, 1998), una correcta política de la comunicación es una organización (y su adecuada planificación y gestión) solamente es posible si se comprende en toda su magnitud el concepto básico de la comunicación interna. Y no estamos hablando simplemente de recordar una definición más o menos acertada de dicha expresión, si no de aceptar e interiorizar la verdadera filosofía de la comunicación interna.

Un concepto muy utilizado, tanto a nivel teórico como en la práctica profesional, es aquel que dice que la comunicación interna es contar a la organización lo que la organización lo que la organización está haciendo. Esta noción tiene un marcado carácter informacional, ya que es una perspectiva en la que se busca informar al personal de la noticia que sucede en la empresa. No se intenta la participación de los miembros de la empresa, sino que solamente se tiene la intención de tramitarles informaciones (las que el área responsable de comunicación interna considere como interesante). Esta concepción de la comunicación interna tiene un claro matiz dirigista, en el cual la comunicación o, mejor dicho, la transmisión de la información es solo descendente, desde los niveles directivos hacia los subalternos.

Tabla 13 Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	7	31,8	31,8	31,8
DA	12	54,5	54,5	86,4
Válidos NN	3	13,6	13,6	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

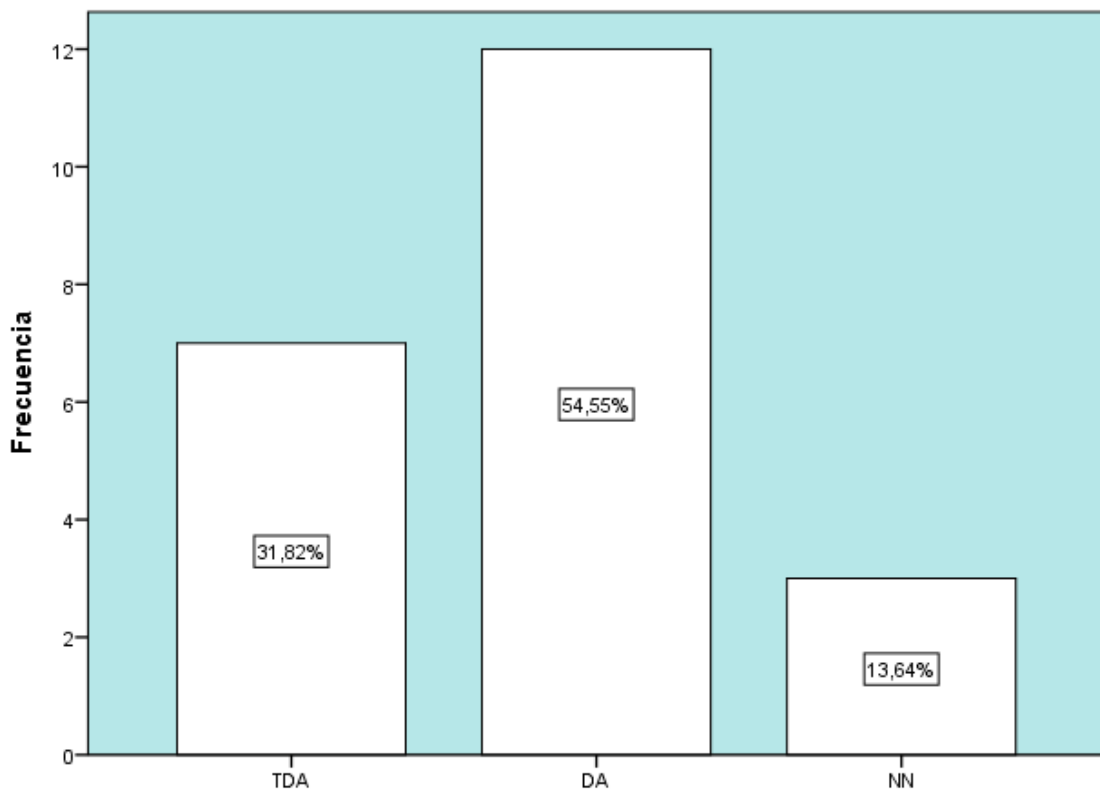


Figura 13 Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 13

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 13 muestra la calificación sobre el cumplimiento de su trabajo dentro de la organización; 54,5% de administrativos aprecian de acuerdo su cumplimiento de su trabajo con eficacia; un 31,8% de personales consideran totalmente de acuerdo con la eficacia de su trabajo; 13,6% niegan tener conocimiento sobre el tema.

Del resultado podemos deducir que, si cumplen con eficacia su trabajo, esto significa que cumplen sus objetivos o metas establecidas con la menor cantidad de recursos posibles para la obtención del logro.

(Hernandez, 2013), Es la capacidad para lograr un fin empleado los mejores medios posibles: se entiende que la eficacia se da cuando se utilizan menos recursos para

lograr un mismo objetivo. O al contrario se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Tabla 14 Los jefes se relacionan de manera oportuna con su equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	2	9,1	9,1	9,1
DA	7	31,8	31,8	40,9
Válidos NN	4	18,2	18,2	59,1
ED	9	40,9	40,9	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

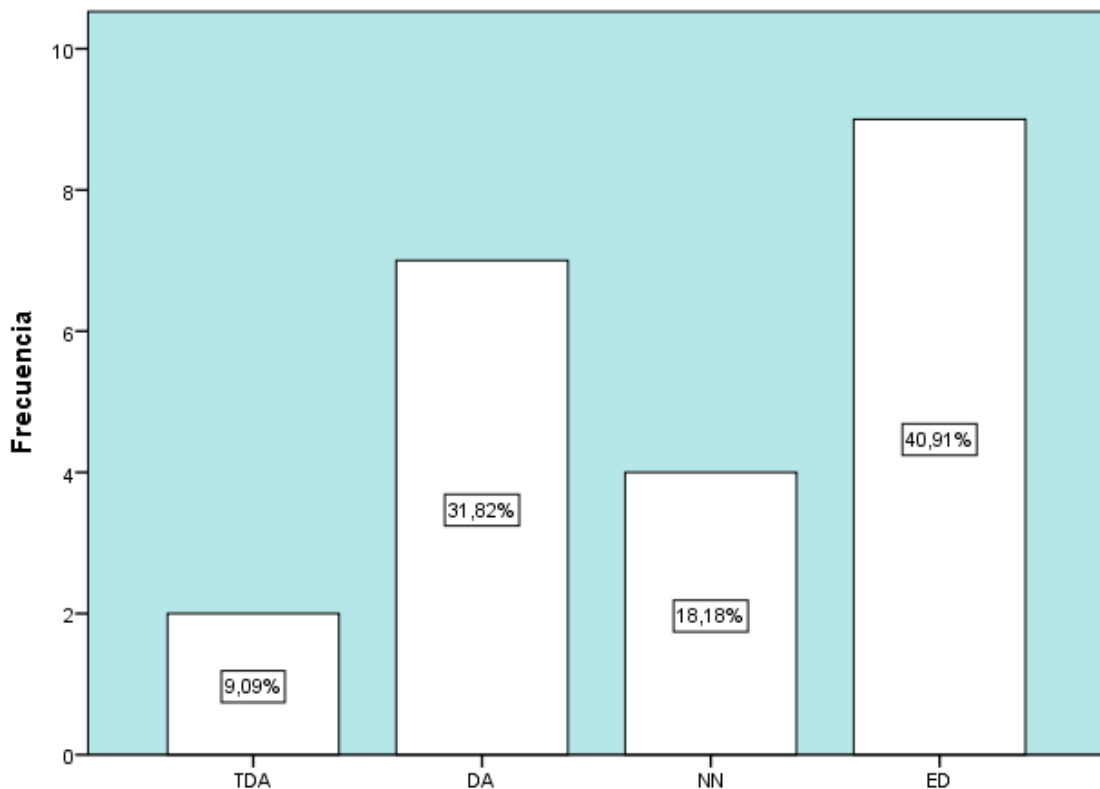


Figura 14 Los jefes se relacionan de manera oportuna con su equipo de trabajo

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 14

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Como la tabla 14 indica la calificación sobre la relación de los jefes con su equipo de trabajo; un 40,9% de los trabajadores consideran estar en desacuerdo; un 31,8% de



ellos mencionan estar en de acuerdo; 18,8% de los personales piensan no tener conocimiento sobre el tema y 9.1% de los miembros califican están totalmente de acuerdo.

Del resultado podemos deducir que el 40,9% de trabajadores no se relacionan de manera oportuna con su superior. Es importante que el vínculo que une a las personas con sus superiores sea lo más amable y correcto posible, manteniendo una relación estrecha en su justa medida; sin excederse en la confianza, ni dificultando la comunicación entre estos y el equipo.

Tabla 15 Logra cumplir con las metas establecidas en la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
TDA	5	22,7	22,7	22,7
DA	16	72,7	72,7	95,5
NN	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

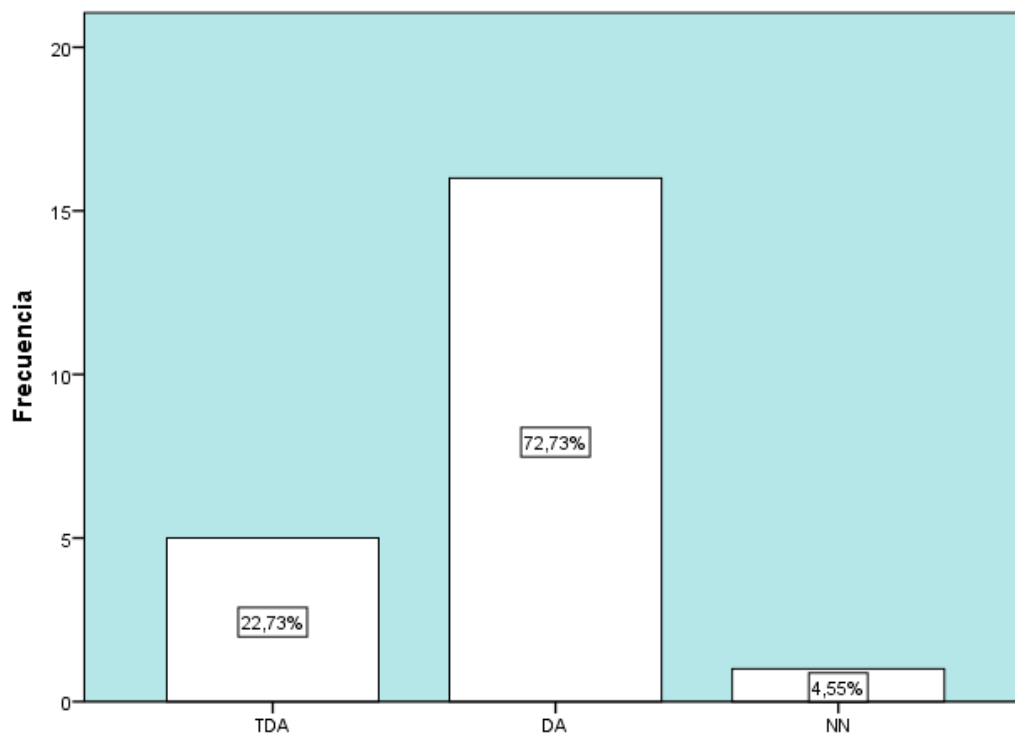


Figura 15 Logra cumplir con las metas establecidas en la institución

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 15

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 15 muestra la calificación sobre su cumplimiento de metas establecidas en la institución; un 72,7% de trabajadores consideraron estar de acuerdo en su cumplimiento laboral establecido; un 22,7% de los personales están totalmente de acuerdo y un 4,5% de los administrativos niegan tener conocimiento sobre el tema.

Del resultado podemos deducir que el 72,7% si logran cumplir las metas establecidas dentro de la institución. La gente con metas trabaja más dura y se desempeña mejor. Mientras sean aceptadas difíciles conducen a niveles superiores de desempeño laboral que las metas fáciles o la ausencia de metas. Las metas específicas en un centro de trabajo son más motivadoras que las metas generales, sin embargo, para que el

establecimiento de metas sea efectivo, los individuos deben poseer la capacidad necesaria para llevar a cabo las tareas y estar comprometidos con el logro de las metas.

Tabla 16 Existe la confianza laboral entre los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	2	9,1	9,1	9,1
DA	12	54,5	54,5	63,6
Válidos NN	2	9,1	9,1	72,7
ED	6	27,3	27,3	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

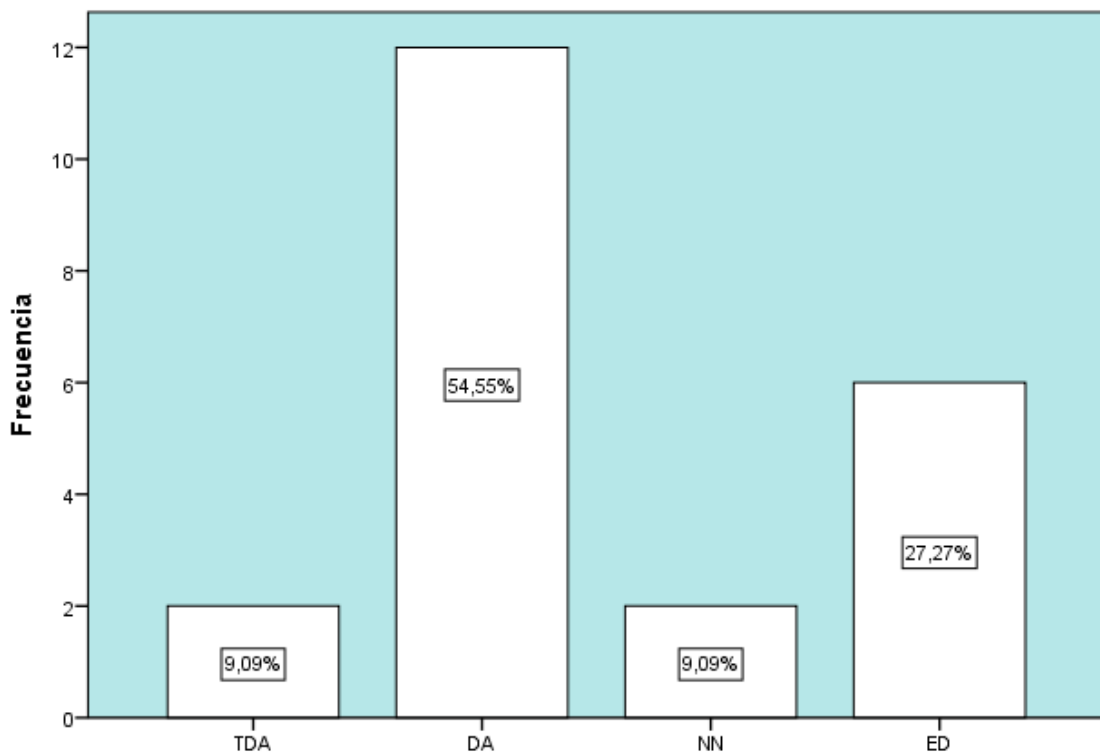


Figura 16 Existe la confianza laboral entre los trabajadores administrativos

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 16



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 16 muestra la calificación sobre la confianza laboral entre sus compañeros del entorno; un 54,5% de los administrativos califican estar de acuerdo con la existencia de una buena confianza laboral; un 27,3% de personales aprecian estar en desacuerdo; un 9,1% de los trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo y 9.1% desconocen sobre el asunto.

De los resultados podemos deducir el 54,5% de los trabajadores consideran que, si existe una confianza laboral eficiente, esto significa un valor profundo en el cual se comprende la aceptación en la vulnerabilidad y en las conductas de los trabajadores de la municipalidad.

(Kukuyama, 1996), Afirma que la confianza laboral es la expectativa que surge en una comunidad con un comportamiento ordenado, honrado y de cooperación, basándose en normas compartidas por todos los miembros que la integran. Estas normas pueden referir a cuestiones de valor profundo, como la naturaleza la justicia, pero engloban también las normas tecnológicas como las profesionales y código de comportamiento.

(Rousseau Sitkin & Camerer, 1998), Definen la confianza como un estado psicológico que comprende la aceptación de la vulnerabilidad propia basándose en las expectativas positivas acerca de las intenciones y conductas de los demás.

Tabla 17 En la institución existe el buen compañerismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	1	4,5	4,5	4,5
DA	10	45,5	45,5	50,0
Válidos NN	3	13,6	13,6	63,6
ED	8	36,4	36,4	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

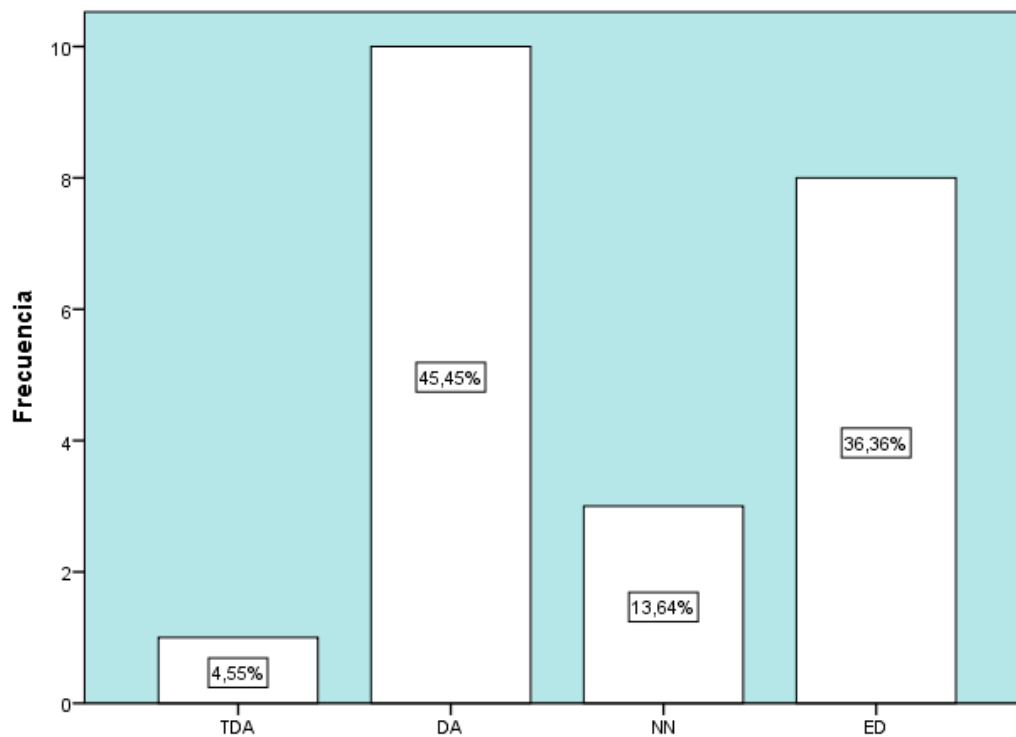


Figura 17 En la institución existe el buen compañerismo entre los trabajadores administrativos

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 17

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 17 muestra la apreciación de los administrativos de la municipalidad sobre la existencia de un buen compañerismo dentro del entorno; un 45,5% de los personales consideran estar de acuerdo; un 36,4% de los empleados consideran estar en



desacuerdo; un 13,6% de los miembros desconoce del tema y un 4,5% consideran estar totalmente de acuerdo con la existencia de un buen compañerismo.

De los resultados podemos deducir que el 45,5% de los trabajadores en la municipalidad evidencia una deficiente altura de compañerismo en su entorno laboral, esto significa que existe el apoyo a la buena correspondencia de los trabajadores del uno a otro.

(Perez Porto, 2011), En Define la noción del compañerismo suele utilizarse para nombrar a la buna correspondencia y la armonía entre los compañeros. Esto quiere decir que, en este sentido, no todas las relaciones entre compañeros reflejan compañerismo, sino que algunos solo surgen por la proximidad física o por el hecho de compartir ciertas tareas de manera forzada.

Tabla 18 Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	7	31,8	31,8	31,8
DA	11	50,0	50,0	81,8
Válidos NN	2	9,1	9,1	90,9
ED	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

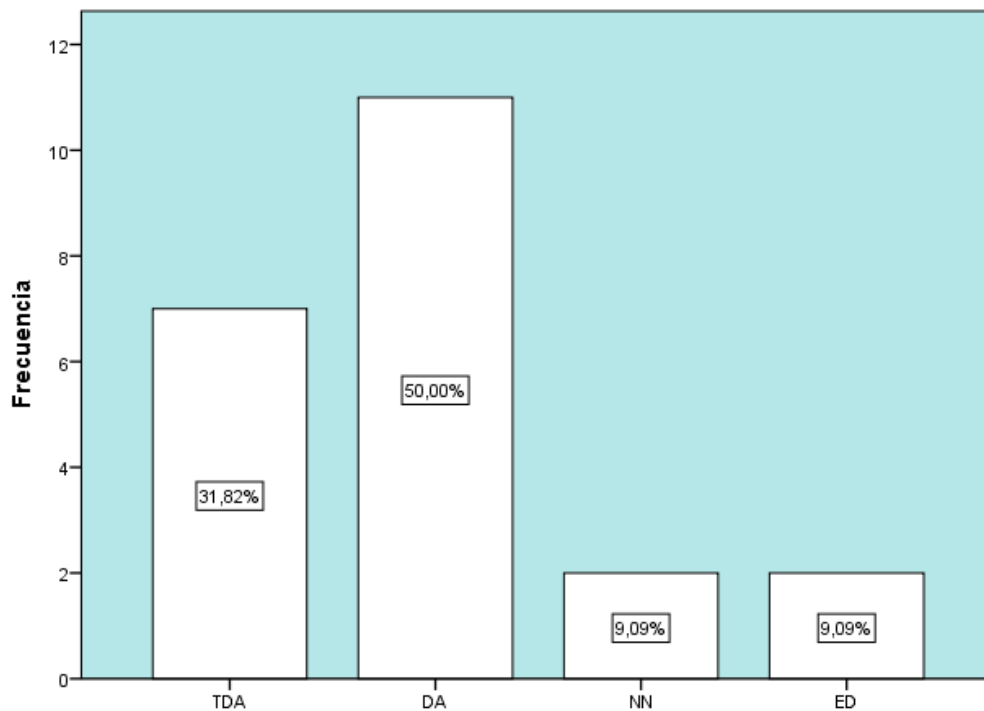


Figura 18 Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 18

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 18 muestra la apreciación de los trabajadores sobre su contribución con el cumplimiento de los objetivos; un 50,0% de los personales aprecian estar de acuerdo; un 31,8% consideran estar totalmente de acuerdo; un 9,1% de ellos niegan tener conocimiento alguno y un 9,1% están en desacuerdo.

Del resultado podemos deducir que el 50,0% de los trabajadores contribuyen con el cumplimiento establecido de los objetivos de la institución, el objetivo tiene un plazo de tiempo para su cumplimiento y la institución tiene que mantener diariamente en la consecuencia el objetivo a cumplir.

Tabla 19 Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TDA	8	36,4	36,4	36,4
DA	12	54,5	54,5	90,9
Válidos NN	1	4,5	4,5	95,5
ED	1	4,5	4,5	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

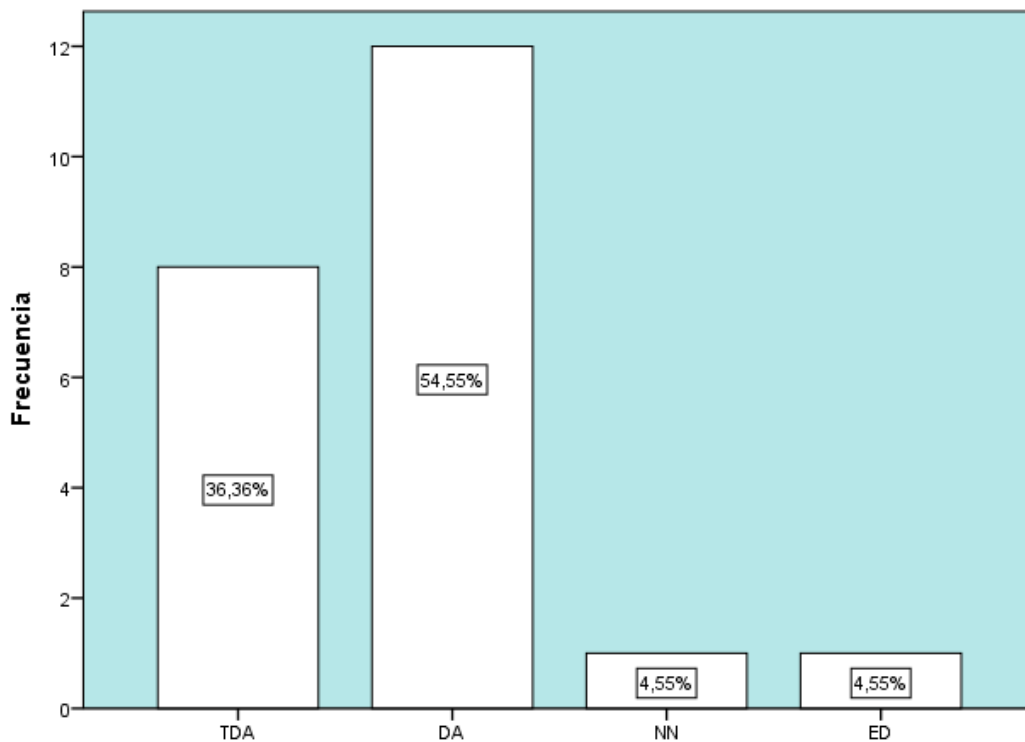


Figura 19 Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 19

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 18 muestra la calificación de las metas establecidas; un 54,5% consideran estar de acuerdo; un 36,4% de los personales estimaron estar totalmente de acuerdo; un 4,5% aprecian no tener conocimiento alguno sobre el tema y un 4,5% mencionan estar en desacuerdo.

Del resultado podemos deducir que el 54,5% de los trabajadores si cumplen con las metas establecidas dentro del cronograma, detallando cada una de las actividades principales tareas y sus asignaciones, así como su tiempo de cumplimiento.

Tabla 20 Conoce a la perfección las funciones que se desarrollan en su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TDA	5	22,7	22,7	22,7
DA	15	68,2	68,2	90,9
NN	2	9,1	9,1	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la MDSM 2019

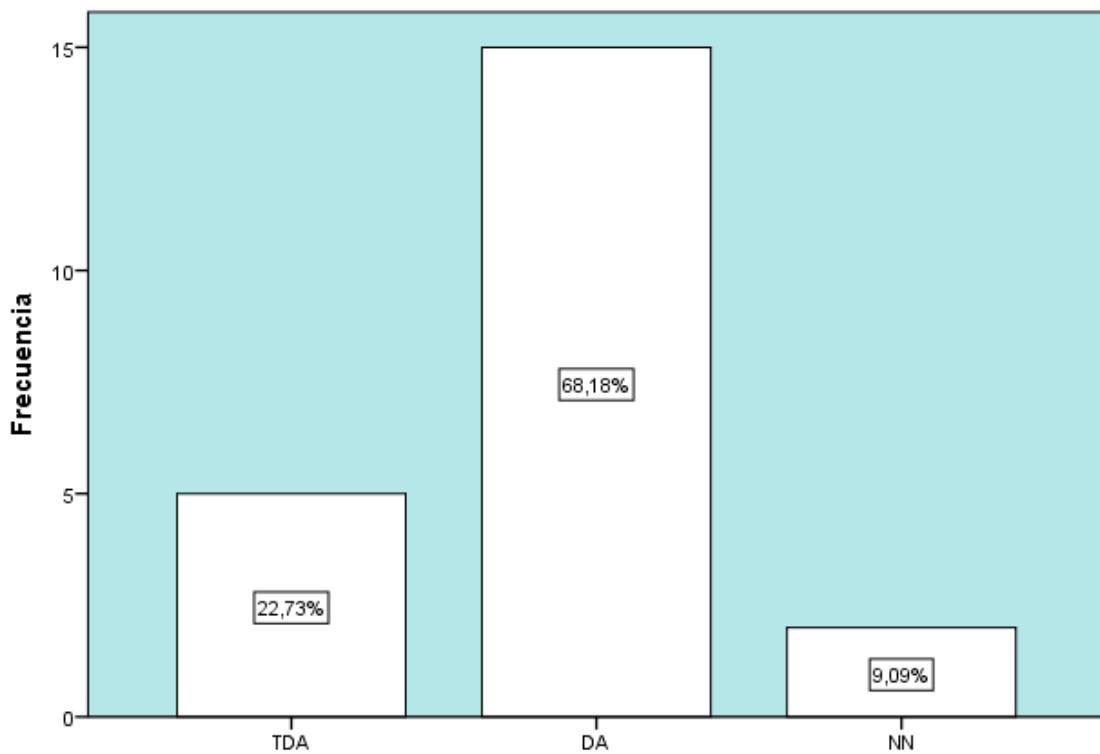


Figura 20 Conoce a la perfección las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo

Fuente: Elaboración en base a la Tabla 20



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabla 20 muestra la calificación de los trabajadores sobre las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo; un 68,2% de los administrativos califican como de acuerdo; un 22,7% consideran como totalmente de acuerdo y un 9,1% de los trabajadores califican como no tener conocimiento sobre el tema.

Del resultado podemos deducir que el 68,2% de los trabajadores conocen a la perfección las funciones establecida que se desarrollan en su puesto de trabajo, donde los administrativos saben o tiene conocimiento de las actividades que se les ha sido designado en su entorno laboral.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La comunicación interna formal e informal influye de manera directa en el desempeño laboral, donde existe una regular comunicación interna que provoca un limitado servicio laboral en los miembros de la institución. Por ello el 45,5% de los trabajadores demuestran que la comunicación interna en el desempeño laboral es deficiente dentro del entorno de la Municipalidad Distrital de San miguel.

SEGUNDA: La comunicación interna formal influye en el desempeño laboral significativamente, donde se determinó una relación regular y se comprobó que el 40,9% señalan una comunicación interna formal deficiente lo que se demuestra falta de compromiso, esto presenta problemas en la circulación de información en la institución.

TERCERA: La comunicación interna informal influye en el desempeño laboral, esto debido al constante intercambio de informaciones en la municipalidad la cual no son fiables y esto significa un proceso de desconfianza laboral de las conductas de los trabajadores de la organización.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: La Municipalidad Distrital de San Miguel, debe poner en práctica un adecuado proceso de comunicación es necesaria la presencia de un personal experto que se encargue específicamente del manejo de la comunicación interna, ya que el papel de la comunicación interna es informar, ejecutar, motivar al personal y expresar los sentimientos o emociones como fuentes de integración social entre los empleados de la institución.

SEGUNDA: organizar seminarios referidos a relaciones interpersonales, para un adecuado manejo de la comunicación interna dentro de esta organización.

TERCERA: Desarrollar cursos de capacitación en temas referidos procedimientos institucionales para mejorar el nivel de desempeño laboral, asimismo desarrollar actividades de recreación entre el personal, favoreciendo las relaciones interpersonales y como una forma de fomentar una cultura de trabajo en equipo.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agut, & Cerrero. (2017). *Enfoque Sobre la Motivacion Laboral*.
- alejandra, b. (2008). *Comunicacion Interna*. Buenos Aires: DIRCOM.
- Apaza Meneses, R. R. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local de Azangaro 2017 Publica*. Puno.
- Arrugo, M. (2002). *El Fin de la Comunicacion Interna* .
- Bermudez, C., & Alarcon , F. (s.f.). *La Comunicacion Interna en las Organizaciones* .
- Brandolin, A. (2008). *Comunicacion Interna*. Buenos Aires: DIRCOM.
- Capriotti, D. P. (1998). *La Comunicacion Interna Capacitacion y Desarrollo*. Argentina.
- Capriotti, P. (1998). *La Comunicacion Interna* . España.
- Castillo, A. (2010). *Introduccion a las Relaciones Publicas*. España .
- Cerrano, M. M. (1982). *Teoria de la comunicacion*. Madrid.
- Cheang, Mendez, & Sanchez. (2015). *Analisis de la Satisfaccion y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Santiago.
- Chupayo , Noe, & Perez. (2007). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo*. Peru.
- Collado, C. F. (2003). *Comunicacion Interna en las Relaciones Interpersonales en la Organizacion*. Trillas.
- Cota Olmos, A. (2002). *Importancia de los Valores en el Desarrollo Humano de la Organizacion*.
- Cruz Parqui, R. G. (2019). *Comunicacion Interna y Desempeño Laboral de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019*. Puno.
- Fajardo Uribe, L. A. (2009). *Comunicaion verbal*. Colombia .



- Fernandez. (1998). *Comunicacion Interna Organizacional*.
- Garcia Jimenez, J. (1998). *La Comunicacion Interna*. Madrid España: Diaz de Santos S.A.
- Garcia Rada, F. (2008). *El Comportamiento Humano en las Organizacion*. Lima: Universidad del Pacifico.
- Georgina, H. (2011). *Satisfaccion Laboral* . Argentina.
- Gil, Ruiz, & Ruiz. (1997). *La evolucion del desempeño*.
- Heriberto. (2004). *Importtnacia de la Cultura y Comunicacion Organizacional*. Santiago de Cuba.
- Hernandez Sampieri. (2014). *Metodologia y tecnicas de la Investigacion Social*.
- Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico.
- Hernandez Sampieri, R. (s.f.). *Metodologia de la Investigacion* .
- Lopez Quevedo, M. K. (2016). *Ifluencia de la Comunicacion Interna en el Nivel de Clima Organizacional de la Muniocipalidad de Chaclacayo*. Ñaña Lima.
- Loria Meneses , R. (2011). *Comunicacion Oral y Escrita Produccion Academica y Asesoria Metodologica*. Mexico.
- Maza Cahuascanco, V. (2019). *Comunicacion Interna Y Desempeño Laboral de los trabajadores del area de Recursos Humanos de la UGEL N°04 Comas, Lima 2018*. Lima .
- Milkovich, & Boudreau. (1994). *Desempeño Laboral* .
- Morales Serrano, F. (2001). *Comunicacion Interna* .
- Moreno Espinoza, L. A. (2008). *Comunicacion Efectiva para el Logro de una Vision Compartida*.
- Pariona Sinche, A. (2000). *Comunicacion Interna en la Practica de una Cultura Organizacional*. Huancayo.



- Perez Porto , J. (2011). *El Compañerismo*.
- Queipo, B. (2012). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria*.
- Robbins, S. (2004). *importancia de la comunicacion en las organizaciones*.
- Rodas Villagran, E. Y. (2017). *Comunicacion efectiva y trabajo en equipo*. Quetzal Tenango.
- Rousseau Sitkin, & Camerer. (1998). *Confianza en el Desempeño Laboral* .
- Salas Perea, R. S. (2012). *La competencia y el desempeño laboral en el sistema* . Cuba.
- Silva Leyton , P. (2017). *Percepcion de la Comunicacion Interna y su Influeciaen la Satisfaccion Laboral de los Docentes de la Institucion Educativa Ignacio de Talara año 2016*.
- Ticona Callata , L. A. (2017). *Comunicacion de la Municipalidad Distrital de Taraco y su Publico Usuario 2014*. Puno.
- Umaña Cisneros, A. M. (2015). *Comunicacion Interna y Satisfaccion Laboral* .



ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia		
Problemas	Objetivos	hipótesis
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera influye la comunicación interna formal e informal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera influye la comunicación interna formal e informal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La comunicación interna formal e informal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativo de Municipalidad Distrital de San Miguel no fluye adecuadamente debido a que es deficiente y falta de comunicación interna adecuada.</p>
<p>Problema específico</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna formal influye en el desempeño laboral de la municipalidad distrital de San Miguel 2019?</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>Determinar la influencia de la comunicación formal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la</p>	<p>Hipótesis específico</p> <p>La comunicación interna formal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, por cuanto este tipo de comunicación en el municipio es insuficiente para la organización de las actividades de los trabajadores.</p>

<p>¿Cuáles la influencia de la comunicación interna informal en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2019?</p>	<p>Municipalidad distrital de San Miguel.</p>	
	<p>Identificar la influencia de la comunicación interna informal en el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de San Miguel.</p>	<p>La comunicación interna informal influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, debido a que el intercambio de información no es fiable.</p>

ANEXO N° 2 Matriz de consistencia

VARIABLE	DIMENSIÓN	MATRIZ DE CONSISTENCIA	
		INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Variable dependiente: Comunicación interna</p>	<p>Comunicación formal Comunicación informal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación vertical - Comunicación descendente - Comunicación ascendente - Comunicación horizontal - Comunicación rápida - Satisfacción de las necesidades sociales - Posibilidad de rumor y distorsión. - La información no es fiable 	<p>Observación</p>



Variable dependiente: Desempeño laboral	Satisfacción laboral Comunicación Conocimiento del cargo Valores Desempeño	<ul style="list-style-type: none">- Agrado por las labores.- Motivación en labores.- Solidaridad y compañerismo en labores.- Relaciones interpersonales. Jefe, toma en cuenta ideas de subordinado.- Toma en cuenta las opiniones de compañeros de trabajo.- Identifica el rendimiento de compañeros de trabajo.- Rendimiento laboral.- Desenvolvimiento laboral.- Planifica actividades de trabajo.- Valores institucionales.- Responsabilidad con labor asignada.- Cumplimiento de normas institucionales.- Eficiencia en el desempeño.- Esfuerzo por el desempeño.- Cumplimiento de objetivos institucionales.- Cualidades para el desempeño.	Encuesta
--	--	---	----------



ANEXO N° 3 Encuesta de comunicación interna y desempeño laboral en la municipalidad distrital de san miguel

Objetivos. - obtener información de la institución acerca de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, para la conformación de una base de datos.

Indicaciones. - A continuación, se le presentan una serie de ítems, Le agradecemos que sea sincero, piense las respuestas, conteste con libertad y pues tu opinión es muy importante.

Agradecimiento. - los cuales le agradecemos su colaboración en responderlas con la mayor precisión, ya que con esto le dará un gran aporte a un estudio de investigación.

INSTRUCCIONES PARA DESARROLLAR LA ENCUESTA:

- Marque con una (X) la respuesta que prefiera y escriba su respuesta.

- Las alternativas son:

TDA: Totalmente de acuerdo

DA: De acuerdo

NN: Ninguna

ED: En desacuerdo

TED: Totalmente en desacuerdo



DATOS PRELIMINARES						
Edad		Sexo		nombra do		contratado
Instrucción	Superior		secundaria		primaria	
Cargo						
PROPOSICIONES						
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMUNICACIÓN INTERNA						
	PROPOSICIONES PARA DIMENSIÓN	TDA	DA	NN	ED	TED
1	¿Es adecuada la comunicación interna dentro del entorno institucional?	TDA	DA	NN	ED	TED
2	¿existe una comunicación interna formal eficaz entre los trabajadores administrativos de la MDSM?	TDA	DA	NN	ED	TED
3	¿Considera necesario que la comunicación interna es esencial para mantener la imagen de la municipalidad?	TDA	DA	NN	ED	TED
4	¿ Puede comunicar sus quejas, pedidos a sus superiores inmediatamente sin necesidad de tener contacto previo con un intermediario?	TDA	DA	NN	ED	TED
5	¿la comunicación entre áreas es rápida y facilita el trabajo?	TDA	DA	NN	ED	TED
6	¿Es importante la comunicación interna en el desempeño laboral?	TDA	DA	NN	ED	TED
	variable dependiente: desempeño laboral PROPOSICIONES PARA DIMENSIÓN					
8	¿Te sientes motivado con tu desempeño laboral en tu entorno?	TDA	DA	NN	ED	TED
9	¿Usted cree que la comunicación interna afecta el desempeño laboral?	TDA	DA	NN	ED	TED
10	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	TDA	DA	NN	ED	TED
11	¿Los jefes se relacionan de manera oportuna con su equipo de trabajo?	TDA	DA	NN	ED	TED
12	¿Logra a cumplir con las metas establecidas en la institución?	TDA	DA	NN	ED	TED
13	¿Existe la confianza laboral entre los trabajadores administrativos?	TDA	DA	NN	ED	TED
14	¿En la institución existe el buen compañerismo entre los trabajadores administrativos?	TDA	DA	NN	ED	TED
15	¿usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la institución?	TDA	DA	NN	ED	TED
16	¿Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidas?	TDA	DA	NN	ED	TED
17	¿Conoce a la perfección las funciones que se desarrollan en su puesto de trabajo?	TDA	DA	NN	ED	TED



ANEXO N° 4 Solicitud presentada para realizar trabajo de investigación

"año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

SOLICITO: Permiso para realizar
Trabajo de Investigación

SEÑOR EUGENIO YUPA ZELA
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL




Yo, **MARY MARITHA QUISPE HANCCO**, identificada con DNI N° 71940116 con domicilio AV. Triunfo N° 2379 Urbanización señor de los Milagros. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera de Ciencias de la Comunicación Social en la Universidad Nacional del altiplano de Puno, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su institución sobre **"COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL 2019"** para optar el grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud
Puno, 01 de Julio del 2019




MARY MARITHA QUISPE HANCCO
DNI N° 71940116