



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen de la Municipalidad de Belén 2024”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Comunicación Estratégica
Bachiller en Dirección Hotelera

PRESENTADO POR:

Barbaran Martin, Omar Valentin - Comunicación Estratégica
Salinas Medina, Renato Enrique - Comunicación Estratégica
Sovero Julca, Alvaro Alonso - Dirección Hotelera

ASESOR:

Mg. Carlos Antonio Sam Anlas

LIMA – PERÚ
2024

Asesor y miembros del jurado

Asesor (a)

Sam Anlas, Carlos Antonio

Miembros del jurado

Ricra Mayorca, Juan Manuel

Verna Hernandez, Jorge Alberto

Haro Yanqui, Eduardo

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Omar Valentin Barbaran Martin Identificado (a) con DNI N° 74397680 perteneciente al Programa de Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas , identificado (a) con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

Yo, Alvaro Alonso Sovero Julca Identificado (a) con DNI N° 72746573 perteneciente al Programa de Programa de Dirección Hotelera, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas, identificado (a) con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

Yo, Renato Enrique Salinas Medina Identificado (a) con DNI N° 74952506, perteneciente al Programa de Comunicación estratégica, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas, identificado (a) con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es __0000-0003-1632-7131.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen de la Municipalidad de Belén 2024”.
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundida en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 24% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único



Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 22, 07, 2024

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Omar Valentin	Barbaran Martin	74397680		
Alvaro Alonso	Sovero Julca	72746573		
Renato Enrique	Salinas Medina	74952506		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Carlos Antonio	Sam Anlas	40789757		

ÍNDICE TEMÁTICO

	Pág.
ÍNDICE TEMÁTICO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	11
1.1. Título del proyecto	11
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	11
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	11
1.4. Alcance a la solución	11
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	12
2.1. Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que se espera aprovechar	12
2.1.1. Planteamiento del problema	12
2.1.2. Formulación del problema	13
2.1.2.1. Problema general	13
2.1.2.2. Problemas específicos	13
2.1.3. Objetivos de la investigación	13
2.1.3.1. Objetivos general	13
2.1.3.2. Objetivos específicos	13
2.1.4. Justificación de la investigación	14
2.1.4.1. Justificación teórica	14
2.1.4.2. Justificación metodológica	14
2.1.4.3. Justificación práctica	14
2.1.5. Limitaciones de la investigación	14
2.1.6. Viabilidad de la investigación	14
2.2. Marco referencial	15
2.2.1. Antecedentes nacionales	15
2.2.2. Antecedentes internacionales	16
2.2.3. Marco teórico	17
2.2.3.1. Comunicación interna	17
2.2.3.2. Desempeño laboral	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.1. Diseño metodológico	23
3.1.1. Tipo de investigación	23
3.1.2. Diseño de la investigación	23
3.1.3. Enfoque de estudio	24
3.2. Diseño muestral	24
3.2.1. Población	24
3.2.2. Muestra	24
3.3. Técnica de recolección de datos	24
3.4. Técnicas de procesamiento de la información	24
3.5. Validez y confiabilidad	26
3.6. Análisis de resultados	26
3.6.1. Resultados para la variable comunicación interna	26
3.6.1.1. Dimensión comunicación intrapersonal	26
3.6.1.2. Dimensión comunicación interpersonal	29
3.6.1.3. Dimensión comunicación institucional	30
3.6.2. Resultados para la variable desempeño laboral	34

3.6.2.1. Dimensión productividad	34
3.6.2.2. Dimensión eficacia	36
3.6.1.3. Dimensión eficiencia	38
3.7. Análisis de los resultados inferenciales (pruebas de hipótesis)	42
3.8. Propuesta de valor del proyecto	44
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES	47
CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES	48
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	49
ANEXOS	51
Anexo 1. Matriz de consistencia	52
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	53
Anexo 3. Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación	55
Anexo 4. Confiabilidad con Alfa de Cronbach	57

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Siento una conexión profunda con el entorno laboral en el que me desenvuelvo.	20
Tabla 2. Me encuentro satisfecho con el ambiente de trabajo en mi área.	21
Tabla 3. Siento que el trabajo que realizo es valorado por mis superiores.	21
Tabla 4. Siento que mi aporte al grupo de trabajo es valorado.	22
Tabla 5. Estoy familiarizado con los objetivos del área de imagen	22
Tabla 6. La comunicación interna se transmite de forma clara, precisa y comprensible.	23
Tabla 7. Mi desempeño laboral se ve afectado por la jerarquía dentro del área de imagen.	24
Tabla 8. Mis líderes me proporcionan la motivación que necesito.	25
Tabla 9. El área de imagen promueve relaciones laborales sólidas entre los equipos.	25
Tabla 10. La municipalidad fomenta la colaboración y el trabajo en equipo.	26
Tabla 11. Realiza un manejo adecuado del tiempo durante el desarrollo de sus labores	27
Tabla 12. Han implementado estándares de producción o rendimiento para evaluar los resultados obtenidos de los trabajadores	27
Tabla 13. Considera que su trabajo cumple con la finalidad de contribuir a la consecución de los objetivos establecidos	28
Tabla 14. Se esmera en cada una de las actividades encomendadas	29
Tabla 15. Se siente comprometido con la buena calidad de su trabajo	29
Tabla 16. Posee la capacidad de poder implementar nuevos métodos y garantizar la calidad de su trabajo	30
Tabla 17. Puede realizar sus tareas, sin esperar que se lo indiquen	30
Tabla 18. Considera que puede realizar sus actividades sin ayuda de otros	31
Tabla 19. Los equipos y herramientas que le asignan son utilizados con responsabilidad	31
Tabla 20. Se hace responsable de los errores que puede cometer en su trabajo	32
Tabla 21. Brinda su punto de vista sobre los procesos para el buen resultado de las tareas encomendadas	32
Tabla 22. Cuenta con capacidad de brindar soluciones a los problemas que se presente en la jornada laboral	33

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Siento una conexión profunda con el entorno laboral en el que me desenvuelvo	20
Figura 2. Me encuentro satisfecho con el ambiente de trabajo en mi área.	21
Figura 3. Siento que el trabajo que realizo es valorado por mis superiores.	21
Figura 4. Siento que mi aporte al grupo de trabajo es valorado.	22
Figura 5. Estoy familiarizado con los objetivos del área de imagen	23
Figura 6. La comunicación interna se transmite de forma clara, precisa y comprensible.	23
Figura 7. Mi desempeño laboral se ve afectado por la jerarquía dentro del área de imagen.	24
Figura 8. Mis líderes me proporcionan la motivación que necesito.	25
Figura 9. El área de imagen promueve relaciones laborales sólidas entre los equipos.	26
Figura 10. La municipalidad fomenta la colaboración y el trabajo en equipo.	26
Figura 11. Realiza un manejo adecuado del tiempo durante el desarrollo de sus labores	27
Figura 12. Han implementado estándares de producción o rendimiento para evaluar los resultados obtenidos de los trabajadores	28
Figura 13. Considera que su trabajo cumple con la finalidad de contribuir a la consecución de los objetivos establecidos	28
Figura 14. Se esmera en cada una de las actividades encomendadas	29
Figura 15. Se siente comprometido con la buena calidad de su trabajo	29
Figura 16. Posee la capacidad de poder implementar nuevos métodos y garantizar la calidad de su trabajo	30
Figura 17. Puede realizar sus tareas, sin esperar que se lo indiquen	30
Figura 18. Considera que puede realizar sus actividades sin ayuda de otros	31
Figura 19. Los equipos y herramientas que le asignan son utilizados con responsabilidad	31
Figura 20. Se hace responsable de los errores que puede cometer en su trabajo	32
Figura 21. Brinda su punto de vista sobre los procesos para el buen resultado de las tareas encomendadas	33
Figura 22. Cuenta con capacidad de brindar soluciones a los problemas que se presente en la jornada laboral	33

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar cómo la comunicación interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen de la Municipalidad de Belén. Se utilizó un diseño descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo, evaluando dimensiones como productividad, eficacia y eficiencia. Los resultados reflejan una correlación significativa entre la calidad de la comunicación interna y el desempeño laboral, destacando la importancia de fortalecer prácticas comunicativas en la institución. Además, se proponen estrategias como talleres de capacitación e integración para optimizar la comunicación y mejorar los resultados organizacionales.

Palabras clave: comunicación interna, desempeño laboral, productividad, eficacia, eficiencia, Municipalidad de Belén.

ABSTRACT

This study aims to analyze how internal communication influences the job performance of the image area workers at the Municipality of Belén. A descriptive-correlational design with a quantitative approach was applied, evaluating dimensions such as productivity, effectiveness, and efficiency. Results show a significant correlation between the quality of internal communication and job performance, emphasizing the need to strengthen communication practices within the institution. Strategies such as training workshops and integration activities are proposed to optimize communication and enhance organizational outcomes.

Keywords: internal communication, job performance, productivity, effectiveness, efficiency, Municipality of Belén.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del proyecto

La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen de la Municipalidad de Belén 2024

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

El estudio está orientado a medir el grado de comunicación que se da a nivel interno dentro del Área de Imagen de la Municipalidad Distrital de Belén, que está enfocada en mejorar los niveles de comunicación que conlleven a los colaboradores a optimizar sus funciones.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

Al sector público, específicamente a los colaboradores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén, provincia de Maynas, Región Loreto.

1.4. Alcance a la solución

La deficiente comunicación interna dentro de las instituciones públicas del estado genera un impacto negativo en el desempeño laboral, por lo que se hace necesario evaluar el nivel de comunicación que se da en la Municipalidad Distrital de Belén, y de acuerdo a los resultados obtenidos hacer las recomendaciones respectivas que redundara en un mejor desempeño laboral de los empleados y en la institución misma.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1. Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que se espera aprovechar

2.1.1. Planteamiento del problema

La comunicación interna dentro de una organización, como lo es el área de imagen de la Municipalidad Distrital de Belén, juega un papel fundamental en el funcionamiento eficiente y efectivo de sus actividades. Sin embargo, en muchos casos, la falta de una comunicación clara, efectiva y fluida puede tener un impacto negativo en el desempeño laboral de los empleados.

Cuando la comunicación interna es deficiente, los empleados pueden no tener una comprensión clara de sus roles, responsabilidades y metas organizacionales. Esto puede llevar a la confusión, el desánimo y la falta de compromiso con el trabajo. Asimismo, la falta de canales adecuados o la mala gestión de la información pueden dificultar la transmisión efectiva de mensajes importantes dentro de la organización. Esto puede dar lugar a malentendidos, errores y duplicación de esfuerzos. Además, la falta de comunicación provoca problemas de coordinación y colaboración, lo que trae consigo conflictos interpersonales y un ambiente laboral tenso.

En muchas ocasiones se ha observado la falta de comunicación entre el personal, por lo que se entiende que, la comunicación interna deficiente puede tener múltiples repercusiones en el desempeño laboral de los empleados, desde la falta de claridad en las expectativas hasta la desmotivación y la desconexión. Identificar y abordar los problemas de comunicación interna es crucial para mejorar el funcionamiento y el éxito de la organización en su conjunto.

En resumen, la mejora de la comunicación interna en el área de imagen de la Municipalidad de Belén es crucial para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores y garantizar la eficiencia en la prestación de servicios a la comunidad. Esto requerirá un enfoque integral que involucre tanto cambios estructurales como culturales dentro de la organización.

2.1.2. Formulación del problema

2.1.2.1. Problema general

¿De qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén, 2024?

2.1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera influye la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024?

¿De qué manera influye la comunicación interna en la eficacia laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024?

¿De qué manera influye la comunicación interna en la eficiencia laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024?

2.1.3. Objetivos de la investigación

2.1.3.1. Objetivos general

Determinar de qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén, 2024.

2.1.3.2. Objetivos específicos

Evaluar de qué manera influye la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén, 2024.

Examinar de qué manera influye la comunicación interna en la eficacia laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén, 2024.

Analizar de qué manera influye la comunicación interna en la eficiencia laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén, 2024.

2.1.4. Justificación de la investigación

2.1.4.1. Justificación teórica

El presente estudio se basa en teorías y en antecedentes relacionados sobre la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral, en entidades gubernamentales en donde son escasas los niveles de comunicación interna que optimicen para mejorar y/o motivar un mejor desempeño laboral, por lo que se hace necesario realizar el presente estudio.

2.1.4.2. Justificación metodológica

La metodología de la investigación se orienta en el enfoque cuantitativo donde se hace previamente un diagnóstico de las condiciones de la comunicación interna para luego de acuerdo a los resultados aplicar mejoras para un mejor desempeño laboral, resultados que van a constituir antecedentes para posteriores investigaciones.

2.1.4.3. Justificación práctica

Se realizará un diagnóstico de los niveles de comunicación interna y partir de los hallazgos encontrados se puedan implementar políticas y estrategia de comunicación interna que fortalezcan el desempeño laboral y por ende el fortalecimiento de la municipalidad.

2.1.5. Limitaciones de la investigación

Como en toda entidad del estado la principal limitación que se tiene es el tener acceso a la información que facilite el desarrollo del presente estudio, así como el posible rechazo de los funcionarios para interactuar con los servidores de la municipalidad.

Otra limitante es el temor de los trabajadores sobre todo los contratados a brindar información sobre los sistemas de comunicación que se dan en la Municipalidad.

2.1.6. Viabilidad de la investigación

La investigación es viable porque pese a las limitaciones existentes, en los trabajadores municipales existe una plena disposición para colaborar con el estudio

y mejorar la comunicación interna institucional con un mejor desempeño laboral que redundará en un servicio municipal de calidad hacia los usuarios.

2.2. Marco referencial

2.2.1. Antecedentes nacionales

Coronel (2023), en su investigación sobre Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad de Pítipu, concluye que para el objetivo general determina que el 53.1% de los trabajadores muestran un nivel moderado para las dos variables: Comunicación interna y Desempeño laboral. Así mismo un 38.8% de encuestados establecen un nivel moderado a la dimensión Comunicación ascendente y la variable Desempeño laboral. En cuanto a la comunicación descendente 56.1% de colaboradores indican en un nivel moderado a la dimensión Comunicación descendente y la variable desempeño laboral, finalmente un 46.9% de colaboradores refieren como un nivel moderado a la dimensión Comunicación horizontal y la variable Desempeño laboral. Haciéndose la recomendación de que se debe realizar talleres, capacitaciones y actividades de integración para el personal de la municipalidad de Pítipu; en donde se explique las funciones, normas, deberes y derechos al personal y sus colaboradores, para que se establezca una comunicación transparente y eficaz fortaleciendo las relaciones interpersonales.

Guerrero (2023), en su investigación sobre “Comunicación interna y percepción de la imagen institucional de la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes”, concluye que la comunicación interna y percepción de la imagen institucional se encuentra en un nivel regular respecto de las dimensiones comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional. Con relación a la percepción de los trabajadores sobre la imagen institucional es regular respecto de la dimensión Imagen física institucional e imagen conceptual institucional. Resultado que contrasta con la imagen valorativa institucional con un nivel deficiente. Finalmente, la investigación concluye que existe una correlación directa con un nivel bueno entre las variables de comunicación interna y percepción de la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Zarumilla. Haciéndose la recomendación que se debe realizar seminarios y talleres sobre fortalecimiento y desarrollo de habilidades sociales para un mejor servicio y el fortalecimiento de una imagen institucional positiva.

Porta y Martinez (2024), en su investigación “Comunicación organizacional interna y desarrollo organizacional según el personal administrativo de la Municipalidad

Distrital de Chilca”, concluyen: Que existe una relación eficiente entre las dos variables en estudio. Sostienen que cuanto mejor sea la comunicación interna va a haber una mejor respuesta en el desarrollo de la organización. Indican que hay una relación provechosa muy significativa entre los elementos de la comunicación, porque cuando se da una comunicación eficiente se van a dar resultados positivos en el desempeño de los colaboradores de la organización. Del mismo modo el estudio refleja que cuando no hay barreras en la comunicación, habrá una mejor respuesta en los colaboradores. Finalmente, los autores indican que cuando se da una buena retroalimentación son mejores los procesos hacia la consecución de las metas.

Los autores recomiendan mejorar la comunicación entre los trabajadores y los que tienen a cargo las jefaturas, del mismo se debe establecer estrategias que busquen quitar las barreras de comunicación que hacen mucho daño en el entorno laboral. En todas las áreas de la institución se debe practicar la retroalimentación que busque la eficiencia y por ende un mejor desempeño laboral en la institución.

2.2.2. Antecedentes internacionales

Aragadvay (2022), realizó la investigación “Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba”. La autora en el estudio evidenció la falta de un proceso de comunicación interna efectiva, por lo que se propone varias estrategias a ser implementadas con el fin de que se intercambien eficientemente la información entre compañeros para coordinar tareas, la claridad y nitidez de las directrices emitidas por los directivos, el sentimiento de pertenencia a la institución para el cumplimiento de la misión, visión y valores del hospital, confianza en la resolución de malos entendidos, ayuda significativa por parte de los directivos para el cumplimiento de tareas. Todo ello es motivo de influencia en la Satisfacción de la planta laboral que se manifiesta con el agrado por la remuneración que recibe, la estabilidad laboral que les manifiestan, los incentivos recibidos como premio a la calidad de trabajo realizado lo que contribuye a forjar un ambiente cálido de trabajo. En el estudio se hace la recomendación de evaluar periódicamente el estado de la comunicación interna dentro de la institución, para determinar la acción correctiva a aplicar, sea a nivel jerárquico superior o al nivel operativo. Dando a conocer a todos los colaboradores su importancia dentro de la organización. Implementar un programa de incentivos, programas sociales, eventos y actividades que genere expectativas positivas dentro de los trabajadores, además de transmitir confianza y estabilidad en los

trabajadores. Contratar un equipo consultor externo a la institución que maneje adecuadamente el tema de la comunicación interna, entendiendo que esto es una inversión a largo plazo para la institución, dando a futuro réditos económicos por el buen desempeño y productividad de los empleados.

Balarezo (2014). En su investigación “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”, concluye que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. Así mismo la comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive, así como también en las actitudes de los trabajadores. El autor indica que muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta San Miguel Drive. En su análisis encontró que la la distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo y que el clima organizacional de la empresa San Miguel Drive no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores. Finalmente indica que la comunicación organizacional interna de la empresa San Miguel Drive no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores. El autor recomienda corregir las falencias que presenta la comunicación organizacional interna con la finalidad de mejorar la coordinación de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la organización. Así mismo recomienda mejorar la comunicación organizacional interna en post de incrementar la productividad de la empresa San Miguel Drive y así también mejorar las actitudes de los trabajadores.

2.2.3. Marco teórico

2.2.3.1. Comunicación interna

Gutierrez (2015), manifiesta que la comunicación interna, es el proceso a través del cual las personas interactúan entre sí mediante el intercambio de símbolos que representan información, actitudes, ideas o emociones con el objetivo de influir entre ellas.

Por lo tanto, hay que entender la comunicación no simplemente como un soporte que sustenta las diferentes actividades llevadas a cabo en la empresa, sino

también como un recurso que se debe gestionar con éxito, puesto que las relaciones que se establecen entre los integrantes de las organizaciones se dan gracias a la comunicación entre estos, señalar responsabilidades, fijando la obligación que mejoren la identificación con la

Coronel (2023), menciona que la comunicación interna en una organización es elemental, porque estas se efectúan teniendo como base información, la misma que no está sujeto a la disposición de tecnologías sino al empeño que el colaborador lleva a cabo. Gómez y Zapata (2017) sostienen que las comunicaciones internas son directrices que contienen una serie de mensajes que se discuten o refutan dentro de una organización o entidad, comunicación que debe darse respetando los cánones éticos orientándose en la calidad del mismo quienes detallan que la comunicación interna es un patrón de mensajes que son replicados entre los miembros de una entidad; respetando la cultura e identidad, enfocándose en la calidad en relación a quien la recibe que es el usuario. (pag.19).

- **Comunicación intrapersonal**

Yarleque (2018), manifiesta que esta comunicación se caracteriza por transmitir datos o información de modo interno, generando un diálogo interno que va a repercutir y complementar el aprendizaje del usuario o colaborador.

- **Comunicación interpersonal**

Yahuana (2018), indica que este es un tipo de comunicación que pueda darse entre personas o pequeño grupo de personas y está relacionada a generar motivación en los colaboradores o trabajadores conectándose o interactuando con sus mismos compañeros de trabajo o con sus superiores.

Navarro (2020), indica que en esta forma de comunicación se producen relaciones entre una o más personas que desarrollan o impulsan respuestas o reacciones cuando envían o reciben información.

- **Comunicación institucional**

- a. **Comunicación interna ascendente**

Aquí la comunicación se da dentro de la organización desde los máximos niveles de la estructura organizacional hacia los directores, generándose una retroalimentación de datos que pueden ser solución a ciertos

problemas o mejorar algunos procesos de la organización que conlleven a mejorar la toma de decisiones (Trelles, 2004).

b. Comunicación descendente

En este tipo de comunicación la comunicación fluye para mejorar el desempeño de los colaboradores con funciones definidas para cada área de la organización. Generalmente suelen darse directivas para el cumplimiento de los objetivos. Esta comunicación suele desde los directores hacia los colaboradores con información propicia para su desempeño efectivo. (Cervera, 2008).

c. Comunicación horizontal

Aquí la comunicación se da entre los colaboradores de un área o de diferentes áreas de la organización, cuya finalidad es mantener una comunicación fluida de intercambio de información dando solución a problemas que pueda darse lo que conlleva a tener resultados que satisfagan las expectativas de la organización. (Trelles, 2004)

2.2.3.2. Desempeño laboral

González y Vilchez (2021), sostienen que el desempeño laboral hace referencia a la manera en que los colaboradores de una organización cumplen con las funciones y tareas que tiene asignadas para la realización de sus labores en el cargo que ocupen en la empresa según sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades, para la búsqueda de los objetivos establecido para tal fin, produciendo comportamientos y cambios que ayuden a la organización y a sus empleados a determinar qué tan eficiente y eficaz son para lograr las metas propuestas. Así mismo indican que Robbins et al. (2013) refieren que es un proceso para establecer que tan eficiente o eficaz ha sido una empresa (o un individuo o un proceso) en el alcance de sus tareas y objetivos laborales. En general, a nivel organizacional representa el nivel de efectividad con el que el empleado realiza sus actividades diarias. Para juzgar el rendimiento del personal es necesario utilizar una evaluación para medir el desempeño laboral. La evaluación debe servir como marco de referencia de las actividades en lo que respecta a lo que exigen las empresas o entidades gubernamentales.

Factores del desempeño laboral

González y Vilchez (2021), citan a Davis y Newstrom (2013) para definir el desempeño laboral, la misma que se refiere al comportamiento que tiene el servidor o empleado en el desempeño de sus labores, acto que está relacionado con la iniciativa, actitud, ser responsable, con motivación, etc.

- **Adaptabilidad**

El empleado o servidor tiende a adaptarse a los cambios que puedan darse en la organización, conllevando a generar un comportamiento favorable para su desempeño laboral, cambios que van a repercutir en mejores resultados para la empresa u organización. **González y Vilchez (2021)**.

- **Asistencia y puntualidad**

La asistencia y puntualidad son valores que diferencian a los colaboradores honestos y responsables para asumir sus obligaciones en función de las actividades o tareas inherentes a su cargo para el logro de los objetivos tanto individuales como organizacionales; estos denotan personalidad, carácter, orden, eficiencia y eficacia en la realización de las actividades programadas, para desempeñar mejor el trabajo y ser merecedores de confianza. **González y Vilchez (2021)**

- **Responsabilidad**

Es una respuesta favorable del servidor hacia los compromisos que ha asumido con la empresa u organización, que pueden ser el logro de las tareas encomendadas en el plazo establecido para lograr las metas organizacionales. **González y Vilchez (2021)**.

- **Motivación**

Es una estimulación que impulsa al servidor o empleado que lo motiva a actuar o comportarse de manera positiva a realizar sus labores de manera eficiente para la consecución del propósito o la tarea encomendada. **González y Vilchez (2021)**.

- **Disciplina**

González y Vilchez (2021), señalan que este hábito dota a las personas de normas para su buen comportamiento en la organización haciendo que su desempeño sea de manera responsable asumiendo una actitud responsable que va a contribuir a mejorar su rendimiento y por lo tanto una buena producción en la organización o empresa.

- **Cooperación**

Mediante la cooperación las labores o funciones dan un resultado más efectivo, con una actitud de colaboración y trabajo en equipo, dando incentivos para un mejor desempeño laboral puede obtenerse un óptimo rendimiento de forma personal como también grupal, así como a nivel de la empresa u organización. **González y Vilchez (2021)**.

- **Iniciativa**

Es la autoconfianza que tiene la persona en sí mismo, en su capacidad, en su actitud para desarrollar una labor o tarea, tomando decisiones seguras para resolver situaciones o mejorar su desempeño laboral que redundaran en el logro de los objetivos de la organización. **González y Vilchez (2021)**.

- **Productividad**

Es un factor que nos va a permitir medir el resultado de las actividades desarrolladas en la organización, en la misma se tiene que dar un equilibrio entre el tiempo invertido y los recursos asignados en el plazo o tiempo establecido para su desarrollo, logrando la eficiencia.

- **Eficacia**

Se habla de eficacia cuanto se logra las metas establecidas en el tiempo determinado o fijado, para lograr este propósito se priorizan las tareas debiendo estas realizarse de forma ordenada hasta lograr su consecución, utilizando los recursos de manera óptima y en las condiciones adecuadas del ambiente para el desarrollo de las actividades.

La eficacia puede estar presente en distintos ámbitos, como las ventas realizadas, los productos creados, los recursos generados o los servicios ofertados en un lapso de tiempo determinado. **(Universidad de Rioja, 2023)**.

- **Eficiencia**

La **Universidad de Rioja** en su sitio web menciona que según la Real Academia Española (RAE) maneja dos definiciones para esta palabra: La primera es la “capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” y la segunda, “capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos”. **(UNIR, 2023)**.

La eficiencia en administración es cuando se alcanza un objetivo con la menor cantidad de recursos disponibles o el conseguir varios objetivos usando la misma cantidad de recursos. **(UNIR, 2023)**.

Para mejorar este indicador, se pueden revisar e introducir cambios en los procesos de producción, organización, horarios, maquinaria, logística, embalaje, capacitación del personal, etc. **(UNIR, 2023)**.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada porque estuvo enfocada en resolver un problema identificado dentro de una empresa pública. Esto tras confirmar que los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén encontraron más de un inconveniente en su puesto de trabajo.

Este trabajo de investigación fue aplicado. Según Concytec (2018) mencionó que es de tipo aplicada cuando se determina los medios que pueden satisfacer las necesidades primordiales identificadas a través del conocimiento científico.

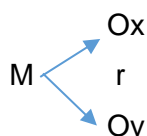
Hernández et ál. (2014) menciona que una investigación es aplicada porque está orientada a resolver un problema.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es descriptivo – correlacional, ya que busca conocer la relación entre Comunicación interna y el Desempeño laboral en el área de Imagen de la Municipalidad Distrital de Belén, con un estudio no experimental, porque no se manipuló ninguna variable.

Sobre el tema Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), dice que el diseño es un esquema donde se especifica el desarrollo que se requiere para la obtención de información, este es un estudio no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable, limitándose a observar los sucesos para después analizarlos.

Diseño de la investigación:



Donde:

M es la muestra.

Ox es la medición de comunicación interna.

r es el coeficiente de correlación entre las dos variables.

Oy es la medición de desempeño laboral.

3.1.3. Enfoque de estudio

La investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se va a contabilizar atributos, actitudes, comportamientos y otras variables definidas con el fin de respaldar u oponerse a la hipótesis planteada. Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de esta se deriva expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población

La población lo conforman los trabajadores del área de Imagen de la Municipalidad Distrital de Belén que son 8 personas.

3.2.2. Muestra

Para determinar la muestra no se aplicó ningún método estadístico, porque se cuenta con una población de estudio pequeña, por lo tanto, la muestra está conformada por todos los trabajadores del área de imagen de la Municipalidad Distrital de Belén que en este caso son 8 personas.

3.3. Técnica de recolección de datos

El cuestionario: Según Fernández, Baptista y Hernández (2010) manifiestan que, “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (pag.217).

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento que se ha utilizado, con preguntas extraídas de la operalización de las variables.

3.4. Técnicas de procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información, se realizó lo siguiente:

Para esto se empleó las tablas y gráficos bajo un enfoque descriptivo correlacional, esto con la finalidad de analizar las variables en su contexto natural, sin la manipulación de las mismas.

Se empleó el programa Excel, el cual estuvo encargado de la tabulación de los datos obtenidos de las encuestas, de la cual se extrajeron las tablas descriptivas de cada una de las variables.

Se utilizó el programa estadístico SPSS v26, en la cual se realizó la prueba de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach estableciendo como parámetro mínimo el nivel 0.5.

3.5. Validez y confiabilidad

La validez es el grado en que los instrumentos realmente miden la variable, es así que en la investigación dicha validez se obtuvo mediante el criterio de experto, quien procedió a analizar y verificar los ítems de las dimensiones e indicadores para determinar su correcta aplicación.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach a cada una de las variables y sus correspondientes dimensiones, porque el instrumento tiene una medición de escala Likert ya que es politómico, procesando la información en el paquete estadístico SPSS V.26

3.6. Análisis de resultados

Se presentan los resultados sistematizados en un modo lógico, ordenado y objetivo, mostrados en tablas y gráficos, permitiendo engrandecer la teoría científica.

3.6.1. Resultados para la variable comunicación interna

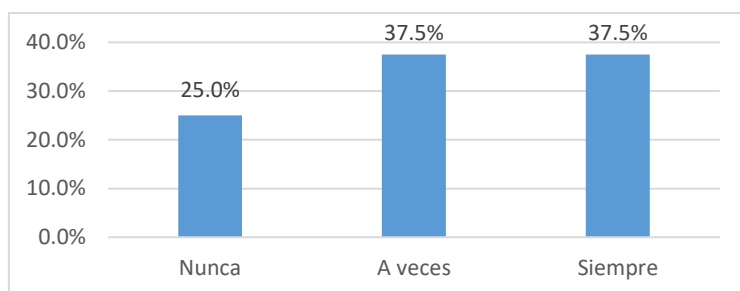
3.6.1.1. Dimensión comunicación intrapersonal

Tabla 1. Siento una conexión profunda con el entorno laboral en el que me desenvuelvo.

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Ideas	Nunca	2	25.00
	A veces	3	37.50
	Siempre	3	37.50
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 1. Siento una conexión profunda con el entorno laboral en el que me desenvuelvo



Fuente: Tesista. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1, para la dimensión **comunicación intrapersonal** en el indicador **Ideas** se observa una paridad en la valoración sobre si siente una conexión profunda en el entorno laboral con el 37.5% indica A veces y 37.5% indica Siempre, y un 25% indica Nunca. Según este resultado se necesita fortalecer el compromiso hacia la institución de los

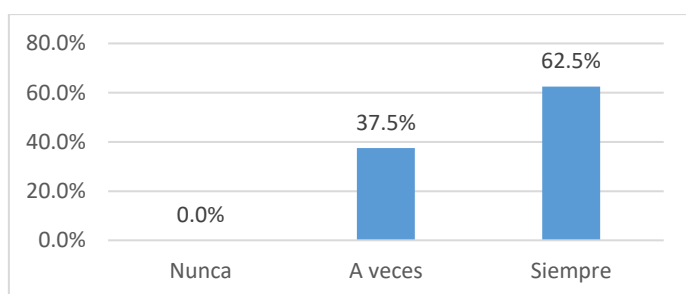
colaboradores porque menos del 50% siente una conexión con el entorno laboral en que se desenvuelve.

Tabla 2. Me encuentro satisfecho con el ambiente de trabajo en mi área.

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Ideas	Nunca	0	0.00
	A veces	3	37.50
	Siempre	5	62.50
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 2. Me encuentro satisfecho con el ambiente de trabajo en mi área.



Fuente: Tesista. Elaboración propia

Interpretación:

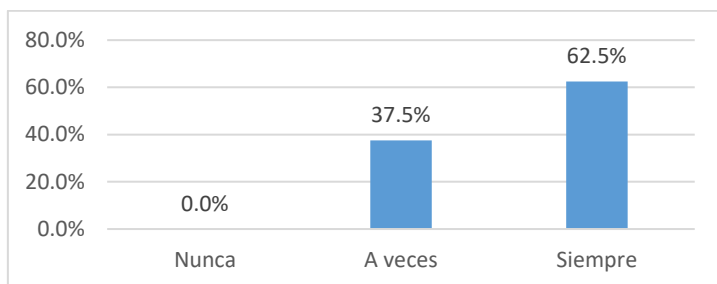
En la tabla 2, para la dimensión **comunicación intrapersonal** en el indicador **Ideas** con relación a la interrogante si se encuentra **satisfecho con el ambiente de trabajo**, se observa que el 62.50% indica Siempre y el 37.5% indica A veces. Este resultado nos muestra que hay un alto elevado porcentaje de servidores que se encuentran satisfechos en el ambiente en que desarrollan sus actividades.

Tabla 3. Siento que el trabajo que realizo es valorado por mis superiores.

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Emociones	Nunca	0	0.00
	A veces	3	37.50
	Siempre	5	62.50
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 3. Siento que el trabajo que realizo es valorado por mis superiores.



Fuente: Tesista. Elaboración propia

Interpretación:

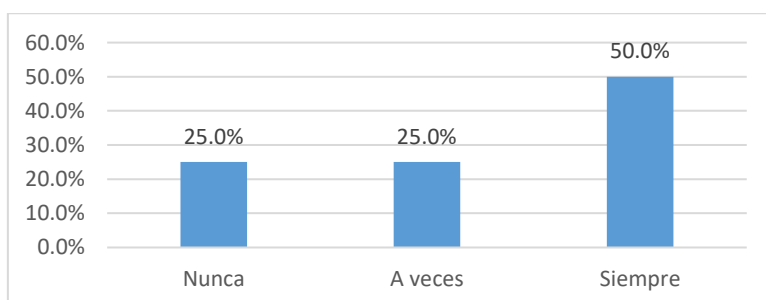
En la tabla 3, para la dimensión **comunicación intrapersonal** en el indicador **Emociones** con relación a la interrogante si **siente que su trabajo es valorado por sus superiores**, se observa que el 62.50% indica Siempre y el 37.5% indica A veces. Se aprecia que hay un porcentaje elevado de servidores que siente que su trabajo es valorado por sus directores o jefes.

Tabla 4. Siento que mi aporte al grupo de trabajo es valorado.

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Emociones	Nunca	2	25.00
	A veces	2	25.00
	Siempre	4	50.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 4. Siento que mi aporte al grupo de trabajo es valorado.



Fuente: Tesista. Elaboración propia

En la tabla 4, para la dimensión **comunicación intrapersonal** en el indicador **Emociones** con relación a la interrogante si **siente que su aporte al grupo es valorado**, se observa que el 50% indica Siempre, el 25% indica A veces, y el 25% indica Nunca. Este resultado nos muestra que el 50% de servidores indica que su aporte laboral es valorado, sin embargo, existe un 25% que no se siente valorado y un 25% que a veces se siente valorado, por lo que se hace necesario fortalecer ese esfuerzo del trabajador mediante el reconocimiento de su labor de manera significativa.

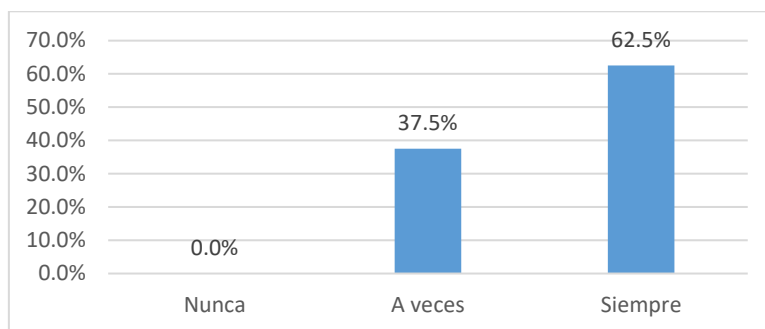
3.6.1.2. Dimensión comunicación interpersonal

Tabla 5. Estoy familiarizado con los objetivos del área de imagen

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Receptividad	Nunca	0	0.00
	A veces	3	37.50
	Siempre	5	62.50
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 5. Estoy familiarizado con los objetivos del área de imagen



Fuente: Tesista. Elaboración propia

Interpretación

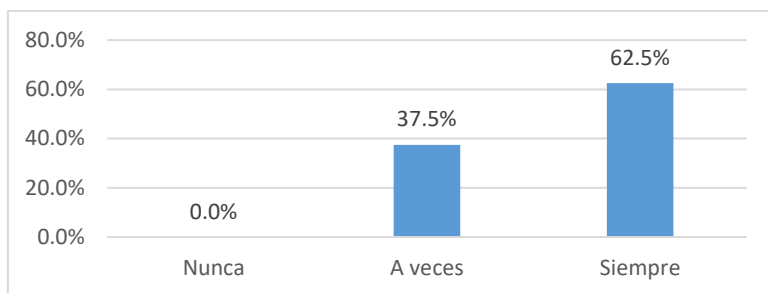
En la tabla 5, para la dimensión **comunicación interpersonal** en el indicador **Receptividad** con relación a la interrogante si **está familiarizado con los objetivos del área de imagen**, se observa que el 62.5% indica Siempre, el 37.5% indica A veces. Resultado que nos permite apreciar que la gran mayoría de los servidores comprenden los valores y objetivos del área de imagen de la Municipalidad Distrital de Belén.

Tabla 6. La comunicación interna se transmite de forma clara, precisa y comprensible.

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Comunicación efectiva	Nunca	0	0.00
	A veces	3	37.50
	Siempre	5	62.50
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 6. La comunicación interna se transmite de forma clara, precisa y comprensible.



Fuente: Tesista. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6, para la dimensión **comunicación interpersonal** en el indicador **Comunicación efectiva** con relación a la interrogante si **La comunicación interna se transmite de forma clara, precisa y comprensible**, se observa que el 62.5% indica Siempre, el 37.5% indica A veces. Este resultado nos permite apreciar que, no obstante, hay un elevado porcentaje que comprende perfectamente el mensaje de la comunicación interna en la institución; sin embargo, hay un 37.5% de servidores que necesita tomarse en cuenta para que el mensaje de la comunicación hacia ese grupo sea entendible, a fin de evitar confusiones y malos entendidos.

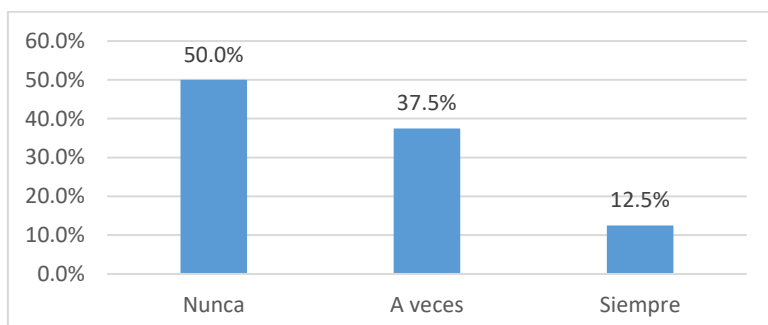
3.6.1.3. Dimensión comunicación institucional

Tabla 7. Mi desempeño laboral se ve afectado por la jerarquía dentro del área de imagen.

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Comunicación ascendente	Nunca	4	50.00
	A veces	3	37.50
	Siempre	1	12.50
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 7. Mi desempeño laboral se ve afectado por la jerarquía dentro del área de imagen.



Fuente: Tesista. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7, para la dimensión **comunicación institucional** en el indicador **Comunicación ascendente** con relación a la interrogante si su **desempeño laboral se ve**

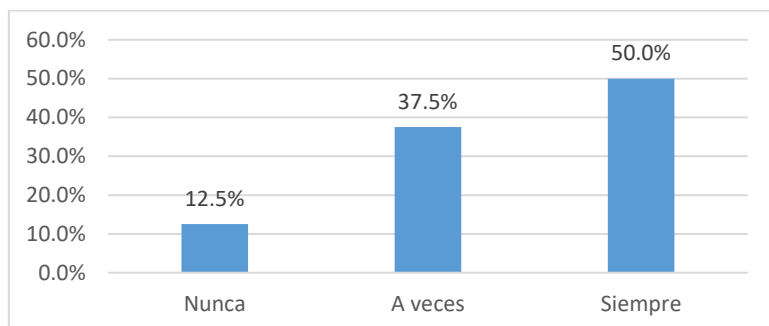
afectado por la jerarquía dentro del área de imagen, se observa que el 50% indica Nunca, el 37.5% indica A veces y el 12.5% indica siempre. Este resultado nos muestra que la gran mayoría de servidores siente que su desempeño laboral no se ve afectado por la jerarquía o por el jefe; no obstante, hay un 37.5% que manifiesta que a veces se siente afectado y un 12.5% que indica que siempre se siente afectado. Resultado que nos indica que es necesario mejorar la comunicación hacia los servidores que sienten que su desempeño laboral se ve afectado por la jerarquía, que son el 50% de los entrevistados.

Tabla 8. Mis líderes me proporcionan la motivación que necesito.

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Comunicación descendente	Nunca	1	12.50
	A veces	3	37.50
	Siempre	4	50.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 8. Mis líderes me proporcionan la motivación que necesito.



Fuente: Tesista. Elaboración propia

Interpretación:

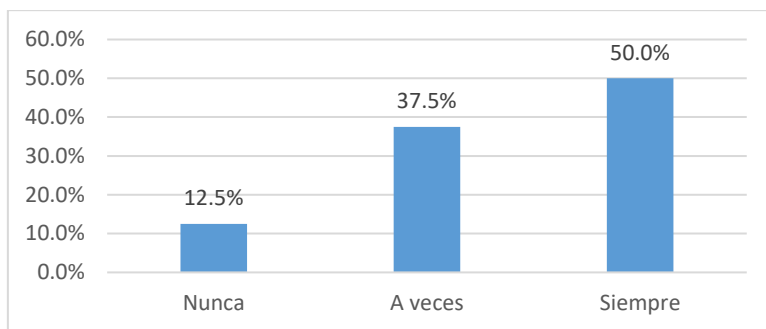
En la tabla 8, para la dimensión **comunicación institucional** en el indicador **Comunicación descendente** con relación a la interrogante si su **líder proporciona la motivación que necesita**, se observa que el 50% indica Siempre, el 37.5% indica A veces y el 12.5% indica Nunca. Este resultado nos muestra que, no obstante que un 50% manifiesta que existe motivación por parte de la jefatura para su desempeño laboral, existe un grupo de servidores entre los que manifestaron que a veces reciben motivación y otro grupo que indica que nunca ha recibido motivación, se hace necesario a este grupo de servidores ser motivados en su desempeño laboral.

Tabla 9. El área de imagen promueve relaciones laborales sólidas entre los equipos.

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Comunicación horizontal	Nunca	1	12.50
	A veces	3	37.50
	Siempre	4	50.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 9. El área de imagen promueve relaciones laborales sólidas entre los equipos.



Fuente: Tesista. Elaboración propia

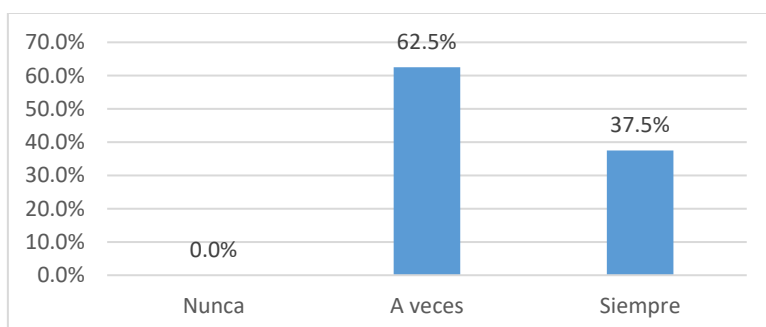
En la tabla 9, para la dimensión **comunicación institucional** en el indicador **Comunicación descendente** con relación a la interrogante si su **El área de imagen promueve relaciones laborales sólidas entre los equipos**, se observa que el 50% indica Siempre, el 37.5% indica A veces y el 12.5% indica Nunca. Este resultado nos muestra que, no obstante que un 50% manifiesta que existe buenas relaciones laborales, existe un grupo de servidores entre los que manifestaron que a veces reciben motivación y otro grupo que indica que nunca ha recibido motivación, se hace necesario incorporar a este grupo de servidores a ser motivados a interactuar con sus demás compañeros de labores.

Tabla 10. La municipalidad fomenta la colaboración y el trabajo en equipo.

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Comunicación horizontal	Nunca	0	0.00
	A veces	5	62.50
	Siempre	3	37.50
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 10. La municipalidad fomenta la colaboración y el trabajo en equipo.



Fuente: Tesista. Elaboración propia

En la tabla 10, para la dimensión **comunicación institucional** en el indicador **Comunicación descendente** con relación a la interrogante si la **municipalidad fomenta la colaboración y el trabajo en equipo**, se observa que el 62.5% indica que esta condición

se da A veces y el 37.5% indica que a Veces. Resultado que amerita que la oficina de Recursos Humanos o el área correspondiente fortalezca la colaboración y el trabajo en equipo en todas las áreas de la Municipalidad a fin de que los servidores se sientan fortalecidos en su desempeño laboral.

3.6.2. Resultados para la variable desempeño laboral

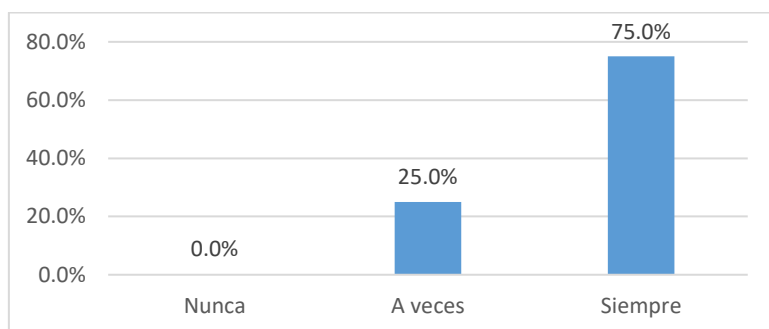
3.6.2.1. Dimensión productividad

Tabla 11. Realiza un manejo adecuado del tiempo durante el desarrollo de sus labores

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Cumplimiento de metas	Nunca	0	0.00
	A veces	2	25.00
	Siempre	6	75.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 11. Realiza un manejo adecuado del tiempo durante el desarrollo de sus labores



Fuente: Tesista. Elaboración propia

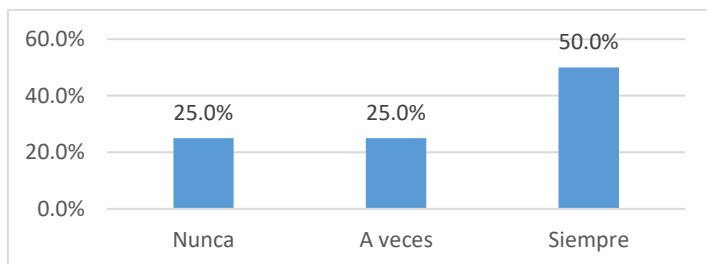
En la tabla 11, para la variable desempeño laboral en la dimensión **productividad** en el indicador **Cumplimiento de metas** con relación a la interrogante si **realiza un manejo adecuado del tiempo durante el desarrollo de sus labores**, se observa que el 75% indica Siempre, el 25% indica A veces. Resultado que nos indica que en el área de imagen hacen un control adecuado de su tiempo en el desarrollo de sus actividades.

Tabla 12. Han implementado estándares de producción o rendimiento para evaluar los resultados obtenidos de los trabajadores

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Cumplimiento de metas	Nunca	2	25.00
	A veces	2	25.00
	Siempre	4	50.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 12. Han implementado estándares de producción o rendimiento para evaluar los resultados obtenidos de los trabajadores



Fuente: Tesista. Elaboración propia

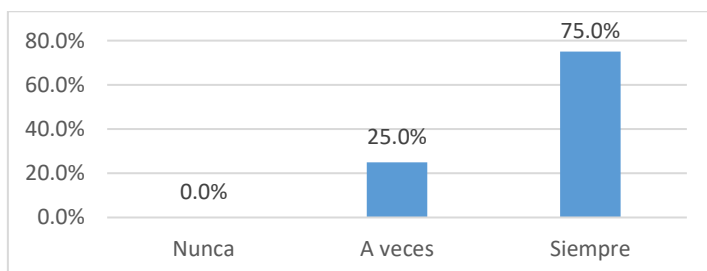
En la tabla 12, para la variable desempeño laboral en la dimensión **productividad** en el indicador **Cumplimiento de metas** con relación a la interrogante si se ha **implementado estándares de producción o rendimiento para evaluar a los trabajadores**, el 50% indica Siempre, el 25% indica A veces y el 25% indica nunca.

Tabla 13. Considera que su trabajo cumple con la finalidad de contribuir a la consecución de los objetivos establecidos

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Producción personal	Nunca	0	0.00
	A veces	2	25.00
	Siempre	6	75.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 13. Considera que su trabajo cumple con la finalidad de contribuir a la consecución de los objetivos establecidos



Fuente: Tesista. Elaboración propia

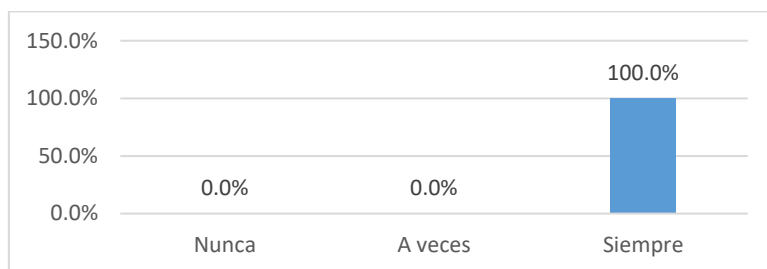
En la tabla 13, para la variable desempeño laboral en la dimensión **productividad** en el indicador **Producción personal** el 75% de los encuestados indica que contribuye al logro de los objetivos establecidos.

Tabla 14. Se esmera en cada una de las actividades encomendadas

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Producción personal	Nunca	0	0.00
	A veces	0	0.00
	Siempre	8	100.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 14. Se esmera en cada una de las actividades encomendadas



Fuente: Tesista. Elaboración propia

En la tabla 14, para la variable desempeño laboral en la dimensión **productividad** en el indicador **Producción personal** el 100% de los encuestados indica que pone todo el esmero en todas las actividades que se le encarga.

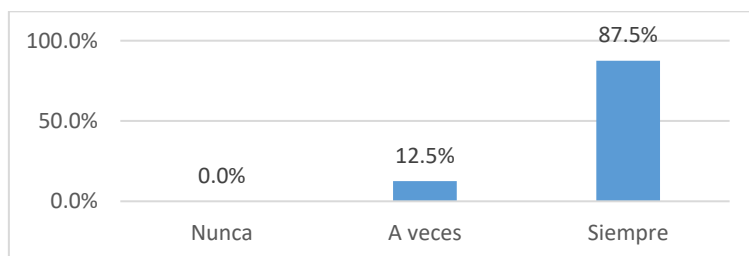
3.6.2.2. Dimensión eficacia

Tabla 15. Se siente comprometido con la buena calidad de su trabajo

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Calidad de trabajo	Nunca	0	0.00
	A veces	1	12.50
	Siempre	7	87.50
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 15. Se siente comprometido con la buena calidad de su trabajo



Fuente: Tesista. Elaboración propia

En la tabla 15, para la variable desempeño laboral en la dimensión **Eficacia** en el indicador **Calidad de trabajo** el 87.50% de los encuestados indica que se siente comprometido con

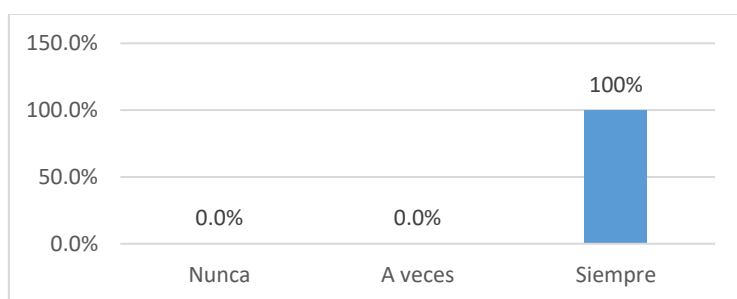
la buena calidad de su trabajo, así mismo un 12.5% indica que no se siempre comprometido para realizar un trabajo de calidad.

Tabla 16. Posee la capacidad de poder implementar nuevos métodos y garantizar la calidad de su trabajo

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Calidad de trabajo	Nunca	0	0.00
	A veces	0	0.00
	Siempre	8	100.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 16. Posee la capacidad de poder implementar nuevos métodos y garantizar la calidad de su trabajo



Fuente: Tesista. Elaboración propia

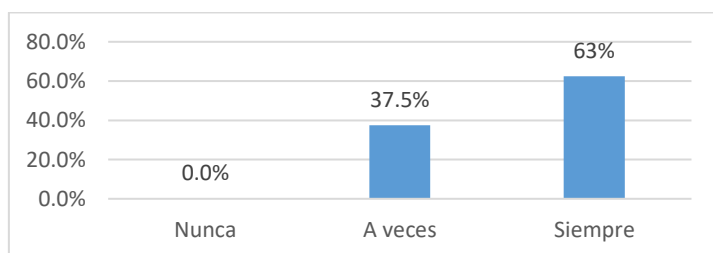
En la tabla 16, para la variable desempeño laboral en la dimensión **Eficacia** en el indicador **Calidad de trabajo** el 100% de los encuestados indica que siente capaz de implementar nuevos procedimientos para generar un trabajo de calidad.

Tabla 17. Puede realizar sus tareas, sin esperar que se lo indiquen

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Cumplimiento de labores	Nunca	0	0.00
	A veces	3	37.50
	Siempre	5	62.50
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 17. Puede realizar sus tareas, sin esperar que se lo indiquen



Fuente: Tesista. Elaboración propia

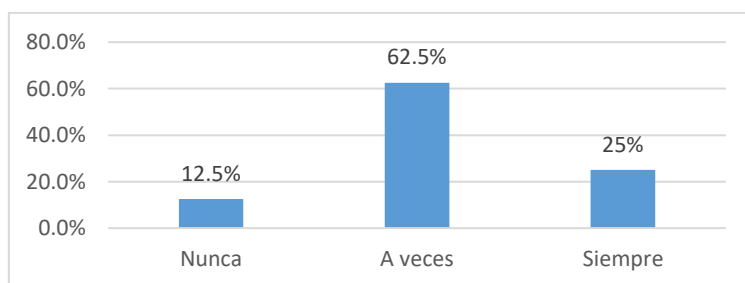
En la tabla 17, para la variable desempeño laboral en la dimensión **Eficacia** en el indicador **Cumplimiento de labores** el 63% de los encuestados indica que realiza sus labores sin esperar que alguien lo ordene o lo indique, un 37.5% indica que a veces espera que lo indiquen para que realice sus tareas.

Tabla 18. Considera que puede realizar sus actividades sin ayuda de otros

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Cumplimiento de labores	Nunca	1	12.50
	A veces	5	62.50
	Siempre	2	25.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 18. Considera que puede realizar sus actividades sin ayuda de otros



Fuente: Tesista. Elaboración propia

En la tabla 18, para la variable desempeño laboral en la dimensión **Eficacia** en el indicador **Cumplimiento de labores** el 62.5% de los encuestados considera que A veces puede realizar sus actividades sin ayuda de otras personas, el 25% indica que siempre realiza sus actividades sin de la ayuda de otras personas, y un 12.5% considera que puede realizar sus actividades sin ayuda de otros.

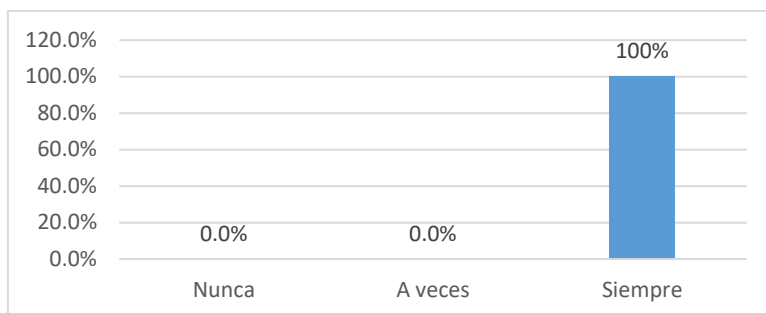
3.6.1.3. Dimensión eficiencia

Tabla 19. Los equipos y herramientas que le asignan son utilizados con responsabilidad

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Responsabilidad personal	Nunca	0	0.00
	A veces	0	0.00
	Siempre	8	100.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 19. Los equipos y herramientas que le asignan son utilizados con responsabilidad



Fuente: Tesista. Elaboración propia

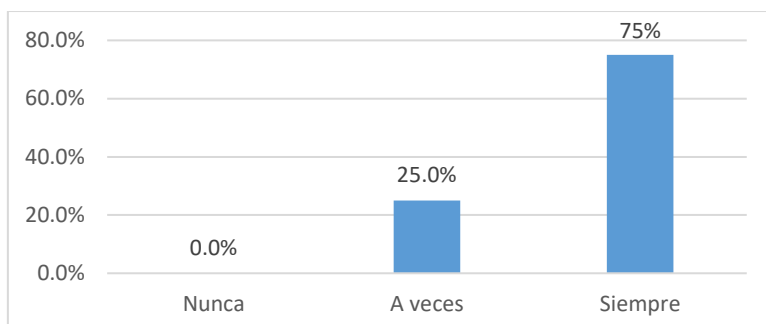
En la tabla 19, para la variable desempeño laboral en la dimensión **Eficiencia** en el indicador **Responsabilidad personal** el 100% de los encuestados indica que los recursos con los que desarrolla su actividad son utilizados de manera responsable.

Tabla 20. Se hace responsable de los errores que puede cometer en su trabajo

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Responsabilidad personal	Nunca	0	0.00
	A veces	2	25.00
	Siempre	6	75.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 20. Se hace responsable de los errores que puede cometer en su trabajo



Fuente: Tesista. Elaboración propia

En la tabla 20, para la variable desempeño laboral en la dimensión **Eficiencia** en el indicador **Responsabilidad personal** el 75% de los encuestados indica que asume su responsabilidad cuando comete un error en desempeño de sus labores, el 25% indica que a veces asume su responsabilidad.

Tabla 21. Brinda su punto de vista sobre los procesos para el buen resultado de las tareas encomendadas

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Liderazgo y cooperación	Nunca	0	0.00
	A veces	1	12.50
	Siempre	7	87.50

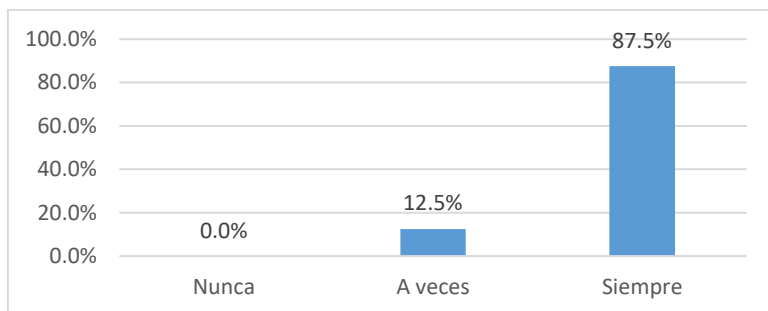
La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen de la Municipalidad de Belén 2024



Total	8	100
-------	---	-----

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 21. Brinda su punto de vista sobre los procesos para el buen resultado de las tareas encomendadas



Fuente: Tesista. Elaboración propia

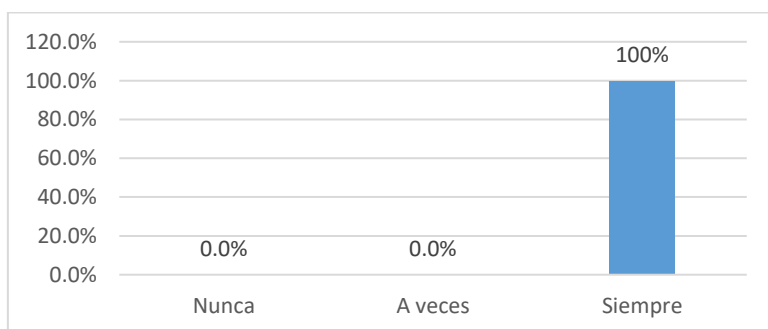
En la tabla 21, para la variable desempeño laboral en la dimensión **Eficiencia** en el indicador **Liderazgo y cooperación** el 87.5% de los encuestados indica que siempre brinda su opinión o punto de vista para mejorar o tener un buen resultado en las tareas que desarrolla, el 12.5% indica que a veces brinda su opinión.

Tabla 22. Cuenta con capacidad de brindar soluciones a los problemas que se presente en la jornada laboral

Indicador	Valoración	Frecuencia	%
Liderazgo y cooperación	Nunca	0	0.00
	A veces	0	0.00
	Siempre	8	100.00
Total		8	100

Fuente: Tesista. Elaboración propia

Figura 22. Cuenta con capacidad de brindar soluciones a los problemas que se presente en la jornada laboral



Fuente: Tesista. Elaboración propia

En la tabla 22, para la variable desempeño laboral en la dimensión **Eficiencia** en el indicador **Liderazgo y cooperación** el 100% de los encuestados indica que tiene la capacidad necesaria para dar solución a los problemas que puedan generarse en su jornada laboral.

3.7. Análisis de los resultados inferenciales (pruebas de hipótesis)

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis principal Ho

La comunicación interna no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Belén, 2024.

Hipótesis principal H1

La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Belén, 2024.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: α 0,05=5% (Error máximo permitido)

Regla de decisión

Si p valor $>$ 0,05 Acepto Ho = Hipótesis nula

Si p valor $<$ 0,05 Rechazo Ho = Hipótesis nula

Paso 3: Procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis

Rho de Spearman para la hipótesis general

Correlaciones				
			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	0,768
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	8	8
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,768	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	8	8

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

Se observa en el cuadro que nos precede, con un 95% de certeza que hay una correlación positiva alta, ya que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,768, además el nivel de significancia es igual a 0,000, siendo un valor menor que el valor crítico (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, lo que nos permite concluir que, la comunicación interna influye de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores del área de imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Belén.

Rho de Spearman para la hipótesis específica 1

Procedimiento estadístico de Rho Spearman para medir la correlación entre la variable comunicación interna y la hipótesis específica 1 – Dimensión Productividad.

Correlaciones				
		Comunicación interna		Productividad
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	0,648
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	8	8
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,648	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	8	8

Se observa en el cuadro que nos precede, con un nivel de confianza del 95% que existe una correlación positiva alta, ya que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,648, además el nivel de sig. (bilateral) es igual a 0,000, siendo un valor menor que el valor crítico (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, lo que nos permite concluir que, la comunicación interna influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Belén.

Rho de Spearman para la hipótesis específica 2

Procedimiento estadístico de Rho Spearman para medir la correlación entre la variable comunicación interna y la hipótesis específica 2 – Dimensión Eficacia.

Correlaciones				
		Comunicación interna		Eficacia
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	0,638
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	8	8
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,638	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	8	8

Se observa en el cuadro que nos precede, con un nivel de confianza del 95% que existe una correlación positiva alta, ya que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,638, además el nivel de sig. (bilateral) es igual a 0,000, siendo un valor menor que el valor crítico (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, por lo que se concluye que, la comunicación interna influye significativamente en la eficacia laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Belén.

Rho de Spearman para la hipótesis específica 3

Procedimiento estadístico de Rho Spearman para medir la correlación entre la variable comunicación interna y la hipótesis específica 2 – Dimensión Eficiencia.

Correlaciones				
			Comunicación interna	Eficiencia
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	0,674
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	8	8
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,674	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	8	8

Se observa en el cuadro que nos precede, con un nivel de confianza del 95% que existe una correlación positiva alta, ya que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,674, además el nivel de sig. (bilateral) es igual a 0,000, siendo un valor menor que el valor crítico (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, concluyendo que, la comunicación interna influye significativamente en la eficiencia laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Belén.

3.8. Propuesta de valor del proyecto

La propuesta de valor que se recomienda implementar en la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto, tiene como objetivo fortalecer el ambiente y la cultura organizacional a través de la comunicación interna desarrollando actividades de integración.

¿Qué son las dinámicas de integración?

Son las interacciones y procesos que ocurren dentro de un grupo de personas que trabajan juntas hacia un objetivo común en un entorno laboral. Estas dinámicas pueden afectar la forma en que los empleados colaboran, se comunican, toman decisiones, resuelven problemas y se relacionan entre sí en el lugar de trabajo.

Objetivos

- Reforzar las relaciones de confianza, el liderazgo y la credibilidad existente entre los servidores de la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto, mediante experiencias de interacción grupal.
- Mejorar los niveles de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto, que les permita asumir el compromiso eficiencia de gestión en beneficio de la entidad y los usuarios.

Actividades a desarrollar

- **Actividad 1: Dinámica de grupo**

Objetivo:

Tratar aspectos inherentes del trabajo que realizan los servidores de la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto, que permitan compartir sus experiencias y resultados con la finalidad de mejorar el desempeño laboral. Esta actividad constituye una de las principales oportunidades de mejora para la organización a través de la comunicación.

Elementos para el desarrollo de la actividad

Táctica	Actividad	Responsable
Experiencias compartidas	Dinámica de grupo para resolver de manera conjunta con el apoyo de un profesional especialista en el tema de la comunicación interna que sea oportuna eficaz, transparente y que mejoren las relaciones laborales.	Psicólogo, administrador o Especialista en relaciones laborales. Espacio o ambiente adecuado. Materiales de apoyo.

Ejecución

Cronograma de actividades semanales que permitan un espacio de interacción para los servidores en un horario que no se vea interrumpida la jornada laboral.

Evaluación

Los participantes depositarán en un buzón y de manera anónima sus sugerencias, opiniones y su grado de satisfacción sobre las actividades desarrolladas lo que permitirán ir mejorando e implementando las sugerencias en las siguientes actividades que se debe desarrollar, lo nos permitirá evaluar el nivel de efectividad que ha tenido la actividad.

- **Actividad 2**

Realizar curso-taller de capacitación a todo el personal de la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto sobre gestión pública, desempeño laboral, motivación y mejora de las comunicaciones en el entorno laboral.

Elementos para el desarrollo de la actividad

Táctica	Actividad	Responsable
Fortalecimiento de capacidades	Curso-Taller sobre procedimientos administrativos. Curso sobre motivación personal	Instituto o universidad Materiales de apoyo.

Ejecución

Se realizará un taller y cursos de capacitación a través de una institución especializada que formen al servidor público en temas de gestión pública, y desempeño laboral.

Evaluación

Los participantes depositarán en un buzón y de manera anónima sus sugerencias, opiniones y su grado de satisfacción sobre las actividades desarrolladas y los cursos que desean en que sean capacitados.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

Se acepta la hipótesis general formulada, se presenta una relación entre las dos variables: comunicación interna y desempeño laboral, la prueba de Rho de Spearman muestra un resultado de 0.768 y un nivel de significancia de 0,000 la que representa una correlación positiva alta.

Los servidores de la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto se encuentran satisfechos en el ambiente en que desarrollan sus actividades. Del mismo los servidores sienten que su desempeño laboral es muy valorado por sus jefes, lo que nos indica que hay mucha motivación en el área de trabajo.

Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto, con respecto a la comunicación interna tienen un nivel de comunicación bueno con relación a las dimensiones de comunicación: Intrapersonal, interpersonal, institucional.

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto realizan un manejo adecuado del tiempo en el desarrollo de sus actividades, un 75% de los encuestados así lo indica.

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto contribuyen al logro de los objetivos fijados en el plan operativo del área de imagen, así lo indican el 75% de los encuestados.

En lo que respecta al desempeño laboral, los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto se caracterizan por tener un buen desempeño en sus labores referente a las dimensiones productividad, eficacia y eficiencia, porque tienen manejo adecuado del tiempo, contribuyen a la consecución de los objetivos establecidos, hay un compromiso para garantizar la calidad en el resultado del trabajo que desarrollan, el uso de los equipos con total responsabilidad y asumir la responsabilidad cuando cometen errores en el desempeño de sus labores, así mismo pueden dar solución en caso se presenten problemas en la jornada laboral.

CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES

Realizar actividades de integración con todo el personal de las distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto para fortalecer una comunicación oportuna eficaz, transparente que mejoren las relaciones laborales, un buen rendimiento y desempeño laboral, que redundará en la calidad del servicio hacia el usuario y en los procedimientos administrativos.

Realizar cursos-talleres de capacitación a todo el personal de la Municipalidad Distrital de Belén-Loreto sobre las normas, procedimientos administrativos, motivación personal, rendimiento laboral, etc. que permitan al trabajador mantener una comunicación fluida y transparente que redundara en un mejor desempeño laboral y como consecuencia la consecución del logro de las metas y objetivos institucionales.

Realizar una próxima investigación para evaluar el grado de satisfacción que percibe el usuario que acude a la entidad por un trámite o servicio.

Los servidores que tienen un elevado concepto y práctica en el desempeño de su actividad y que interactúan y mantienen una comunicación fluida deben ser tomados en cuenta para compartir su experiencia hacia sus compañeros de trabajo.

Así mismo aquellos servidores de la municipalidad que tienen un amplio conocimiento en gestión pública y desempeño laboral deben ser invitados a compartir su conocimiento y experiencia fomentando la motivación e intercambio de conocimientos.

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

1. **Antony Martín Guerrero Farfán (2023)**. Comunicación interna y percepción de la imagen institucional de la municipalidad provincial de Zarumilla, Tumbes 2022. Universidad Nacional de Tumbes. Tesis. 93 pag. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64740>
2. **Aragadvay Yungán Magdalena Marisol (2022)**. Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. 124 pag. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17744/1/T-UCSG-POS-MGSS-324.pdf>
3. **Balarezo Toro Byron David (2014)**. La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. 155 pág. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
4. **Carroz Paz, Roberto & Gonzales Gomez (s/f)**, Daniel. Productividad y competitividad. Universidad Nacional del Mar del Plata. Argentina. Consultado el 02 de junio del 2024. Disponible en: https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
5. **Cervera Fantoni, A.** (2008). "Comunicación Total. Madrid:" ESIC.
6. **Concytec.** 2018. "Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt." Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica".
7. **Coronel Perez, Sara Azucena (2023)**. Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad de Pítipo, 2021. Universidad Señor de Sipan. Tesis. 78 pag. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11918/Coronel%20Perez%2C%20Sara%20Azucena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. **Fernández, C., Baptista, M., & Hernández, R. (2010)**. Metodología de la Investigación Quinta Edición. México: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
9. **González Garcia, William de Jesús, Vilchez Pirela Rafael** . Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. Pensamiento & Gestión [en línea]. 2021, (51), 54-74[fecha de Consulta 30 de Mayo de 2024]. ISSN: 1657-6276. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64673386003>
10. **Ganga Contreras Francisco, Cassinelli Aldo, Piñones Santana María Angélica, Quiroz Castillo Juan**. Alcances teóricos al concepto de eficiencia Organizativa: una aproximación a lo universitario. Revista LIDER Vol. 18, Nro. 29, 2016 ▪ pp 75-97. Consultado el 02 de junio del 2024. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7301578.pdf>
11. **George Quintero, Ramón Sergio; Gámez Toirac2, Yanine; Matos Laffita, Denny; González Rodríguez, Iván; Labori Ruiz, Rafael; Guevara Silveira, Sergio Alberto (2021)**. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la

- calidad en los servicios de salud. Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR. Editorial Ciencias Médicas, Cuba.
12. **Gutiérrez Salah Kouss (2015)**. La Comunicación interna en las organizaciones. Universidad de Salamanca. España. 49 pág.
 13. **Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.** (2014). Metodología de La Investigación. Sexta edic. edited by McGrawHill Education/Interamericana Editores SA DE C.V. México D.F.
 14. **Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C.** (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
 15. **Navarro León, W. X. (2020)**. El uso de la aplicación zoom y la comunicación interna en los estudiantes de la escuela profesional ciencias de la comunicación, Universidad Nacional de Tumbes, 2020. [Tesis de licenciatura] Universidad Nacional de Tumbes.
 16. **Porta & Martínez (2024)**. “Comunicación organizacional interna y desarrollo organizacional según el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca”. Tesis. Universidad Continental. Huancayo. 110 pag. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14246/1/IV_FHU_314_TE_Porta_Martinez_2024.pdf
 17. **Rojas, M.; Jaimes, L.; Valencia, M.** (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacios. ISSN 0798 1015 Vol. 39 (Nº 06), Año 2018. Consultado el 02 de juni 2024. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
 18. **Trelles, R. (2004)**. “Comunicación Organizacional, La Habana.” Editorial Félix Varela.
 19. **Universidad de Rioja**. Eficiencia y Eficacia en Administración: Concepto y Ejemplos. 27/09/ 2023. Consultado el 01/07/2024. Disponible en: <https://mexico.unir.net/noticias/economia/eficiencia-y-eficacia-administracion/>
 20. **Chacón Rodríguez A. S. (2014)**. Propuesta para la mejora de la comunicación interna para la asociación mujeres y madres abriendo caminos con énfasis en el uso de las tecnologías de información y comunicación. Pontificia Universidad Javeriana. Bogota D.C., Colombia. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/14671/ChaconRodriguezAlejandraSirette2014.pdf;sequence=1>
 21. **Yarlequé Rupay, M. M. (2018)**. Percepción de la comunicación interna según los colaboradores de la empresa Inversiones Mamay E.I.R.L, Lurín, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19555>
 22. **Yahuana Huamán, L. S. (2018)**. La comunicación interna y su relación con el clima laboral de la unidad de gestión educativa local – Ugel Morropón, 2018. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Piura. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1706>

ANEXOS

Similarity Report	
PAPER NAME TESIS.docx	AUTHOR OMAR VALENTIN BARBARAN MARTIN
WORD COUNT 9090 Words	CHARACTER COUNT 51436 Characters
PAGE COUNT 49 Pages	FILE SIZE 165.0KB
SUBMISSION DATE Jul 2, 2024 10:35 PM GMT-5	REPORT DATE Jul 2, 2024 10:36 PM GMT-5

● **24% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 23% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

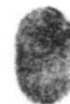
● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material

Summary

Asesor (a)

Sam Anlas, Carlos Antonio



Autores

Barbaran Martin, Omar Valentin



Salinas Medina, Renato Enrique



Sovero Julca, Alvaro Alonso



Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensión	Indicador	Pregunta	Metodología
Variable 1: Comunicación interna						
¿De qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024?	Determinar de qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024	La implementación de la comunicación interna influirá significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024.	Comunicación intrapersonal	Ideas	Siento una conexión profunda con el entorno laboral en el que me desenvuelvo.	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque: Cualitativo Alcance: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental Población: 8 trabajadores Muestra: 8 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Likert: 1 = Nunca 2 = A Veces 3 = Siempre
					Me encuentro satisfecho con el ambiente de trabajo en mi área.	
				Emociones	Siento que el trabajo que realizo es valorado por mis superiores.	
			Comunicación interpersonal	Receptividad	Siento que mi aporte al grupo de trabajo es valorado.	
				Comunicación efectiva	Estoy familiarizado con los objetivos del área de imagen	
			Comunicación institucional	Comunicación ascendente	La comunicación interna se transmite de forma clara, precisa y comprensible.	
				Comunicación descendente	Mi desempeño laboral se ve afectado por la jerarquía dentro del área de imagen.	
				Comunicación	Mis líderes me proporcionan la motivación que necesito.	
				Horizontal	El área de imagen promueve relaciones laborales sólidas entre los equipos.	
Variable 2: Desempeño laboral						
¿De qué manera influye la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024?	Determinar de qué manera influye la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024	La implementación de la comunicación interna influirá significativamente en la productividad laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024	Productividad	Cumplimientos de metas	Realiza un manejo adecuado del tiempo durante el proceso de producción.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Likert: 1 = Nunca 2 = A Veces 3 = Siempre
					Han implementado estándares de producción o rendimiento para evaluar los resultados obtenidos de los trabajadores	
			Eficacia	Producción personal	Considera que su trabajo cumple con los objetivos para el cumplimiento de las metas.	
				Calidad de trabajo	Se esmera en cada una de las actividades encomendadas.	
					Se siente comprometido con la buena calidad de los resultados.	
			Eficiencia	Cumplimiento de labores	Posee la capacidad de poder implementar nuevos métodos y garantizar la calidad de su trabajo.	
					Puede realizar sus tareas, sin esperar que se lo indiquen.	
				Responsabilidad personal	Considera que puede realizar sus actividades sin ayuda de otros.	
					Los equipos y herramientas que le asignan son utilizados con responsabilidad.	
Liderazgo y cooperación	Se hace responsable de los errores que puede cometer en su trabajo.					
	Brinda su punto de vista sobre los procesos para el buen resultado de las tareas encomendadas					
Cuenta con capacidad de brindar soluciones a los problemas que se presente en la jornada laboral.						

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de comunicación interna

Objetivo

Determinar de qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024

Instrucciones

Lee cada una de las interrogantes y selecciona de una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, selecciona la respuesta MARCANDO con una “X”.

Escala de valores

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

Dimensión	Indicador	Pregunta	Nunca	A veces	Siempre
Comunicación intrapersonal	Ideas	1. Siento una conexión profunda con el entorno laboral en el que me desenvuelvo.			
		2. Me encuentro satisfecho con el ambiente de trabajo en mi área.			
	Emociones	3. Siento que el trabajo que realizo es valorado por mis superiores.			
		4. Siento que mi aporte al grupo de trabajo es valorado.			
Comunicación interpersonal	Receptividad	5. Estoy familiarizado con los objetivos del área de imagen			
	Comunicación efectiva	6. La comunicación interna se transmite de forma clara, precisa y comprensible.			
Comunicación institucional	Comunicación ascendente	7. Mi desempeño laboral se ve afectado por la jerarquía dentro del área de imagen.			
	Comunicación descendente	8. Mis líderes me proporcionan la motivación que necesito.			
	Comunicación	9. El área de imagen promueve relaciones laborales sólidas entre los equipos.			
	Horizontal	10. La municipalidad fomenta la colaboración y el trabajo en equipo.			

Cuestionario de desempeño laboral

Objetivo

Determinar de qué manera influye la comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores del área de imagen institucional de la Municipalidad de Belén 2024.

Instrucciones

Lee cada una de las interrogantes y selecciona de una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, selecciona la respuesta MARCANDO con una "X".

Escala de valores

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

Dimensión	Indicador	Pregunta	Nunca	A veces	Siempre
Productividad	Cumplimientos de metas	1. Realiza un manejo adecuado del tiempo durante el proceso de producción.			
		2. Han implementado estándares de producción o rendimiento para evaluar los resultados obtenidos de los trabajadores			
	Producción personal	3. Considera que su trabajo cumple con la finalidad de construir la obra con seguridad y calidad.			
		4. Se esmera en cada una de las actividades encomendadas.			
Eficacia	Calidad de trabajo	5. Se siente comprometido con la buena calidad de la obra.			
		6. Posee la capacidad de poder implementar nuevos métodos y garantizar la calidad de su trabajo.			
	Cumplimiento de labores	7. Puede realizar sus tareas, sin esperar que se lo indiquen.			
		8. Considera que puede realizar sus actividades sin ayuda de otros.			
Eficiencia	Responsabilidad personal	9. Los equipos y herramientas que le asignan son utilizados con responsabilidad.			
		10. Se hace responsable de ciertos errores que puede cometer en su trabajo.			
	Liderazgo y cooperación	11. Brinda su punto de vista sobre los procesos constructivos de la obra.			
		12. Cuenta con capacidad de brindar soluciones a los problemas que presente en la jornada laboral.			

Anexo 3. Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

Ficha de validación del instrumento/Juicio de expertos

Datos generales

1. Nombres y apellidos:
Carlos Antonio Sam Anlas / Docente ISIL

2. Título de la investigación:
La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen de la Municipalidad de Belén 2024.

Aspectos de validación

Indicador	Criterio	Categoría				
		1	2	3	4	5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	El número de ítem propuestos es suficiencia para medir la variable					X
6. Intencionalidad	Es adecuado para valorar la variable de estudio					X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Existe coherencia con el problema, objetivo e hipótesis					X
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X
Puntaje parcial						
Puntaje total						95%

Nota: Índice de validación del juicio de experto (IVJE)

Escala de validación

Categoría				
1	2	3	4	5
Muy baja 0 a 20%	Baja 21 a 40%	Regular 41 a 60%	Buena 61 a 80%	Muy buena 81 a 100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuánto más acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de imagen de la Municipalidad de Belén 2024

Promedio de valoración 95%

Opinión de aplicabilidad El instrumento se puede aplicar

Lugar y fecha Lima 10 de junio del 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A. S. A.', is centered on the page.

Firma del experto
DNI 40789757

Anexo 4. Confiabilidad con Alfa de Cronbach

Escala para interpretar resultados de la confiabilidad

RANGO	NIVEL
De 0,81 a 1,00	Confiabilidad muy alta
De 0,61 a 0,80	Confiabilidad alta
De 0,41 a 0,60	Confiabilidad media
De 0,21 a 0,40	Confiabilidad baja
De 0,01 a 0,20	Confiabilidad muy baja

Resultados de la confiabilidad

V1 Variable comunicación interna

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,684	10

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

V2 Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,754	12

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

Tabla de valores de Rho Spearman

Valores que toma Rho Spearman e interpretación

Valores Rho Spearman	Interpretación
1	Correlación positiva perfecta
0,8 – 0,99	Correlación positiva muy alta
0,6 – 0,79	Correlación positiva alta
0,4 – 0,59	Correlación positiva moderada
0,2 – 0,39	Correlación positiva baja
0,01 – 0,19	Correlación mínima
0	No existe correlación

Fuente: Best, J. Como investigar en Educación (1983)