



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO – 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. REYNA MILAGROS FLORES MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2023



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

COMUNICACION INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YU

AUTOR

REYNA MILAGROS FLORES MAMANI

RECuento DE PALABRAS

21885 Words

RECuento DE CARACTERES

98596 Characters

RECuento DE PÁGINAS

103 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.2MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 4, 2023 5:41 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 4, 2023 5:43 AM GMT-5

● 6% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



Firmado digitalmente por ZENTENO
MAMANI Angelica Esperanza FAU
20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.01.2023 05:47:54 -05:00



Firmado digitalmente por HITO
MONTAÑO Yesabel Cristina FAU
20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.01.2023 20:42:05 -05:00

Resumen



DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por haberme permitido llegar a culminar con mis estudios superiores y haber sido mi guía espiritual en todo el proceso de mi vida y haber escuchado mis plegarias que fueron cumplidas.

A mis padres Armando y Lidia quienes representan mi mundo entero, les dedico todos mis logros y metas cumplidas, por estar siempre conmigo, apoyarme en cada paso que doy en mi vida y por su inmenso amor y comprensión.

A mis hermanas Vania, Luz y Leydi, quienes son mis tesoros más valiosos y mi mas grande motivación. A mi compañero de vida, Frank Platero, quien fue mi apoyo incondicional y con su amor me impulsa a ser mi mejor versión.

Reyna Milagros F.M



AGRADECIMIENTOS

- *A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por haberme acogido en esta prestigiosa casa de estudios y ofrecido una educación de calidad.*
- *A la Facultad de Trabajo Social, en especial a mis queridas docentes, por haber impartido sus conocimientos y consejos de vida, para enfrentar los desafíos de la vida.*
- *Lic. Angelica Esperanza Zenteno Mamani, Directora de mi tesis, sin usted y sus virtudes su paciencia y constancias este trabajo no lo hubiese logrado, muchas gracias por sus palabras de alientos y apoyo incondicional.*
- *A los distinguidos miembros del jurado, Presidenta D.S.c Nilda Mbel Flores Chabez, Primer Miembro Mg. Andres Arias Lizares, Segundo Miembro Mtr. Juana Victoria Buztinza Vargas, por ser mis guías principales en el desarrollo del presente trabajo de investigación.*
- *A la Municipalidad Provincial de Yunguyo, por haberme acogido como practicante, a su vez permitido desarrollar el presente trabajo de investigación de igual forma a todos sus colaboradores de la misma institución, personales nombrados, contratado y personal permanente, que sin dudar me apoyaron en las encuestas al momento de ejecutar.*

Reyna Milagros F.M



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 11

ABSTRACT..... 12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 13

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 15

1.2.1. Problema general..... 15

1.2.2. Problemas específicos..... 15

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 15

1.3.1. Hipótesis general 15

1.3.2. Hipótesis específicas..... 15

1.4. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO..... 16

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 18

1.5.1. Objetivo general 18

1.5.2. Objetivos específicos 18

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 19



2.1.1. A nivel internacional.....	19
2.1.2. A nivel nacional.....	20
2.1.3. A nivel local.....	23
2.2. MARCO TEÓRICO	25
2.2.1. Comunicación interna.....	25
2.2.1.1. Comunicación descendente	27
2.2.1.2. Comunicación ascendente	28
2.2.1.3. Comunicación horizontal.....	30
2.2.2. Desempeño laboral.....	31
2.2.2.1. Eficacia laboral	33
2.2.2.2. Eficiencia laboral	34
2.2.2.3. Trabajo en equipo	35
2.3. MARCO CONCEPTUAL	36
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	37
3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO	37
3.2.1. Tipo.....	37
3.2.2. Método.....	37
3.2.3. Diseño de investigación.....	38
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.3.1. Técnicas.....	38
3.3.2. Instrumentos.....	38
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	40
3.4.1. Población.....	40



3.4.2. Muestra	40
3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO	41
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
4.1.1. Resultado para el objetivo específico 1: Relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral	44
4.1.2. Resultado para el objetivo específico 2: Relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral	47
4.1.3. Resultado para el objetivo específico 3: Relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral.....	49
4.1.4. Resultado para el objetivo general: Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral.	52
4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	56
V. CONCLUSIONES.....	64
VI. RECOMENDACIONES	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS.....	75

Área: Desarrollo Humano y calidad de vida

Tema: Comunicación interna y el desempeño laboral

Fecha de sustentación: 13 de enero de 2023



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Barenación de la variable comunicación interna.	39
Tabla 2.	Barenación de la variable desempeño laboral.....	40
Tabla 3.	Relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.	44
Tabla 4.	Relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.	47
Tabla 5.	Relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.	49
Tabla 6.	Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.....	52
Tabla 7.	Prueba de hipótesis específico 1. Relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral.....	56
Tabla 8.	Prueba de hipótesis específico 2. Relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral.....	58
Tabla 9.	Prueba de hipótesis específico 3. Relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral.....	60
Tabla 10.	Prueba de hipótesis general. Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral	62
Tabla 11.	Resultado de la dimensión comunicación descendente.	83
Tabla 12.	Resultado de la dimensión comunicación ascendente	84
Tabla 13.	Resultado de la dimensión comunicación horizontal.....	85



ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** Gráfico de dispersión de datos de la comunicación descendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo. 57
- Figura 2.** Gráfico de dispersión de datos de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo. 59
- Figura 3.** Gráfico de dispersión de datos de la comunicación horizontal con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo. 61
- Figura 4.** Gráfico de dispersión de datos de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021. 63
- Figura 5.** Relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo. 81
- Figura 6.** Relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo. 81
- Figura 7.** Relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo. 82
- Figura 8.** Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021. 82



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- COVID-19** : Enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2.
- SPSS** : Statistical Package for Social Sciences, que significa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.



RESUMEN

La presente investigación titulada: Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yunguyo – 2021, tuvo como objetivo general determinar la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021. La hipótesis planteada en la investigación fue: Existe una relación significativa de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021. Referente a la metodología de la investigación se trabajó bajo el método inductivo, el tipo de básica, de diseño no experimental - correlacional - transversal. La población estuvo conformada por 120 trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo y la muestra por 92. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario estructurado para ambas variables. Los resultados demuestran que el 55.4% de los trabajadores poseen comunicación interna regular; el 46.7% mencionan que su desempeño laboral es regular, es decir, los trabajadores no están en constante comunicación con sus compañeros, mucho menos la comunicación es suficiente con sus superiores y estos no tienen una excelente comunicación con sus pares de rango más bajo, por lo tanto el desempeño laboral de los empleados no es eficiente. Se concluye que existe una relación significativa de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021, ya que el nivel de la significancia es 0.000 por lo tanto es menor que 0.05, del mismo modo en nivel de relación de Rho Spearman es 0.412, lo que significa que existe una correlación positiva moderada.

Palabras claves: Ascendente, Comunicación, Descendente, Desempeño, Satisfacción.



ABSTRACT

The general objective of this research entitled: Internal communication and labor performance of the workers of the Provincial Municipality of Yunguyo - 2021, was to determine the relationship between internal communication and labor performance in the workers of the Provincial Municipality of Yunguyo - 2021. The hypothesis stated in the research was: There is a significant relationship between internal communication and work performance in the workers of the provincial municipality of Yunguyo - 2021. Regarding the research methodology, we worked under the inductive method, the type of basic, non-experimental design - correlational - transversal. The population consisted of 120 workers of the Municipality of Yunguyo and the sample consisted of 92. For data collection, the survey technique was used and its instrument was the structured questionnaire for both variables. The results show that 55.4% of the workers have regular internal communication; 46.7% mention that their work performance is regular, that is, the workers are not in constant communication with their colleagues, much less communication is sufficient with their superiors and these do not have excellent communication with their lower-ranking peers, therefore the work performance of the employees is not efficient. It is concluded that there is a significant relationship between internal communication and work performance in the workers of the provincial municipality of Yunguyo - 2021, since the level of significance is 0.000, therefore it is less than 0.05, likewise the level of the Rho Spearman relationship is 0.412, which means that there is a moderate positive correlation.

Keywords: Ascending, Communication, Descending, Performance, Satisfaction.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente vivimos en una coyuntura de la pandemia del Covid 19 a nivel mundial, esto afecto en todos los sectores de salud, economía y educación, nuestro país también se ha visto afectado, puesto que las autoridades del Gobierno, mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, declarándose como estado de emergencia desde el quince de marzo del dos mil veinte, razón por la cual todas las instituciones públicas y privadas tuvieron que cerrar, más aún en el sector público, esto afecto a todas las municipalidades del país, como consecuencia tuvieron que cerrar por el aislamiento social impuesto por el gobierno, estas decisiones tomadas por el gobierno peruano en respuesta a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, ha cambiado nuestra sociedad y la forma en que las instituciones interactúan con los diferentes agentes involucrados en la atención al público o tramites.

Esta nueva situación plantea nuevos desafíos a la dinámica de la comunicación, Salazar (2020) se sitúa en el contexto actual de Covid-19, al afirmar que mantener una comunicación completa con los trabajadores en momentos críticos, demuestra que la institución se preocupa por su bienestar y que son importantes.

Es así que en esta actualidad se dio el teletrabajo, que fue adaptado para tener un trabajo remoto en modo de proteger a los empleados de contagios del Covid, en la Ley 5408/2020-CR, se propuso una "ley de teletrabajo", la especificación estipula que el trabajo a distancia se puede realizar de diversas formas, como trabajo temporal o permanente; todo o parte del mismo en el hogar o en el extranjero; de igual manera, cuando las dos partes estén de acuerdo, la premisa es que los trabajadores a distancia



cuenten con la tecnología necesaria, computadoras y herramientas de comunicación. En ese entender la comunicación de los empleados de las instituciones debería ser de forma remota, pero al no contar todos con las capacitaciones sobre esta modalidad y no contar con la tecnología o desconocimiento del mismo, la comunicación no fue eficaz, lo cual trajo consigo una deficiencia entre la comunicación de diferentes áreas de una institución o centro de trabajo, conllevando así un deficiente desempeño laboral.

En ese contexto, la municipalidad provincial de Yunguyo se ha visto afectada y que también ha tenido que verse obligado a adaptarse a esta modalidad, adoptando protocolos y nuevas estrategias de comunicación interna para llegar a los usuarios de los servicios públicos de dicha municipalidad, utilizando métodos digitales antes infrautilizados para la comunicación con los empleados, como videoconferencias, conversaciones telefónicas y redes sociales. En consecuencia, la comunicación interna se está convirtiendo en un aspecto integral de las estrategias municipales. De la misma manera esto conlleva a una insatisfacción laboral por los trabajadores, ya que a causa de una ineficiente comunicación surgen muchos percances, como riñas, retrasos en los pedidos, estrés en la atención al público, poco trabajo en equipo, esto conlleva a un problema social de mala comunicación interna, y debido a muchos factores, como que varios trabajadores no cuentan con la capacitación correspondiente o no están conformes con esta nueva modalidad lo cual conduce a una ineficiente desempeño laboral en sus áreas, asimismo la comunicación interna a disminuido de como era de forma presencial, lo cual conlleva a una deficiencia de comunicación interna entre todos los que forman parte de este municipio. De continuar con esta deficiente comunicación interna, la Municipalidad no tendrá un adecuado clima laboral, lo cual produce que no se llegue al logro de objetivos. Ante ello nos formulamos las siguientes interrogantes



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

1.3.2. Hipótesis específicas

- La comunicación descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

- La comunicación ascendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.



- La comunicación horizontal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo - 2021.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO

Las decisiones tomadas por el gobierno peruano en respuesta a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19 han cambiado nuestra sociedad y la forma en que las instituciones públicas y privadas interactúan con los diferentes agentes involucrados en su cadena de valor, esta situación plantea nuevos desafíos a la dinámica de la comunicación, donde sus efectos en los trabajadores durante este inédito periodo de confinamiento y teletrabajo han sido negativos como positivos, construyendo de una comunicación a distancia por la ausencia de contacto físico e interacción directa de los empleados.

Actualmente se cuenta con una herramienta de interacción necesaria como lo es la comunicación, debido a la pandemia que se vive hoy, esta ha sido afectada llevándolo a un nivel remoto, pero es indispensable ya que esta nos permite establecer relaciones directas con las demás personas donde se labora. En cuanto a los cambios más significativos en la comunicación interna, se hizo una transformación digital, uso de correo electrónico, uso de redes sociales.

Cabe mencionar que la comunicación descendente es muy importante para que la comunicación pueda fluir adecuadamente desde los gerentes y encargados de una institución hacia el personal de bajo rango que labora ahí, ya que en muchos casos esa comunicación no es muy fluida, por lo tanto, la comunicación descendente es inadecuada y es un problema que se debe solucionar. Es decir, si este problema va prevalecer, el desempeño laboral será deficiente en los trabajadores, ya que no va existir un interés laboral de parte de los jefes hacia los trabajadores.



La relevancia de esta investigación se da por la pandemia de la COVID-19, en el trabajo remoto dado, y sus hábitos cotidianos se han visto alterados, lo que puede provocar un aumento del estrés, la ansiedad, el agotamiento físico y mental. Además, presentan diversos problemas fisiológicos, gastrointestinales o inmunológicos. Además, es muy probable que estas personas adopten mecanismos de afrontamiento perjudiciales, como el abuso de sustancias o los trastornos alimentarios. El efecto de estas presiones se ve amplificado por la situación actual de la economía.

Según la Organización Mundial de Salud (2022) cerca del 60% de la población mundial trabaja. Todos los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral seguro y sano. El trabajo decente apoya la buena salud mental. También se estima que cada año se pierden 12.000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, lo que cuesta a la economía mundial casi un billón de dólares.

Así mismo el rol de la trabajadora social, es conocer y mediar entre la institución y los trabajadores para que esta problemática no tenga repercusiones tanto en la salud física y mental del trabajador, dar a conocer a la municipalidad sobre esta investigación y plantear soluciones post pandemia como capacitaciones, evaluaciones para un retorno a sus trabajos presenciales y puedan desarrollarlos normalmente y así sea un colaborador capaz y eficiente, asimismo se cuenta entre los trabajadores, personas adultas y personas de riesgo, a los cuales se les debe dar la especial atención, dándoles capacitaciones o fomentando talleres de regreso al trabajo normal.

Finalmente, en los resultados se presenta un análisis de la situación, incluida la percepción que tiene el trabajador de la entidad para tener una comprensión más clara de la comunicación interna que desarrolla, el tipo de función que realiza en sus áreas de trabajo y la forma de comunicarse con sus compañeros, utilizando los canales remotos



existentes para este proceso de comunicación, de la misma manera proporcionarles información clara, transparente y oportuna a la municipalidad de Yunguyo sobre el problema detectado para que puedan tomar cartas en el asunto y esto les permitirá a sus colaboradores estratégicos participar en la toma de decisiones con el fin de reducir los inconvenientes de comunicación, como así poder solucionarlos.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

- Identificar la relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

- Establecer la relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Aragadvay (2022) en la tesis: *“Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba”*. El objetivo de este estudio fue investigar el impacto de la comunicación interna en el desempeño del personal, con el fin de desarrollar estrategias para mejorar la productividad en el trabajo. Se utilizó el enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. En los resultados se estableció que existe una amplia y considerable asociación positiva entre la comunicación interna y el rendimiento laboral.

Díaz & Vásquez (2022) en la investigación con título: *“Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc – Bambar”*. El objetivo fue determinar la relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral. La población estaba formada por ciento veinte empleados y la investigación empleó un diseño transversal básico y no experimental con objetivos descriptivo-correlacionales. Tras analizar los datos, se estableció que existe una asociación positiva y moderada ($Rho = .693^{**}$) entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral (valor $p = .000$).

Calderon (2021) en la tesis que lleva por título: *“La Comunicación interna en la empresa FLEXNET del Ecuador y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores a partir de la emergencia sanitaria en el año 2020”*. El objetivo ha sido analizar la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de sus



empleados durante la emergencia sanitaria. El diseño: es no experimental. En la conclusión menciona que se logró determinar los factores del bajo desempeño laboral en la empresa FlexNet durante la emergencia sanitaria, donde el ambiente laboral y las buenas relaciones entre públicos internos y externos son importantes en la empresa.

2.1.2. A nivel nacional

Moncada (2021) en la tesis publicada: *“La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral del personal policial en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima, en el periodo 2016 – 2018”*. El objetivo ha sido ver la manera como influye la comunicación interna en el desempeño laboral. Los hallazgos demostraron que la comunicación formal no se utiliza de manera constante para entregar la información pertinente al personal de la empresa, lo que no es coherente con el procedimiento de comunicación que debería utilizarse. La conclusión es que hay que mejorar el rendimiento laboral para que las tareas se lleven a cabo con eficacia, y para ello la comunicación debe ser fluida para que todos estén en continuo contacto y al tanto de todo lo que ocurre.

Damián et al. (2021) en el artículo científico: *“Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19”*. El objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. En esta investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional participaron cien personas. Utilizaron encuestas en línea de Google para recoger datos de dos variables. A través de frecuencias y porcentajes, se utilizó la estadística descriptiva para registrar y analizar los datos. Para la correlación bivariada de Pearson se utilizó la versión 26 del Statistical Package for the Social Sciences y se asumió un nivel de confianza del noventa y cinco por ciento. Los resultados fueron los siguientes: el desempeño laboral de los profesionales



fue alto cincuenta y uno por ciento, pero la comunicación interna fue media en un cincuenta y siete por ciento. Conclusión: La comunicación interna fue moderada, suficiente en relación con la condición de pandemia de COVID-19, y se relacionó directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de salud peruanos que participaron en la investigación.

Izaga (2021) en la tesis titulada: “*La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública*”. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad pública. El enfoque utilizado fue cuantitativo de diseño correlacional. En la conclusión el investigador menciona que en la relación a las variables de estudio comunicación interna y desempeño laboral se encontró una correlación positiva y significativa.

Reátegui (2020) la tesis lleva por título: “*Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*”. El objetivo era establecer una conexión entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los empleados. El estudio fue básica y no experimental. La población estaba formada por 481 trabajadores, mientras que el tamaño de la muestra fue de ciento ocho. Se utilizó el método de la encuesta y el instrumento del cuestionario. En el 50% de los casos se determinó que el grado de comunicación interna era bajo, en el treinta y dos por ciento era medio y en el dieciocho por ciento era alto. Por otra parte, el nivel de rendimiento laboral fue bajo para el 56%, medio para el veinte y seis % y alto para el diecinueve por ciento, y la prueba Rho de Spearman reveló un coeficiente de correlación de 0,750, lo que sugiere la presencia de una relación positivo significativo; además, el valor sig. bilateral fue inferior a 0,05. Continúa la tesista mencionando como conclusión



la importancia de la relación significativa que existe entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los empleados.

Guerra & León (2020) en la tesis que se publicó, cuyo título es el siguiente: *“Comunicación interna y satisfacción laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020”*. El objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. El estudio fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional. El enfoque utilizado fue cuantitativo de diseño correlacional. Arriba a las siguientes conclusiones: Dado que $p=0,002$, que es similar a $(p0,01)$, la asociación es extremadamente significativa y directa. Con una tasa de respuesta favorable del setenta y nueve por ciento de las personas, se considera que el nivel de comunicación interna es fuerte. Con una tasa de respuesta excepcionalmente positiva del ochenta y cuatro por ciento la satisfacción laboral es alta.

Bellido (2020) en su investigación: *“Percepción de los trabajadores del sector servicios sobre la comunicación interna en tiempos de Covid-19”*. El trabajo analiza las percepciones de la comunicación interna entre los trabajadores pertenecientes a la industria de servicios. este aspecto ante la situación actual en el país, con respecto a la pandemia global del coronavirus Covid-19, y como está afectando a los trabajadores peruanos. El objetivo es investigar las vías de comunicación interna, la cultura y el clima de una empresa del sector servicios para determinar cómo perciben estas variables sus empleados en la era de Covid-19. Asimismo, la investigación examina la influencia y la interacción entre los canales de comunicación, la cultura corporativa y la percepción de los empleados. Utilizando una metodología cualitativa, se realizaron entrevistas en profundidad con miembros del equipo de la empresa, incluido el director general adjunto. El estudio concluye que las organizaciones no sólo se han visto perjudicadas



monetariamente, sino que también han alterado sus métodos de comunicación con los empleados y los clientes.

Judmir (2018) en la tesis que lleva por título: “*Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C. – Lurín 2018*”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los investigados. El diseño del estudio es transversal no experimental, con datos recogidos observando a los sujetos en su entorno natural. El diseño del estudio fue descriptivo y correlacional. La población estaba formada por cincuenta trabajadores. Los cuestionarios se enviaron a cincuenta colaboradores que constituyeron la muestra. El análisis de Pearson para la prueba de hipótesis obtuvo un valor de 0,93, encontrando que cuanto más fuerte es la comunicación interna, mayor es el rendimiento laboral.

Berrocal (2016) en su investigación que lleva por título: “*Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja – Junín. Durante el primer semestre del año 2016*”. El objetivo era evaluar el impacto de la comunicación interna en el rendimiento laboral de los empleados. El enfoque utilizado fue cuantitativo de diseño correlacional. En los resultados se ha comprobado que la comunicación entre los empleados depende en gran medida de la profesión y la dirección. también las dos variables de estudio en sus resultados se demostraron que es satisfactoria, lo que ha mejorado el rendimiento de los empleados en relación con el servicio.

2.1.3. A nivel local

Quispe (2020) en la investigación titulada: “*Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2019*”. El objetivo era investigar el impacto de la comunicación interna formal e informal



en la productividad de los empleados. Se utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo con un diseño correlacional. Se trató de veinte y dos miembros del personal administrativo de la institución. La autora de la tesis en sus resultados encuentra que la comunicación interna formal e informal tiene un efecto directo en el desempeño laboral, donde la comunicación interna frecuente resulta en un servicio de trabajo restringido entre los miembros de la institución. En conclusión, el cuarenta y cinco por ciento de los empleados demuestran que la comunicación interna sobre el rendimiento laboral es inadecuada.

Serna (2020) en la investigación titulada: “*Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019*”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la conexión entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Utilizando un diseño no experimental de corte transversal, un enfoque cuantitativo y un tipo de estudio correlacional, se administró el cuestionario sobre comunicación interna y rendimiento laboral a una muestra de veinte y cuatro colaboradores mediante la técnica de encuesta. Se encontró que la correlación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral es $Rho=0,756 (0,000)$, lo que permite concluir que existe una correlación positiva considerada entre las variables investigadas, es decir, a mayor comunicación interna, mayor rendimiento laboral de los trabajadores.

Cruz (2019) en su tesis denominada: “*Comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del centro poblado de alto puno 2019*”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral. El estudio es cuantitativa, correlacional, de diseño descriptivo y deductiva. La población de la investigación estaba formada por veinte empleados de la organización a los que se encuestó utilizando un cuestionario. Según la prueba de correlación rho spearman, se estableció que la comunicación interna y el rendimiento laboral están directamente



relacionados. Dado que el coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0,948, se determinó que existe una relación directa entre ambas variables. Asimismo, se estableció que los miembros de la institución mantienen una comunicación interna frecuente que dificulta su rendimiento laboral.

Tapia (2011) en la tesis: “*La comunicación interna y desempeño laboral en Electro Puno S.A.A-2010*”. Tiene como objetivo describir cómo la comunicación interna afecta el desempeño laboral durante el diez mil. El enfoque utilizado fue cuantitativo de diseño correlacional. Concluyó que los empleados conocen los canales y medios de comunicación interna, pero utilizan una comunicación ineficiente que genera confusión, indiferencia y pasividad entre los trabajadores, debido a las omisiones, distorsiones y sobrecarga de información, y esto afecta y tiene un impacto negativo en el desempeño de los trabajadores, y hay que señalar que la gestión moderna se entiende fundamentalmente como un diálogo entre gerentes y colaboradores, donde la información y la comunicación son fundamentales.

2.2. MARCO TEÓRICO

Esta investigación se ajusta al enfoque positivismo, este es la concepción del pensamiento científico, como manera de buscar la verdad, y filosófico como posición epistemológica, que consideran como elementos del conocimiento (Lora, 2022).

2.2.1. Comunicación interna

La comunicación interna para Espinoza & Yactayo (2022) “es un elemento esencial para el cumplimiento de objetivos, este debe ser involucrar a todo el personal de la entidad por medio de estrategias propias de un área especializada en comunicación” (p. 17). Para Castillo (2022) “es el conjunto de mensajes que se intercambian entre los



miembros de una organización, además de presentar otras finalidades, como hacer al hombre más productivo en sus funciones laborales” (p. 25).

Para Erazo (2022) “una buena comunicación interna ayuda a mejorar las buenas relaciones entre los miembros de una empresa por medio de la circulación de mensajes, con el objetivo de generar comunicación, motivación, unión” (p. 26).

La comunicación entre los trabajadores es fundamental para que las organizaciones logren objetivos que generen beneficios integrales a todos; dado que, los seres humanos son gregarios innatos que tienen a interactuar con personas participes de una misma entidad (Amancha & Herrera, 2019).

Definen Ashcallay & Herencia (2020) como “la herramienta esencial del alineamiento estratégico, que tiene como principal característica el conseguir que todos los colaboradores conozcan los objetivos de la organización, logrando que sus decisiones los conduzcan hacia una misma dirección” (p. 18).

Según Saboya (2016) “la comunicación en las organizaciones, entidades estatales y empresas son muy diferentes, puesto que la comunicación es intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir una respuesta adecuada ante conjunto de signos y normas semánticas” (p.16).

Para Malaga (2014) la comunicación interna consiste en los mensajes que hablan sobre planificación, estos deben cumplir como objetivo los siguientes: La relación constante entre empresa y trabajador, el desarrollo y mantenimiento de relaciones interpersonales, es decir, “la elaboración de la información que recibe el personal de empresa con respecto a los objetivos, orienta y desarrolla información para motivar los comportamientos de los trabajadores” (p. 24).



Berceruelo (2014) menciona una serie de valores que son fundamentales para la comunicación interna y para las personas que participan en ella, entre ellos: Los valores del receptor son la motivación, la reacción y el compromiso, mientras que los valores del emisor son la apertura, la persistencia, la rapidez, la credibilidad, la receptividad y la confianza. También las características son: aumenta el conocimiento sobre la institución, genera compromiso en todos los trabajadores, fortalecen las relaciones interpersonales, mejora la productividad, absuelve dudas en tiempo oportuno, trabaja bajo una misma visión.

Describe los objetivos de la comunicación interna en una institución: introducir nuevos valores o directrices de gestión y alinear a los empleados con los objetivos empresariales, motivar e integrar a los empleados en el entorno empresarial, proporcionar información adecuada y comunicada a todos los miembros de una organización, “desarrollar oportunidades de promoción y desarrollo profesional, eliminar tensiones y conflictos entre los empleados y mantener la coordinación entre los distintos departamentos” (Berceruelo, 2014, p. 29).

La comunicación interna se entiende como un dialogo que se da entre trabajadores de una determinada institución, es decir en caso de las municipalidades es la comunicación que se da entre el personal de distintas áreas, entre los trabajadores de distintos rangos.

2.2.1.1. Comunicación descendente

Para Arce (2022) se realiza “de arriba a abajo, es decir de los niveles de la alta dirección hacia los niveles operativos de la organización transmitiendo mensajes relevantes para la organización, permite realizar funciones de supervisión hacia los trabajadores para que cumplan con los objetivos establecidos” (p. 34).



La información se desarrolla desde los niveles superiores a los inferiores para transmitir la información, donde es necesario facilitar los compromisos institucionales a los trabajadores, comunicar para lograr los objetivos, que el nivel ejecutivo desarrolle su trabajo eficazmente, y que la empresa en su conjunto esté integrada (Serna, 2020).

La comunicación descendente se define porque va desde los niveles más altos a los más bajos de una empresa, tiene un tono directivo y pretende mantener a los empleados informados para que sean productivos (Saboya, 2016).

Guzmán (2012) la autoridad y el prestigio, son cuestiones demostradas en este tipo de comunicación descendente, quienes son ejercidas por personas que ocupan puestos superiores, generalmente, asignadas por la eficacia de las comunicaciones que emiten hacia sus seguidores.

Este tipo de comunicaciones se da desde los altos cargos hacia los subordinados, es decir: existe una cadena de mando, también llamada cadena de jerarquía que se da en una institución, en este caso en el municipio. En conclusión, a palabras más entendibles: la comunicación descendente hace referencia al mensaje que pudieran transmitir los jefes hacia sus empleados, colaboradores o a su equipo de trabajo.

2.2.1.2. Comunicación ascendente

Para Arce (2022) se produce “desde los trabajadores que se encuentran en los niveles operativos hacia el personal de dirección de los niveles superiores transmitiendo quejas, reclamos, sugerencias, problemas o inquietudes que están generando obstáculos, tensiones al momento de tratar de cumplir con los objetivos” (p. 34).

Del mismo modo para Paredes (2021) se agrega que “las formas ascendentes de comunicación están asociadas a la retroalimentación, pues son los empleados que, a través



de diferentes herramientas, buscan informar a sus superiores sobre aquellos asuntos que ellos desean que se conozca” (p. 32).

Según Saboya (2016) cuando un empleado no cumple los objetivos, cuando hay problemas que afectan directamente a la productividad o cuando hay conflictos dentro de la organización, los responsables de estas áreas de trabajo no suelen revelar los datos reales de producción, financieros o de rendimiento por miedo, por conveniencia o por deferencia a los niveles superiores de mando. Las reuniones periódicas, las entrevistas individuales, el círculo de calidad, el teléfono, las encuestas y un sistema de quejas y recomendaciones son los métodos más típicos utilizados para transmitir la información hacia arriba.

Guzmán (2012) menciona que el modo más conveniente para estimular las comunicaciones ascendentes, consisten en escuchar con mucha atención y simpatía a los empleados en reuniones informales que se presentan cada día, tanto en las mismas instalaciones de la institución y fuera de ella.

La importancia de la comunicación interna ascendente radica en que fluye desde los niveles más bajos hasta los más altos de una organización y encuentra espacios democráticos y participativos. Sin embargo, los directivos a menudo impiden esta comunicación al filtrar y no entregar la información (Saboya, 2016).

Malaga (2014) hace referencia que “se desarrolla desde los niveles inferiores hasta los niveles superiores para transmitir la información” (p. 23).

Según nuestro punto de vista y haciendo un análisis de los autores que se citaron, concluimos que este tipo de comunicación ascendente es aquella que se pone en evidencia de los empleados o subordinados que están en la parte abajo jerárquicamente de la



institución, es decir estos trabajadores tienen una comunicación más cordial con sus jefes, transmitiendo sus dudas, inquietudes y quejas a ellos.

2.2.1.3. Comunicación horizontal

Para Arce (2022) se realiza entre “los trabajadores de distintos departamentos pero que se encuentran en un mismo nivel jerárquico. Para que se realice se necesita que exista una buena relación interpersonal que permita coordinar las tareas, compartir información útil y generar colaboración para resolver problemas” (p. 35).

Castillo (2022) refiere a las interacciones entre individuos del mismo nivel jerárquico. Pueden darse entre departamentos, organizaciones o individuos y ayudan a simplificar la estructura organizativa sin la presencia de la autoridad. Esta información puede recogerse a través de reuniones, informes, encuentros, etc. Se produce entre personal del mismo nivel en la jerarquía organizativa. Se emplea para coordinar las actividades de los distintos empleados o departamentos de la empresa, resolver problemas de un departamento, tomar decisiones en las que tengan que intervenir varios departamentos.

Saboya (2016) menciona que “la comunicación horizontal se determina así debido que está compuesto por flujos de información organizacional más importante, donde se intercambia ideas en un mismo nivel, permitiendo mejorar procesos interdepartamentales y mejorar tomas de decisiones que involucran distintas áreas de trabajo” (p. 23).

Para Malaga (2014) “la comunicación horizontal es donde se da de forma inmediata a todas las informaciones, donde todos opinan, deciden y realizan” (p. 27).

Para Guzmán (2012) el problema de la comunicación horizontal se identifica cuando existe falta de interés de los involucrados para coordinar los trabajos de su propia



área. También, se presenta cuando hay ausencia de canales de información que permitan las correctas coordinaciones entre los empleados y áreas.

Este tipo de comunicación es la más adecuada, ya que la comunicación entre los jefes **X** con los jefes del área **Y** es mutua, es decir, hay una colaboración y un entendimiento entre ambas partes, llevando el clima laboral más placentera y exitosa en una institución. Entre ellos pueden coordinar intercambio de información, coordinar actividades, eventos, etc.

2.2.2. Desempeño laboral

Para Medina (2021) en su sentido más estricto, “para el desempeño laboral es el rendimiento que el trabajador demuestra al realizar las actividades que le corresponden. Esto ha llevado a las organizaciones acelerar su ritmo de trabajo para lograr ser competitivos y exitosos” (p. 54).

Según Saboya (2016) la función del desempeño laboral es “determinar los resultados individuales, analizar las funciones de los colaboradores, evaluar la productividad de los colaboradores, evaluar la generación de costos, identificar las conductas de los colaboradores, evaluar la calidad de trabajo” (p. 24).

El desempeño en el trabajo es la valoración del éxito de un empleado en el desempeño de sus funciones. Es objeto de estudio académico dentro de la psicología industrial y organizativa y la gestión de recursos humanos. Se trata de una evaluación a nivel individual, basada en los esfuerzos de una sola persona. Normalmente, el departamento de recursos humanos se encarga de administrar la evaluación, pero el rendimiento laboral es un aspecto crucial del éxito de cualquier empresa (Corvo, 2019).



Medir el desempeño laboral de una manera adecuada “permite a la entidad ubicar a los trabajadores, mejorar la coordinación de los procesos, mejorar los puntos débiles, motivar a los trabajadores y, en definitiva, solventar los problemas de productividad en cada una de las áreas y mejorar la actividad de la empresa” (Medina, 2021, p. 61).

Es el grado de cumplimiento de sus tareas, así como el crecimiento de las capacidades de liderazgo, colaboración y comunicación (Rodríguez, 2017).

Se trata de una autoevaluación que valora la capacidad de cada empleado público o privado para alcanzar las metas u objetivos (Sum, 2015).

Para Robbins & Judge (2013) el rendimiento debe evaluarse en función de los objetivos, la correcta formulación de los planes y el desempeño de la gestión. Nadie quiere un candidato a un puesto administrativo que parezca funcionar de forma similar al gerente, pero que no proporcione resultados adecuados que generen beneficios. Según esta teoría, el papel principal del rendimiento laboral es definir los resultados individuales, analizar las funciones de los trabajadores, evaluar la productividad de los empleados, evaluar la creación de gastos, identificar los comportamientos de los empleados y evaluar la calidad del trabajo.

Del mismo modo, el rendimiento laboral es el trabajo individual exhibido por sus miembros y el trabajo colectivo de la organización en su conjunto; por lo tanto, esta cuestión comprende una parte importante de este trabajo (Chiavenato, 1999).

Los objetivos del desempeño laboral según Saboya (2016) es; cumplir eficazmente la realización de los objetivos. Evaluar individual y colectivamente la capacidad del personal. Fomentar la disciplina en la realización de las tareas. Crear un trabajo de calidad al tiempo que se fomenta la responsabilidad de los compañeros. Crear



un ambiente de trabajo productivo que genere una fuerte posición en el mercado. Promover la formación continua para aumentar la competencia de las capacidades, de modo que los individuos se sientan satisfechos con cada acción que realicen para alcanzar sus objetivos.

Este tema es muy importante para el éxito de una institución, es en donde el trabajador o empleado manifiesta el logro de las competencias laborales alcanzadas, en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a lograr los resultados esperados. Viendo todos esos aspectos se demuestra si la persona es apta para ocupar un cargo o para que pueda seguir mejorando en lo que fue contratado.

2.2.2.1. Eficacia laboral

Según Silva (2022) menciona: “La eficacia es una dimensión importante para el desempeño laboral ya que es definida como “hacer las cosas correctamente” cumpliendo las tareas asignadas correctamente y que las actividades del trabajo lleguen a cumplir las metas deseadas” (p. 17). Es decir, se debe ver como una oportunidad de mejorar y corregir para aportar lo mejor de sí mismos a la organización; para ello se tienen en cuenta tres áreas cruciales de la organización, como son los conocimientos, la estructura y las motivaciones.

Para Arrascue (2022) “un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada” (p. 36).



Según Silva (2022) es el grado de cumplimiento de los objetivos de un plan, es decir, el grado de realización de los resultados previstos. La eficacia implica centrar la atención de una organización en las acciones y los procedimientos que deben llevarse a cabo para cumplir sus objetivos declarados. Ejemplo: El presidente de una empresa consigue los beneficios económicos que se planteó tener al principio de año con su empresa.

La eficacia según los autores arriba mencionados, se refiere exclusivamente al cumplimiento que se da de los planes y metas que se establecieron en la institución o en una municipalidad.

2.2.2.2. Eficiencia laboral

Según Silva (2022) es la consecución de un objetivo con el menor coste unitario posible. En este caso, se busca el uso más eficiente de los recursos existentes para lograr los objetivos deseados.

Para Arrascue (2022) es la relación entre los efectos de un servicio y “optimizar los recursos e insumos utilizados para producir dicho servicio. Es decir, determina la más adecuada y económica. Utilización de los recursos para obtener los mejores resultados de la atención. Establece la relación óptima entre recursos utilizados y resultados alcanzados” (p. 36)

Judmir (2018) menciona que “la forma en que se obtiene un resultado refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos y la responsabilidad del personal se refiere a la eficiencia esto genera crecimiento para las organizaciones” (p. 43).

Según Chiavenato (2010) la “eficiencia significa la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la educación, el



nivel de conocimiento y liderazgo en el centro laboral para utilizar adecuadamente los recursos” (p. 86).

La eficiencia laboral, nos referimos a la capacidad de un grupo de trabajo para completar las tareas que le han sido delegadas en el menor tiempo y con el menor consumo potencial de recursos posible. Es decir, los objetivos, planes y metas que la municipalidad de ha propuesto, deben cumplirse sin gastar mucho presupuesto.

2.2.2.3. Trabajo en equipo

Aguilar (2016) menciona que es “para promover algunas tareas, mejorar, e innovar constantemente; el jefe debe dar la orientación adecuada, así como condiciones y apoyo necesario, esto se logra por medio de capacitación constante, seguimiento y formas adecuadas de estímulo al trabajo en equipo” (p.11)

Se refiere a “la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común” (Ríos, 2017. p.15).

Para Alles (2016) es la “capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional, subordinar los intereses personales a los objetivos grupales” (p.195).

Aguilar (2016) manifiesta que “para el buen funcionamiento de la organización, es necesario que en el equipo exista un adecuado nivel de participación, un alto compromiso y un clima de respeto y confianza, que favorezca el mantenimiento de buenas relaciones” (p.12).



Con respecto al concepto de trabajo en equipo, se pueden plantear algunos conceptos que nos permiten comprender de manera integral, para poder aplicarlos en el ámbito laboral, que además nos permiten lograr objetivos institucionales y/o empresariales de acuerdo a su ámbito de aplicación; en el desarrollo de esta investigación, se ha citado autores que plantearon y desarrollaron ampliamente al respecto con relación al trabajo en equipo.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Comunicación ascendente: Es la comunicación que se da de abajo para arriba, es decir de los empleados con los altos jefes (Saboya, 2016).

Comunicación descendente: Este tipo de comunicación va desde los niveles más altos a los más bajos de una empresa (Saboya, 2016).

Comunicación horizontal: Este tipo de comunicaciones es cuando hay una comunicación de tú a tú, guardando cordura y respeto entre los responsables de distintas áreas (Saboya, 2016).

Comunicación interna: La **comunicación** interna se da dentro de una institución, para intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir una respuesta adecuada (Saboya, 2016).

Desempeño laboral: Es la **manera** de evaluar a un trabajador valorando su capacidad para alcanzar las metas u objetivos en un determinado puesto o área donde labora (Sum, 2015).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se ejecutó en la Municipalidad Provincial de Yunguyo, esta pertenece a la región de Puno, ubicado en la zona fronteriza con Bolivia, alberga a 7 distritos. La superficie es de 175,00 km² y la altitud de 3839 metros, cuenta con una población de 27074 habitantes, con una densidad de poblacional de 54,7 hab./km². Los habitantes se dedican a la ganadería, comercio, artesanía, etc.

3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO

3.2.1. Tipo

Pertenece a la investigación de tipo básica, ya que según Charaja (2018) este tipo de investigación “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos, dando respuestas a los problemas de la realidad” (p. 25).

3.2.2. Método

Esta tesis pertenece al método hipotético – deductivo.

Para Carrasco (2006) el método de la investigación hipotético - deductivo, “permite hacer afirmaciones específicas en base a hechos generales, es por esto que primero se estudió estos hechos generales para luego formular hipótesis, en seguida para explicar las afirmaciones hechas y así comprobar su veracidad” (p. 45).



3.2.3. Diseño de investigación

Para esta tesis el diseño de la investigación es no experimental - correlacional – transaccional.

No experimental, porque al obtener resultados no se manipula las variables; Correlacional porque su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables; transaccional o transversal, ya que los datos se recolectaron en un tiempo determinado y único para posteriormente analizarla (Hernández et al, 2014).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta, al respecto Hernández et al. (2014) mencionan que el propósito de una encuesta es recopilar información sobre las diversas ideas, actitudes y comportamientos de los individuos estudiados.

3.3.2. Instrumentos

El instrumento que se aplicó en esta investigación es el cuestionario, este es una serie de preguntas sobre los hechos y elementos de interés para el estudio; en este caso, permitió recoger información viendo la situación del momento de los trabajadores en cuanto a la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en sus diferentes actividades que realizan, entre otros que resultan importantes para la investigación, y poder brindar los datos estadísticos que confirmaran las hipótesis.

Validación y confiabilidad

Cabe mencionar que los dos instrumentos utilizados para cada variable ya fueron validados: para la variable desempeño laboral por Osorio (2021) y para la variable

comunicación interna por Saboya (2016), la validación se realizó a través del juicio de expertos.

La confiabilidad se realizó por alfa de cronbach: para la variable desempeño laboral con un valor de 0.803 y para la variable comunicación interna con un valor de 0.898. Con estos resultados queda demostrado que, los dos instrumentos utilizados son totalmente confiables.

La escala de medición por cada pregunta es nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Así mismo la barenación se realizó de la siguiente manera:

Tabla 1.

Barenación de la variable comunicación interna.

	Comunicación descendente	Comunicación ascendente	Comunicación horizontal	General
Inadecuado	6 - 13	5 - 11	4 - 9	15 - 34
Regular	14 - 21	12 - 18	10 - 15	35 - 54
Adecuado	22 - 30	19 - 25	16 - 20	55 - 75

Fuente: Instrumento de comunicación interna.



Tabla 2.

Barenación de la variable desempeño laboral.

	Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Trabajo en equipo	General
Deficiente	6 - 13	9 - 20	6 - 13	21 - 48
Regular	14 - 21	21 - 32	14 - 21	49 - 76
Eficiente	22 - 30	33 - 45	22 - 30	77 - 105

Fuente: Instrumento de desempeño laboral

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. Población

Hernández et al. (2014) menciona que la población “es la que va hacer objeto de estudio y sobre la cual se pretende obtener resultados, en un determinado lugar y tiempo” (p. 174). Por lo tanto, los trabajadores que fueron parte de la población son un total de ciento veinte personas que laboran en todas las áreas de la municipalidad provincial de Yunguyo.

3.4.2. Muestra

Para determinar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico de aleatorio sistemático, aplicando la fórmula estadística que se muestra a continuación:



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

Donde:

n = Muestra

N = Población = 120

p = Eventos favorables = 0.5

q = Eventos desfavorables = 0.5

Z = Nivel de significación = 1.96

E = Margen de error = 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(120)}{(120 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$\frac{0.9604 (120)}{0.2975 + 0.9604}$$

$$\frac{115.248}{1.2579} = 91.61$$

$$n = 92$$

Por lo tanto, solo se trabajó con 92 empleados, ellos representaron al 100 % de la población total.

3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

Es descriptivo como inferencial; descriptivo mediante la presentación de distribución de frecuencias por medio de tablas y gráficos de los resultados obtenidos; inferencial porque se realizó por medio de la correlación Rho de Spearman, que se da cuando dos variables son de tipo ordinales y por medio del cual se comprobó las hipótesis alternas y nulas. Para comprobar la verdad de la hipótesis planteada se procedió considerando los siguientes pasos:



a) Hipótesis estadística que se considera:

$H_0: R_{xy} = 0$ No existe ningún grado de correlación.

$H_a: R_{xy} \neq 0$ Existe un determinado grado de correlación.

b) Margen de error que se asumió: $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística que se aplicó:

Se aplicó el estadístico de correlación Rho de Spearman

Y la fórmula del estadístico que se utilizó es la siguiente:

$$r = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

N: Población o muestra

Σ =Sumatoria

d: diferencia de rangos X – Y

r: coeficiente de correlación

d) Regla de decisión

Según el resultado que se obtendrá de la fórmula de Rho de Spearman.



$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

e) Calcular el valor del estadístico

El cálculo estadístico se realizó por medio de los programas de Excel y SPSS

V.25.

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p < \alpha$ (0.05) se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna

(H_1), es decir; existe relación entre las dos variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1. Resultado para el objetivo específico 1: Relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral.

Tabla 3.

Relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

Desempeño laboral								
Comunicación descendente	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	4	4,3	11	12.0	5	5.4	20	21.7
Regular	3	3.3	25	27.2	18	19.6	46	50.0
Adecuado	1	1.1	7	7.6	18	19.6	26	28.3
Total	8	8.7	43	46.7	41	44.6	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3: se muestra los resultados para el objetivo específico 1; en relación a la comunicación descendente y el desempeño laboral, donde se observa que, el 50.0% de los trabajadores encuestados presentan regular comunicación descendente, de estos, el 27.2% presentan regular desempeño laboral. Estos resultados evidencian que, los trabajadores a quienes se les encuestó, la comunicación descendente no se realiza de manera adecuada, ya que los trabajadores que están en los niveles altos no tienen una



comunicación constante y permanente para poder comunicar o transmitir alguna información o indicación, esto puede ser por ejemplo regularmente envían documentos a sus colaboradores, a veces informan sobre la estructura orgánica, comunican regularmente sobre las políticas y lineamientos de la municipalidad, comunican oportunamente de cómo debe ser el correcto tipo de procedimiento en la municipalidad, a veces el jefe realiza charlas y capacitaciones a sus colaboradores, también reciben información regularmente de los programas del aniversario de la municipalidad que se llevará, a veces comunican de las nuevas actividades o tareas, a veces comunican e informan de las metas, objetivos, misión y visión que se debe alcanzar en su área de la municipalidad de Yunguyo, etc. así mismo veinte trabajadores manifiestan que su comunicación descendente es inadecuado o deficiente, esto indica que los jefes o gerentes no están conversando con su personal que tienen a cargo. Estos resultados repercuten para que los trabajadores tengan un regular desempeño en su trabajo.

Estos resultados son contrastados por Linares (2015) quien en la investigación realizada menciona que el seis por ciento tienen una buena comunicación descendente. Mientras que Cruz (2019) menciona existe relación regular entre la comunicación interna descendente con el desempeño laboral del personal de recursos humanos. Del mismo modo Umaña (2015) menciona que debido a la incapacidad de la organización para explicar las decisiones que influyen en la empresa, sus miembros y sus empleados, la comunicación descendente tiene menos éxito que la ascendente. Por el contrario, la comunicación entre los compañeros de trabajo y sus supervisores inmediatos parece ser bastante sencilla.

Por otro lado, el 21.7% de los trabajadores encuestados presentan inadecuada comunicación descendente, de estos, el 12.0% presentan regular desempeño laboral.



Estos resultados denotan que, la cadena de jerarquía que se da en la municipalidad no está bien, porque el jefe no transmite de manera adecuada su mensaje a los trabajadores que tiene en su cargo. De esa manera influye en el normal y adecuado desempeño de sus labores del trabajador.

Según Serna (2020) la comunicación descendente se desarrolla desde los niveles superiores a los inferiores para transmitiendo la información, donde es necesario facilitar los compromisos institucionales a los trabajadores, comunicar para lograr los objetivos, que el nivel ejecutivo desarrolle su trabajo eficazmente, y que la empresa en su conjunto esté integrada. Mientras para Saboya (2016) tiene un tono directivo y pretende mantener a los empleados informados para que sean productivos. Guzmán (2012) aclara que la autoridad y el prestigio, son cuestiones demostradas en este tipo de comunicación descendente, quienes son ejercidas por personas que ocupan puestos superiores, generalmente, asignadas por la eficacia de las comunicaciones que emiten hacia sus seguidores.

4.1.2. Resultado para el objetivo específico 2: Relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral.

Tabla 4.

Relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

Desempeño laboral								
Comunicación ascendente	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	3	3,3	3	3.3	1	1.1	7	7.6
Regular	3	3.3	28	30.4	22	23.9	53	57.6
Adecuado	2	2.2	12	13.0	18	19.6	32	34.8
Total	8	8.7	43	46.7	41	44.6	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4: se muestra los resultados para el objetivo específico 2; en relación a la comunicación ascendente y el desempeño laboral, donde se observa que, el 57.6% de los trabajadores encuestados presentan regular comunicación ascendente, de estos, el 30.4% presentan regular desempeño laboral. Estos resultados demuestran que la comunicación ascendente no se da de manera adecuada, ya que las personas que laboran en los niveles más bajos no tienen una comunicación adecuada o constante, sino solo regular, es decir regularmente transmiten sus dudas, sus inquietudes y sus preguntas a sus superiores, también regularmente comunican a sus jefes de las actividades que realizan, así mismo regularmente informan a sus superiores de los eventos que realizan fuera de la institución, también regularmente realizan sugerencias de manera escrita o verbal para que el área donde laboran o trabajan pueda seguir mejorando o corrigiendo errores, del



mismo modo, los trabajadores de la institución estudiada regularmente realizan quejas o reclaman de algo que está mal, ya que no tienen mucha confianza con sus jefes, como también regularmente hay o realizan reunión de trabajo con su jefe para dar su punto de vista respecto al área donde laboran. Estos resultados repercuten para que los trabajadores tengan un regular desempeño en su trabajo.

Cabe precisar que en la investigación realizada por Linares (2015), el cincuenta y ocho por ciento considera que en la empresa existe una comunicación ascendente. Mientras que en otro estudio realizado por Cruz (2019) menciona que existe relación regular entre la comunicación interna formal ascendente y el desempeño laboral del personal que labora en esa institución.

Por otro lado, el 7.6% de los trabajadores encuestados presentan inadecuada comunicación ascendente, de estos, el 3.3% presentan deficiente desempeño laboral. Es decir, los trabajadores no tienen una comunicación cordial con sus jefes, para transmitir sus dudas, inquietudes y quejas. Por lo tanto, influye para que los trabajadores tengan un deficiente desempeño en su trabajo.

Para Arce (2022) la comunicación ascendente se produce “desde los trabajadores que se encuentran en los niveles operativos hacia el personal de dirección de los niveles superiores transmitiendo quejas, reclamos, sugerencias, problemas o inquietudes que están generando obstáculos, tensiones al momento de tratar de cumplir con los objetivos” (p. 34). También Guzmán (2012) menciona que el modo más conveniente para estimular las comunicaciones ascendentes, consisten en escuchar con mucha atención y simpatía a los empleados en reuniones informales que se presentan cada día, tanto en las mismas instalaciones de la institución y fuera de ella.

Mientras tanto, para Saboya (2016) cuando un empleado no cumple los objetivos, cuando hay problemas que afectan directamente a la productividad o cuando hay conflictos dentro de la organización, los responsables de estas áreas de trabajo no suelen revelar los datos reales de producción, financieros o de rendimiento por miedo, por conveniencia o por deferencia a los niveles superiores de mando. Las reuniones periódicas, las entrevistas individuales, el círculo de calidad, el teléfono, las encuestas y un sistema de quejas y recomendaciones son los métodos más típicos utilizados para transmitir la información hacia arriba.

4.1.3. Resultado para el objetivo específico 3: Relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral.

Tabla 5.

Relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

Desempeño laboral								
Comunicación horizontal	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	2	2.2	4	4.3	1	1.1	7	7.6
Regular	4	4.3	16	17.4	9	9.8	29	31.5
Adecuado	2	2.2	23	25.0	31	33.7	56	60.9
Total	8	8.7	43	46.7	41	44.6	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5: se muestra los resultados para el objetivo específico 3; en relación a la comunicación horizontal y el desempeño laboral, donde se observa que, el 60.9% de



los trabajadores encuestados presentan adecuada comunicación horizontal, de estos, el 33.7% presentan eficiente desempeño laboral. Estos resultados demuestran que, en la mayoría de los encuestados, la comunicación horizontal se da de manera adecuada, es decir utilizan adecuadamente el documento del memorándum para llevar adelante alguna actividad en conjunto, en todas las áreas de la municipalidad, así mismo hay una comunicación permanente para poder llevar adelante alguna actividad en conjunto con otras áreas de la municipalidad, así mismo para cumplir las metas se ponen de acuerdo y realizan grupos de trabajos, finalmente hay un adecuado ambiente laboral dentro de la municipalidad de Yunguyo. Estos factores repercuten para que los trabajadores tengan un regular y eficiente desempeño en su trabajo.

En la investigación realizada por Cruz (2019) se menciona que en la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno existe relación regular entre la comunicación interna horizontal con la variable desempeño laboral de los trabajadores. También Linares (2015) en la investigación realizada en la empresa Fito Pan S.R.L. de la ciudad de Trujillo, menciona que el 36% considera existe una comunicación horizontal buena.

Por otro lado, el 7.6% de los trabajadores encuestados presentan inadecuada comunicación horizontal, de estos, el 4.3% presentan regular desempeño laboral. La comunicación entre los jefes X con los jefes del área Y no es la más adecuada, porque no hay una colaboración y un entendimiento entre ambas partes, para llevar el clima laboral más placentera y exitosa en la municipalidad.

Para Castillo (2022) las interacciones entre individuos del mismo nivel jerárquico. Pueden darse entre departamentos, organizaciones o individuos y ayudan a simplificar la estructura organizativa sin la presencia de la autoridad. Esta información puede recogerse



a través de reuniones, informes, encuentros, etc. Se produce entre personal del mismo nivel en la jerarquía organizativa. Se emplea para coordinar las actividades de los distintos empleados o departamentos de la empresa, resolver problemas de un departamento, tomar decisiones en las que tengan que intervenir varios departamentos.

Saboya (2016) menciona que está compuesto por flujos de información organizacional más importante, donde se intercambia ideas en un mismo nivel, permitiendo mejorar procesos interdepartamentales y mejorar tomas de decisiones que involucran distintas áreas de trabajo. Mientras tanto para Guzmán (2012) el problema de la comunicación horizontal se identifica cuando existe falta de interés de los involucrados para coordinar los trabajos de su propia área. También, se presenta cuando hay ausencia de canales de información que permitan las correctas coordinaciones entre los empleados y áreas.

4.1.4. Resultado para el objetivo general: Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral.

Tabla 6.

Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

Desempeño laboral								
Comunicación interna	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	4	4.3	2	2.2	1	1.1	7	7.6
Regular	3	3.3	31	33.7	17	18.5	51	55.4
Adecuado	1	1.1	10	10.9	23	25.0	34	37.0
Total	8	8.7	43	46.7	41	44.6	92	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6: se muestra los resultados para el objetivo general; en relación a la comunicación interna y el desempeño laboral, donde se observa que, el 55.4% de los trabajadores encuestados presentan regular comunicación interna, de estos, el 33.7% presentan regular desempeño laboral. Estos resultados indican que, las personas que laboran en esta institución no están en constante comunicación con sus compañeros, mucho menos la comunicación es suficiente con sus superiores o también los superiores o personas que tiene cargos más altos no tienen una excelente comunicación con sus pares de rango más bajo. Esto puede ser por distintas razones como la carga laboral, la falta de confianza, etc.



Cruz (2019) señala que, en la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno, existe una regular comunicación interna que dificulta el funcionamiento de los funcionarios de la institución. En la Municipalidad Distrital de San Miguel de Quispe (2020), existe una comunicación interna regular que limita el servicio laboral de los miembros de la institución. En consecuencia, el cuarenta y cinco por ciento de los empleados manifiesta que la comunicación interna sobre el desempeño del trabajo es deficiente.

En la investigación realizada en la Municipalidad Provincial de San Martín por Reategui (2020), se determinó que los niveles de comunicación interna y de rendimiento laboral son bajos en un cincuenta por ciento y cincuenta y seis por ciento respectivamente. Según la investigación realizada por Linares (2015) en la empresa Fito Pan S.R.L. de la ciudad de Trujillo, el setenta y cuatro por ciento de los trabajadores manifestó que no existe una buena comunicación interna que afecte su rendimiento laboral, y el 58 por ciento manifestó que existe una mala comunicación entre compañeros de trabajo. Por lo tanto, el desempeño laboral de los trabajadores de Fito Pan S.R.L. se ve impactado significativamente por la existencia de una mala comunicación entre el personal.

Guerra & León (2020) encontraron que el grado de comunicación interna entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo es alto, con una tasa de respuesta favorable de setenta y nueve por ciento, predominando la comunicación directa cara a cara y la colaboración. Con una tasa de respuesta excepcionalmente positiva de ochenta y cuatro por ciento, la satisfacción laboral es alta. Según Damián et al. (2021), el rendimiento laboral del personal del Departamento de Maternidad e Infancia era alto, con un cincuenta y uno por ciento, pero la comunicación interna era media, con un cincuenta y siete por ciento.



Según Berrocal (2016) la comunicación entre los empleados depende en gran medida del empleo, la gestión y el tipo de trabajo realizado. Como resultado de la comunicación interna y los canales de comunicación efectivos de la Municipalidad Provincial de Jauja, el desempeño de los trabajadores ha mejorado en relación a los servicios que presta, es decir es buena.

Moncada (2021) La comunicación interna es fundamental para el crecimiento de una organización o institución; en el caso del área de investigación de lavado de activos, su comunicación interna asegura que los casos de investigación se resuelvan adecuadamente, que exista un grado de responsabilidad para realizar las funciones, ya que hay información constante, y que se comuniquen los errores para evitar que se repitan; esto repercute directamente en el trabajo. Macías et al. (2013) aclaran que la correcta implementación de la comunicación interna ayudará a la empresa a ser más competitiva y a estar mejor posicionada en el mercado.

Tapia (2011) menciona que los empleados de Electro Puno S.A.A. conocen los canales y medios de comunicación interna, pero utilizan una comunicación ineficiente que genera confusión, indiferencia y pasividad entre los trabajadores, debido a las omisiones, distorsiones y sobrecarga de información, y esto afecta y repercute negativamente en el desempeño de los trabajadores.

Umaña (2015) afirma que cuando los trabajadores están insatisfechos con su trabajo debido a una comunicación ineficaz, su rendimiento laboral se ve afectado negativamente. En consecuencia, se determinó que el personal no tiene problemas para hablar con su supervisor inmediato, y cuando surgen problemas dentro de la empresa, se proporciona la información pertinente a la sede para su resolución. Según Buenaño (2014) manifiesta que cuando la comunicación formal no se implementa de manera consistente



para que la información adecuada sea dada a la gente de la empresa, entonces la empresa no cumple con el proceso de comunicación adecuado.

Por otro lado, el 7.6% de los trabajadores encuestados presentan inadecuada comunicación interna, de estos, el 4.3% presentan deficiente desempeño laboral. Es preocupante porque tienen una comunicación interna inadecuada o deficiente, es decir su comunicación es nula con sus colegas. Así mismo estos trabajadores mencionan que su desempeño al momento de trabajar en las oficinas y áreas que le corresponde es regular, esto debido a que no se sienten motivados por su institución y por sus superiores de la municipalidad. Ya que la comunicación interna se entiende como un dialogo adecuado que se da entre trabajadores de una determinada institución, es decir en caso de las municipalidades es la comunicación que se da entre el personal de distintas áreas, entre los trabajadores de distintos rangos.

La comunicación interna para Espinoza & Yactayo (2022) es un elemento esencial para el cumplimiento de objetivos, este debe ser involucrar a todo el personal de la entidad por medio de estrategias propias de un área especializada en comunicación. Para Amancha & Herrera (2019) la comunicación entre los trabajadores es fundamental para que las organizaciones logren objetivos que generen beneficios integrales a todos; dado que, los seres humanos son gregarios innatos que tienen a interactuar con personas participes de una misma entidad

Berceruelo (2014) menciona una serie de valores que son fundamentales para la comunicación interna y para las personas que participan en ella, entre ellos: Los valores del receptor son la motivación, la reacción y el compromiso, mientras que los valores del emisor son la apertura, la persistencia, la rapidez, la credibilidad, la receptividad y la confianza. También las características son: aumenta el conocimiento sobre la institución,

Estadísticamente se observa que el nivel de la significancia es 0.001 por lo tanto es menor que 0.05, entonces la relación es significativa entre las dos variables. Del mismo modo en nivel de relación de Rho Spearman es 0.423, lo que significa que existe una correlación positiva moderada, por lo tanto se concluye que la comunicación descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

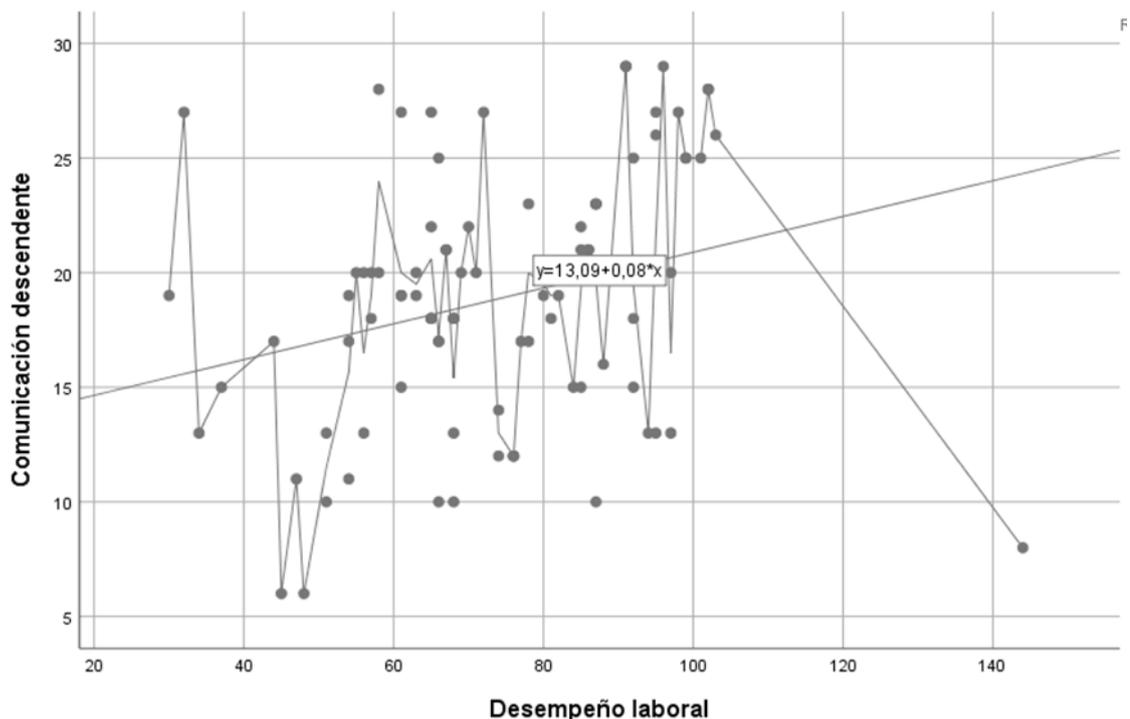


Figura 1. Gráfico de dispersión de datos de la comunicación descendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

Coeficiente de determinación = $R^2 = 0.171 = 17.1\%$

Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,423 el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables a un nivel de error del 0.05 o 5%, mientras que el coeficiente de determinación, obtenido es de 0,17.1; este estadígrafo indica que la comunicación interna



explica el desempeño descendente en un 17.1% de los casos observados en los trabajadores.

Tabla 8.

Prueba de hipótesis específico 2. Relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral.

			Desempeño laboral	Comunicación ascendente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,401*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	92	92
	Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	,401*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	92	92

Fuente: IBM-SPPS versión 25.

H.1. La comunicación ascendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

H.0. La comunicación ascendente no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

Estadísticamente se observa que el nivel de la significancia es 0.024 por lo tanto es menor que 0.05, entonces la relación es significativa entre las dos variables. Del mismo modo en nivel de relación de Rho Spearman es 0.401, lo que significa que existe una

correlación positiva moderada, por lo tanto se concluye que la comunicación ascendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

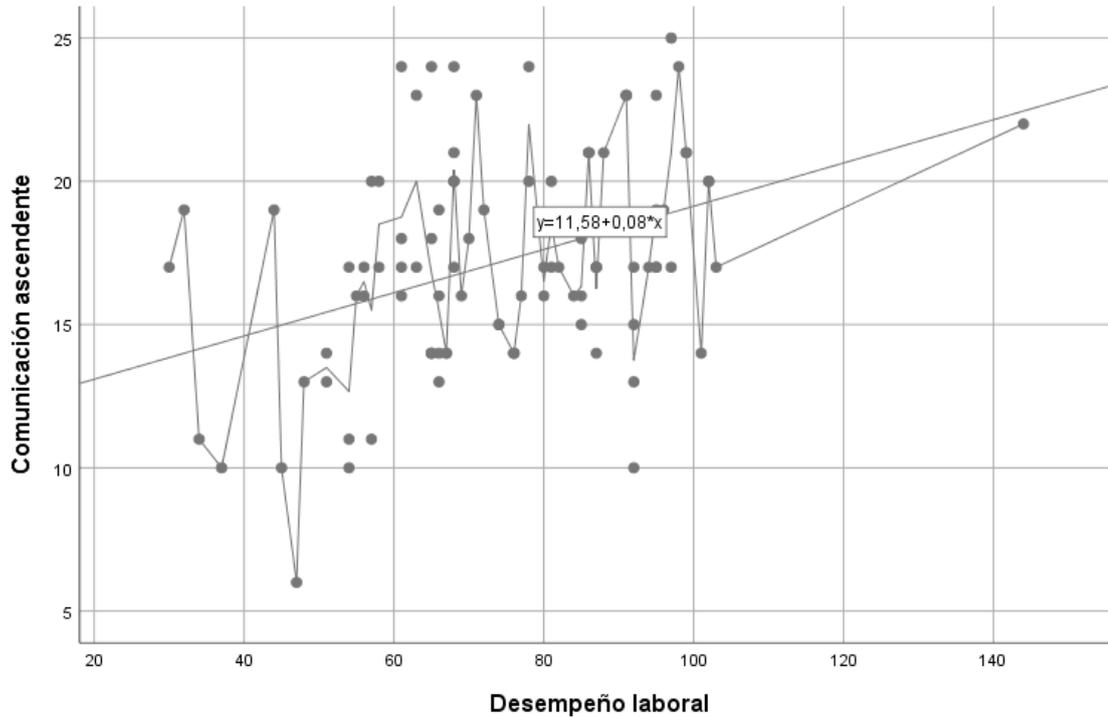


Figura 2. Gráfico de dispersión de datos de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

Coeficiente de determinación = $R^2 = 0.143 = 14.3\%$

Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,401 el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables a un nivel de error del 0.05 o 5%, mientras que el coeficiente de determinación, obtenido es de 0,143; este estadígrafo indica que la comunicación ascendente explica el desempeño laboral en un 14.3% de los casos observados en los trabajadores.

Tabla 9.

Prueba de hipótesis específico 3. Relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral.

			Desempeño laboral	Comunicación horizontal
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	92	92
	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	92	92

Fuente: IBM-SPPS versión 25.

H.1. La comunicación horizontal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

H.1. La comunicación horizontal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

Estadísticamente se observa que el nivel de la significancia es 0.002 por lo tanto es menor que 0.05, entonces la relación es significativa entre las dos variables. Del mismo modo en nivel de relación de Rho Spearman es 0.421, lo que significa que existe una correlación positiva moderada, por lo tanto se concluye que la comunicación Horizontal

se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

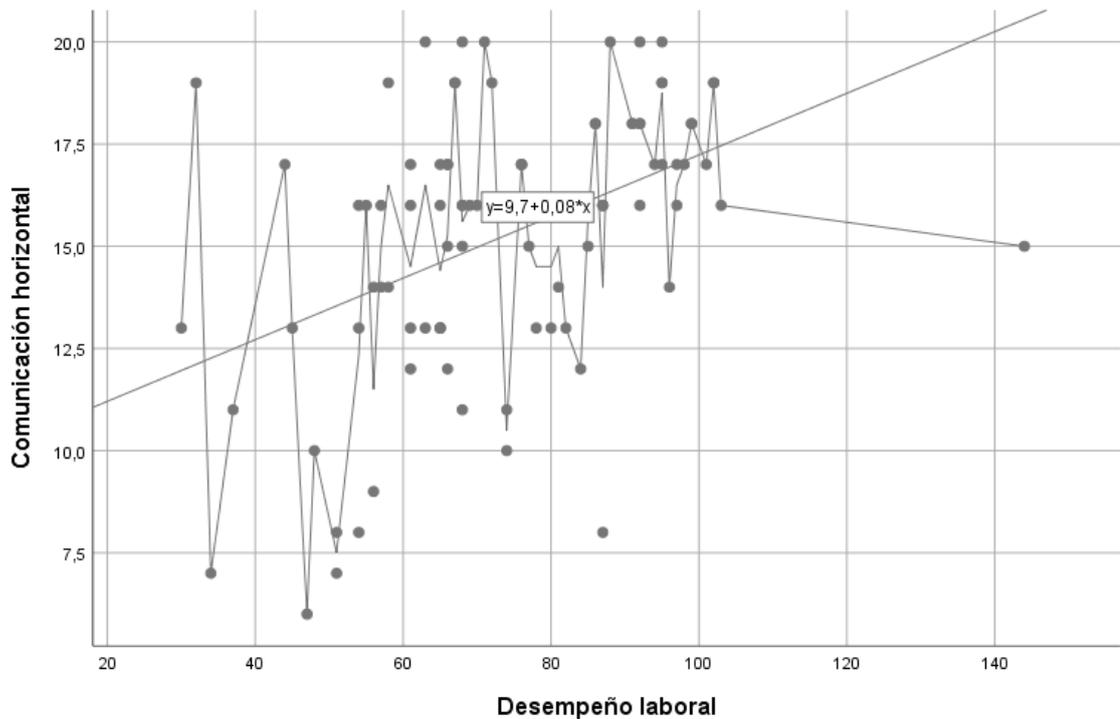


Figura 3. Gráfico de dispersión de datos de la comunicación horizontal con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

Coeficiente de determinación = $R^2 = 0.191 = 19.1\%$

Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,421 el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables a un nivel de error del 0.05 o 5%, mientras que el coeficiente de determinación, obtenido es de 0,191; este estadígrafo indica que la comunicación horizontal explica el desempeño laboral en un 19.1% de los casos observados en los trabajadores.

Tabla 10.

Prueba de hipótesis general. Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral

			Desempeño laboral	Comunicación interna
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

Fuente: IBM-SPPS versión 25.

H.1: Existe una relación significativa de la comunicación interna con el desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

H.0: No existe una relación significativa de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

Estadísticamente se observa que el nivel de la significancia es 0.000 por lo tanto es menor que 0.05, entonces la relación es significativa entre las dos variables. Del mismo modo en nivel de relación de Rho Spearman es 0.412, lo que significa que existe una correlación positiva moderada, por lo tanto se concluye que existe una relación significativa de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

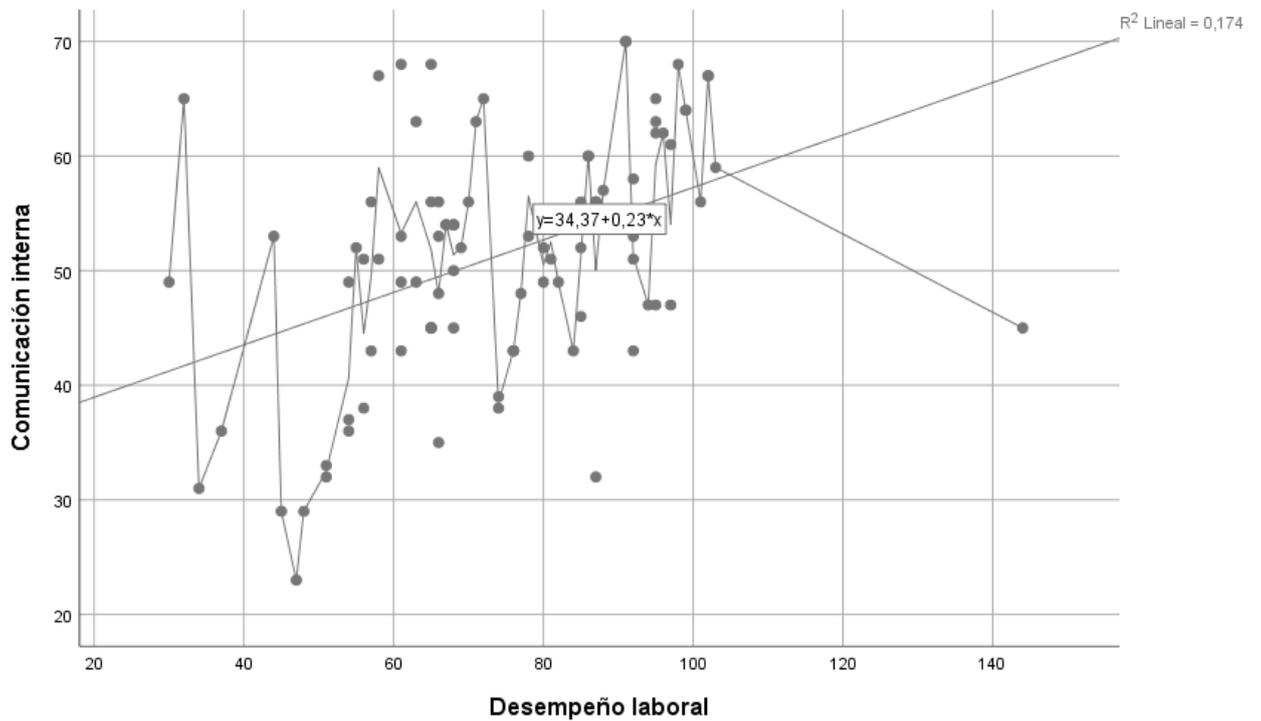


Figura 4. Gráfico de dispersión de datos de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

Coefficiente de determinación = $R^2 = 0.174 = 17.4\%$

Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,412 el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables a un nivel de error del 0.05 o 5%, mientras que el coeficiente de determinación, obtenido es de 0,174; este estadígrafo indica que la comunicación interna explica el desempeño laboral en un 17.4% de los casos observados en los trabajadores.



V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Se ha logrado determinar que existe una relación significativa de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo en el año 2021, puesto que, el 55.4% de los trabajadores presentan regular comunicación interna, de estos, el 33.7% presentan regular desempeño laboral. Además, el nivel de la significancia es 0.000 por lo tanto es menor a 0.05, del mismo modo en nivel de relación de Rho Spearman es 0.412, lo que significa que existe una correlación positiva moderada.

SEGUNDO: Se ha logrado determinar que, la comunicación descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo en el año 2021, puesto que, el 50.0% de los trabajadores presentan regular comunicación descendente, de estos, el 27.2% presentan regular desempeño laboral. Además, el nivel de la significancia es 0.001 por lo tanto es menor a 0.05, del mismo modo en nivel de relación de Rho Spearman es 0.423, lo que significa que existe una correlación positiva moderada.

TERCERO: Se ha logrado determinar que, la comunicación ascendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo en el año 2021, puesto que, el 57.6% de los trabajadores presentan regular comunicación descendente, de estos, el 30.4% presentan regular desempeño laboral. Además, el nivel de la significancia es 0.024 por lo tanto es menor a 0.05, del mismo modo en nivel de relación de Rho Spearman es 0.401, lo que significa que existe una correlación positiva moderada.



CUARTO: Se ha logrado determinar que, la comunicación horizontal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo, puesto que, el 60.9% de los trabajadores presentan adecuada comunicación horizontal, de estos, el 25.0% presentan regular desempeño laboral. Además, el nivel de la significancia es 0.002 por lo tanto es menor a 0.05, del mismo modo en nivel de relación de Rho Spearman es 0.421, lo que significa que existe una correlación positiva moderada.



VI. RECOMENDACIONES

- A la Municipalidad Provincial de Yunguyo, a través de la Gerencia de Recursos Humanos, debe fomentar más el trabajo en equipo, ya que esto ayudará a un rendimiento más eficaz en el desempeño laboral de los trabajadores.
- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Yunguyo, realizar capacitaciones, charlas, talleres, etc, en los trabajadores para que sigan especializándose, actualizándose y mejorando en su desempeño laboral, en todos estos eventos deben un certificado correspondiente que garantice su participación.
- Se recomienda para tener una mejor comunicación entre los trabajadores, debe organizarse actividades protocolares internas, estas pueden ser: celebración de cumpleaños, días de campo, campeonatos deportivos, así mismo las reuniones informativas entre todos, tanto gerentes, alcalde, regidores y todos los trabajadores.
- Se recomienda a los estudiantes de la Escuela Profesional de Trabajo Social, seguir investigando estos temas de comunicación interna y desempeño laboral en otras instituciones, ya que la función de una trabajadora social es intermediar entre la institución y los trabajadores.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional, Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango (Tesis de pre grado)*. Universidad Rafael Landivar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alles, M. (2016). *Diccionario de competencias: Ediciones Granica*.
https://books.google.com.pe/books?id=uvEeDAAAQBAJ&authuser=0&source=gb_s_slider_cls_metadata_7_mylibrary
- Amancha, E., & Herrera, M. (2019). *Comunicación interna y la imagen corporativa en el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural Picaihua del Cantón Ambato, año 2019. (Tesis de pregrado)*. Universidad Estatal de Bolívar.
<https://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/3489/1/Miguel%20c3%81ngel%20Herrera-Erika%20Alexandra%20Amancha-Tesis-%20Final%20%282%29.pdf>
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba (Tesis de pre grado)*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17744/1/T-UCSG-POS-MGSS-324.pdf>
- Arce, J. (2022). *Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores del Área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja - 2022 (Tesis de pre grado)*. Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2157/Arce%20Castillo%2c%20Jonathan%20Gianfranco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Arrascue, E. (2022). *El Liderazgo en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Esparcimiento Jockey Club - Chiclayo (Tesis)*. Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”.
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10360/Arrascue_Becerra_Eduardo_Abraham.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ashcallay, G., & Herencia, J. (2022). *Análisis de la gestión de la comunicación interna para mantener viva la cultura organizacional en el contexto de una crisis sanitaria: Caso de Aris Industrial S.A. frente al COVID-19 en Perú (Tesis de maestría)*. Universidad de Piura.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5669/MAS_CEO_024.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bellido, N. (2020). *Percepción de los trabajadores del sector servicios sobre la comunicación interna en tiempos de Covid-19 (Tesis de pre grado)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653884/Bellido_CN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Berceruelo, B. (2014). *Comunicación Interna en la Empresa: Claves y Desafíos*. Madrid, España: Editorial WOLTERS KLUWER ESPAÑA S.A.
- Berrocal, P. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja – Junín. Durante el primer semestre del año 2016 (Tesis de pre grado)*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3675>
- Calderon, L. (2021). *La Comunicación interna en la empresa FLEXNET del Ecuador y*



- su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores a partir de la emergencia sanitaria en el año 2020 (Tesis de pre grado)*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54541>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Castillo, C. (2022). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021* (Tesis de pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9225/1/REP_CANDELARI_A.CASTILLO_COMUNICACION.INTERNA.pdf
- Charaja, F. (2018). *El MAPIC en la Investigación Científica* (3ra ed.). Puno: Corporación SIRIO EIRL.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de los Recursos Humanos*. Mexico: Mc Gra Hill.
- Corvo, H. (2019). Desempeño Laboral: Características y ejemplos. Recuperado 11 de marzo de 2020, de Lidefer.com website: <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Cruz, R. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019 (Tesis de pre grado)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11873>
- Damián, J., Castillo, F., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medi Sur*, 19(4).



<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>

Díaz, R., & Vásquez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc - Bambar. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), p.28-41.

<https://revistas.univalle.edu/index.php/compas/article/view/223>

Espinoza, G., & Yactayo, R. (2022). *La comunicación interna y su aporte en la imagen corporativa de CAFAE PJ en el primer periodo del 2022 (Tesis de pregrado)*.

Universidad Tecnológica del Perú.

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5970/G.Espinoza_R.](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5970/G.Espinoza_R.Yactayo_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Yactayo_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5970/G.Espinoza_R.Yactayo_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Erazo, L. (2022). *Plan estratégico de comunicación interna para incorporar el valor de la cultura digital nivel directivo Instituto Hijas de María Auxiliadora en Ecuador (Tesis de maestría)*. Universidad Hemisferios, Ecuador.

[http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/1391/1/Tesis%20](http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/1391/1/Tesis%20final-Lupe%20Erazo%20MCE.pdf)

[0final-Lupe%20Erazo%20MCE.pdf](http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/1391/1/Tesis%20final-Lupe%20Erazo%20MCE.pdf)

Guerra, O., & León, Y. (2020). *Comunicación interna y satisfacción laboral de la subgerencia de desarrollo empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020 (Tesis de pre grado)*. Universidad Privada Antenor Orrego, Lima.

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7365/1/REP_OSCAR.GUE

[RRA_YOLANDA.LEÓN_COMUNICACION.INTERNA.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7365/1/REP_OSCAR.GUE)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill.

Izaga, P. (2021). *La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los*



colaboradores de una entidad pública (Tesis de pre grado). Universidad Ricardo Palma, Lima.

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4074/T030_41262297_TIZAGA PASTOR%2C PEDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4074/T030_41262297_TIZAGA%20PASTOR%20PEDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Judmir, J. (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería Chantilly S.A.C. – Lurín 2018 (Tesis de pre grado)*. Universidad Autónoma del Perú.

[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1027/Jorge Flores%2C Judmir Felicitas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1027/JorgeFlores%2C%20Judmir%20Felicitas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lora, R. (2022). El Positivismo; Augusto Comte. Programa de Doctorado en Sistemas Filosóficos. <https://www.aiu.edu/spanish/publications/student/spanish/el-positivismo-augusto-comte.htm>

Malaga, V. (2014). *Comunicación interna*. España: Edit. Vertice.

Medina, W. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la empresa Almeza Servis Contratistas S.A.C. Arequipa, 2021 (Tesis de pre grado)*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13468/RPwgmng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moncada, S. (2021). *La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral del personal policial en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima, en el periodo 2016 – 2018 (Tesis de pre grado)*. Universidad de San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8461/moncada_fsm



.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de Salud. (2022) La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.

<https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Osorio, J. (2021). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Tambopata, 2021 (Tesis de maestría).*

Universidad Cesar Vallejo, Lima.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71432/Osorio_MJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paredes, E. (2021). *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020 (Tesis de pre grado).* Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4415/EDITH%20GLORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, M. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel 2019 (Tesis de pre grado).*

Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14226?show=full>

Reátegui, J. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020 (Tesis de maestría).* Universidad

Cesar Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52631>



- Ríos, R. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital “Alto de la Alianza”, en el año 2015 (Tesis de pregrado)*. Universidad Privada de Tacna.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/317/Ríos-Rivera-Ronald-Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ta. ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Rodríguez, L. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial (Tesis de pregrado)*. Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16914/Rodr%EDguezRozoLizethAlexandra2017.pdf;jsessionid=A9A07C4AA23D97306ECDE8FC9775E531?sequence=1>
- Salazar, J. (2020). Comunicación laboral en tiempos del COVID-19. Recuperado 5 de junio de 2022, de CONEXIONESAN website: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-laboral-en-tiempos-del-covid-19>
- Sánchez, J. (2014). *Poderosos como un niño: Claves para resetarnos el compromiso*.
http://www.jmiguel Sanchez.com/wpcontent/uploads/2020/05/focus_compromiso.pdf
- Serna, R. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019 (Tesis de pre grado)*. Universidad Peruana Unión, Juliaca.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4195>



- Silva, R. (2022). Recursos y eficiencia. Recuperado de Linked in website:
<https://es.linkedin.com/pulse/las-3eficiencia-eficacia-y-efectividad-alvaro-silva-sanchez>
- Sum, M. (2015). *Motivacion y desempeño laboral (Tesis)*. Universidad Rafael Landivar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tapia, M. (2011). *La comunicación interna y desempeño laboral en Electro Puno S.A.A-2010 (Tesis de pre grado)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Venero, M., & Cavero, A. (2015). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en el personal de la Municipalidad de Mariscal Nieto. Moquegua. 2013 (Tesis de maestria)*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6744>



ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala
Comunicación interna	Descendente	- Documentos administrativos. - Políticas y procedimientos. - Retroalimentación e información ideológica.	Nunca Casi nunca
	Ascendente	- Reporte de funciones. - Reporte de quejas y sugerencias. - Sondeo de opiniones.	A veces Casi siempre
	Horizontal	- Memorándum o cartas. - Interacciones entre áreas de trabajo. - Grupos de trabajo	Siempre
Desempeño laboral	Eficacia laboral	- Objetivos logrados. - Calidad de trabajo	Nunca
	Eficiencia laboral	- Uso adecuado de los recursos. - Responsabilidad. - Nivel de conocimiento técnico. - Adaptabilidad del personal.	Casi nunca A veces Casi siempre
	Trabajo en equipo	- Conocimiento de trabajo. - Calidad de servicio. - Liderazgo.	Siempre

Anexo 2. Matriz de consistencia

COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO – 2021

PROBLEMAS	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo - 2021?	Existe una relación significativa de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.	Determinar la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.	<p>Variable uno</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Comunicación descendente</p>	<p>- Documentos administrativos.</p> <p>- Políticas y procedimientos.</p> <p>- Retroalimentación e información ideológica.</p> <p>- Reporte de funciones.</p> <p>- Reporte de quejas y sugerencias.</p> <p>- Sondeo de opiniones.</p> <p>- Memorándum o cartas.</p> <p>- Interacciones entre áreas de trabajo.</p> <p>- Grupos de trabajo</p>	<p>METODO</p> <p>hipotético - deductivo</p> <p>TIPO</p> <p>Básico</p> <p>DISEÑO</p> <p>No experimental, correlacional, transversal</p> <p>POBLACION</p> <p>120 trabajadores de la Municipalidad provincial de Puno</p>

<p>- ¿Cuál es la relación descendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo?</p> <p>- ¿Cuál es la relación ascendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo?</p>	<p>- La comunicación descendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo.</p> <p>- La comunicación ascendente se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo.</p> <p>- La comunicación horizontal se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo.</p>	<p>- Identificar la relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo.</p> <p>- Identificar la relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo.</p> <p>- Establecer la relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo.</p>	<p>Desempeño laboral</p> <p>Eficacia laboral</p> <p>Eficiencia laboral</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>MUESTRA</p> <p>Probabilístico</p> <p>TECNICA</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario estructurado</p> <p>ESTADISTICO</p> <p>Rho de Spearman</p>
--	--	--	---	--	---



Anexo 3. Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.
INSTRUCCIONES: Marque con aspa (X) del 1 al 5 (Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5) según su criterio. Le agradecemos por su colaboración.

Datos demográficos: Edad: _____

Género: F M

Situación laboral: Nombrado Modalidad: CAS D.L.276

Cuestionario de comunicación interna

Nº	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Comunicación Descendente						
1	¿Se conoce o imparte documentos administrativos a los colaboradores?	1	2	3	4	5
2	¿Se informa a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la municipalidad?	1	2	3	4	5
3	¿Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales?	1	2	3	4	5
4	¿Se da a conocer al personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la municipalidad?	1	2	3	4	5
5	¿Se realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Se informa cual es la visión, misión y valores de la municipalidad?	1	2	3	4	5
Comunicación Ascendente						
7	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?	1	2	3	4	5
8	¿Se informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?	1	2	3	4	5
9	¿Se realizan sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Se realizan quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Se realiza reuniones para dialogar y conocer sus opiniones sobre su área de trabajo?	1	2	3	4	5
Comunicación Horizontal						
12	¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?	1	2	3	4	5
13	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
14	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?	1	2	3	4	5
15	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la municipalidad?	1	2	3	4	5



VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

ITEMS						
EFICACIA LABORAL						
		1	2	3	4	5
Objetivos logrados						
1	¿Considera usted que se cumplen con eficacia las metas y actividades programadas de la MPY?					
2	¿Considera usted que se cumplen de forma adecuada y oportuna con las actividades financieras programas de la MPY?					
3	¿Los objetivos logrados por el personal son resultados que van de acuerdo a lo planificado por la MPY?					
Calidad de Trabajo						
4	¿Considera usted que realiza las tareas o actividades que se le asignan sin inconvenientes?					
5	¿Considera usted, que los trabajadores ejecutan las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas designadas?					
6	¿Considera usted que se cumple con la entrega de trabajos asignados plasmando calidad en ellos?					
EFICIENCIA LABORAL						
Uso adecuado de recursos						
7	¿Considera usted que los trabajadores de la MPY utilizan los recursos materiales de la forma más adecuada?					
8	¿Considera usted que la MPY sus realiza las actividades utilizando correctamente los recursos?					
9	¿Considera usted que los trabajadores de la MPY cumplen la programación adecuada para pagos de bienes y servicios?					
Responsabilidad						
10	¿Considera usted que existe responsabilidad y predisposición para el logro de los objetivos que persigue la MPY?					
11	¿Considera usted que asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su cargo?					
Nivel de conocimiento técnico						
12	¿Considera usted que las capacitaciones recibidas por la MPY han fortalecido parte de su conocimiento técnico?					
13	¿Considera usted que el nivel de conocimiento técnico que posee le permite desarrollar un buen trabajo en su puesto?					



Adaptabilidad del personal						
14	¿Considera que logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan por cambio de gestión?					
15	¿Considera usted que se adecua con facilidad a otras áreas de trabajo?					
TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4	5
Conocimiento del trabajo						
16	¿Considera usted que los conocimientos adquiridos en trabajos realizados en cargos similares ayudan a mejorar el trabajo en equipo?					
17	¿Los trabajos que se realizan en equipos repercuten en el cumplimiento oportuno, es decir son entregados en el momento adecuado?					
Calidad de servicio						
18	¿Considera usted que el trabajo en equipo se ve reflejado en la calidad del servicio que se brinda al ciudadano?					
19	¿Considera usted que la actitud que tiene el trabajador hacia la ciudadanía es de calidad?					
Liderazgo						
20	¿El liderazgo en el trabajo en equipo ayuda a tener mayor impacto al lograr una meta?					
21	¿Considera usted que realiza propuestas que originan acciones innovadoras en el desempeño laboral?					

Anexo 4. Gráficos de las tablas cruzadas

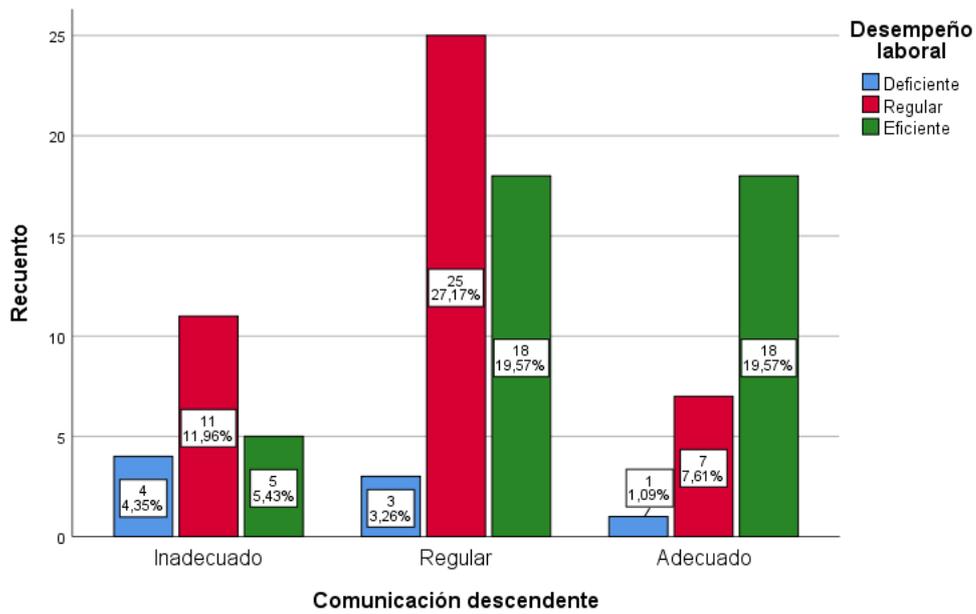


Figura 5. Relación de la comunicación descendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

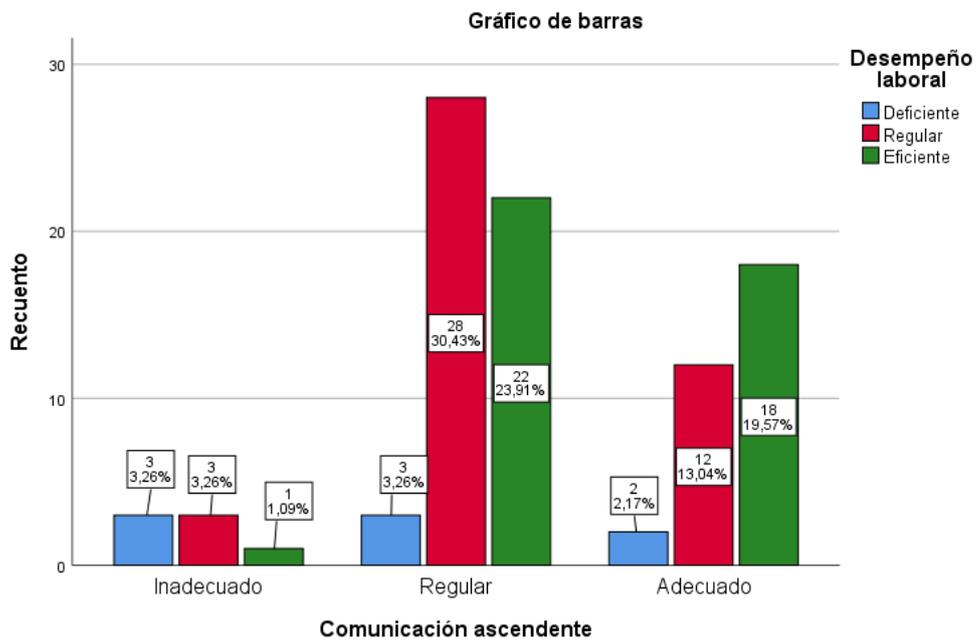


Figura 6. Relación de la comunicación ascendente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

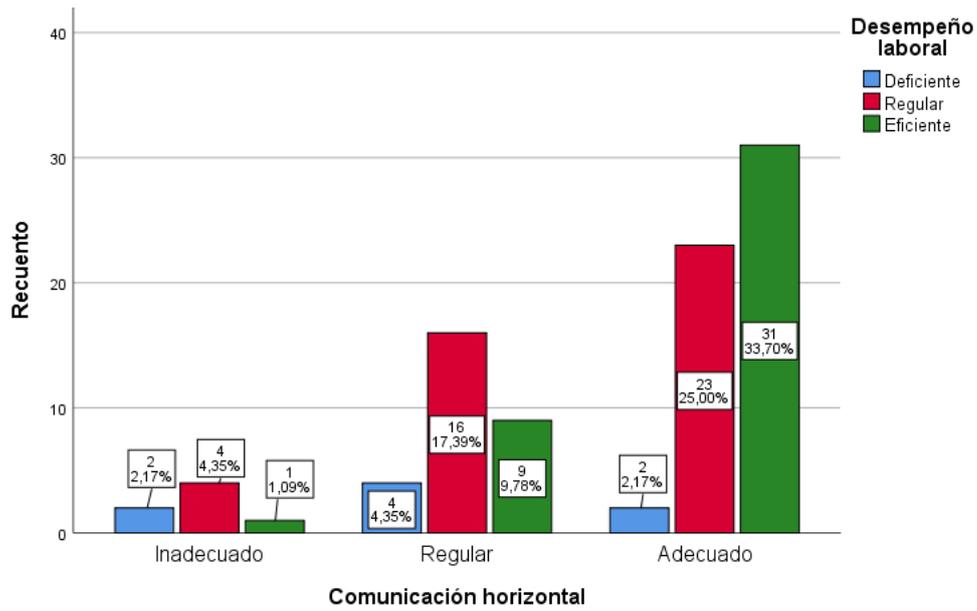


Figura 7. Relación de la comunicación horizontal con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Yunguyo.

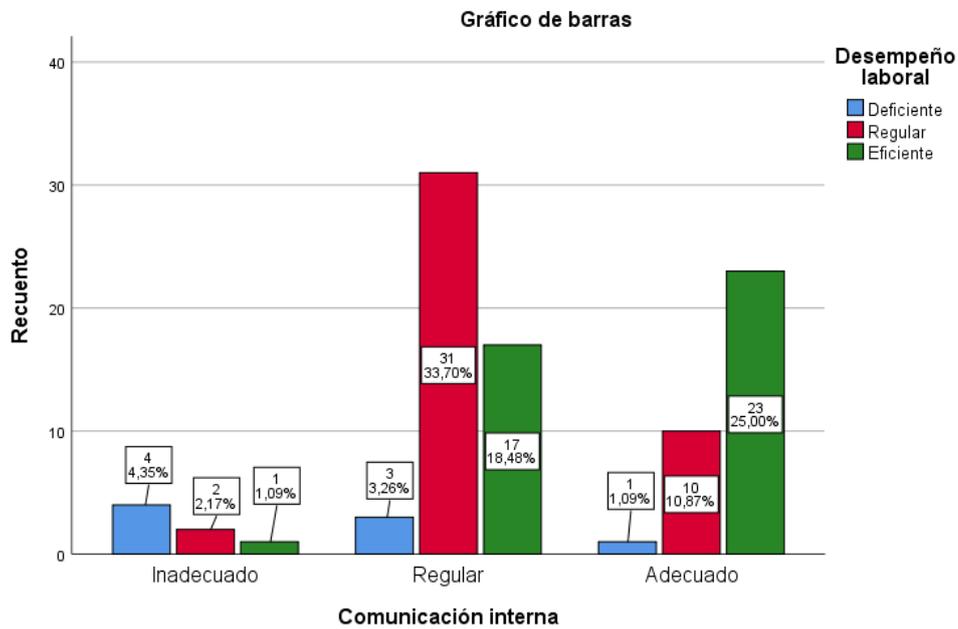


Figura 8. Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Yunguyo – 2021.

Tabla 11.

Resultado de la dimensión comunicación descendente.

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Se conoce o imparte documentos administrativos a los colaboradores?	11	12.0	14	15.2	36	39.1	16	17.4	15	16.3
¿Se informa a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la municipalidad?	10	10.9	22	23.9	26	28.3	15	16.3	19	20.0
¿Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales?	17	18.5	21	22.8	18	19.3	19	20.7	17	18.5
¿Se da a conocer al personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la municipalidad?	13	14.1	12	13.0	20	21.7	29	31.5	18	19.6
¿Se realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?	19	20.7	10	10.9	31	33.7	20	21.7	12	13.0
¿Se informa cual es la visión, misión y valores de la municipalidad?	6	6.5	11	12.0	36	39.1	17	18.5	22	23.9

Fuente: Construcción propia

Tabla 12.

Resultado de la dimensión comunicación ascendente

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?	2	2.2	6	6.5	7	7.6	23	25.0	54	58.7
¿Se informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?	15	16.3	27	29.3	27	29.3	22	23.9	15	16.3
¿Se realizan sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?	7	7.6	10	10.9	29	31.5	20	21.7	26	28.3
¿Se realizan quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?	7	7.6	31	33.7	28	30.4	12	13.0	14	15.2
¿Se realiza reuniones para dialogar y conocer sus opiniones sobre su área de trabajo?	4	4.3	15	16.3	39	42.4	18	19.6	16	17.4

Fuente: Construcción propia

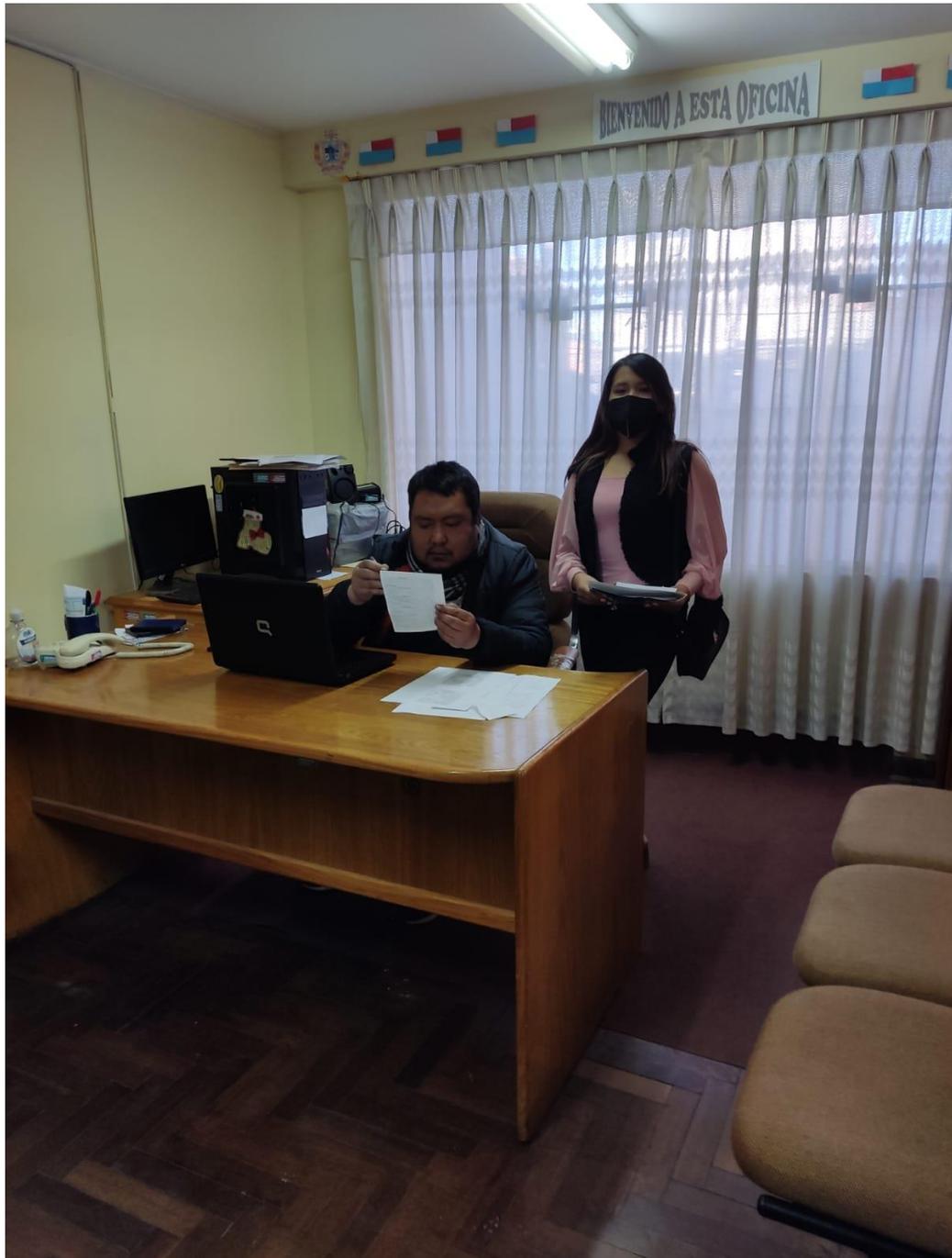
Tabla 13.*Resultado de la dimensión comunicación horizontal.*

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?	3	3.3	10	10.9	15	16.3	30	32.6	34	37.0
¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?	0	0.0	12	13.0	17	18.5	35	38.0	28	30.4
¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?	2	2.2	12	13.0	22	23.9	37	40.2	19	20.7
¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la municipalidad?	6	6.5	5	5.4	12	13.0	39	42.4	30	32.6

Fuente: Construcción propia

Anexo 5. Evidencias fotográficas





















Anexo 6. Matriz de datos

	COMUNICACIÓN INTERNA														
	Comunicación descendente						Comunicación ascendente					Comunicación horizontal			
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15
E.1	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4
E.2	4	2	2	3	4	2	5	4	3	4	4	3	4	4	5
E.3	5	1	3	4	3	4	5	5	3	2	2	5	3	4	4
E.4	3	2	1	3	1	3	5	2	5	2	3	5	5	3	4
E.5	3	2	1	3	1	3	5	2	5	2	3	5	5	3	4
E.6	2	1	2	2	4	4	5	1	1	1	2	5	5	4	4
E.7	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
E.8	4	3	4	4	5	5	2	4	3	3	3	5	5	3	5
E.9	4	2	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
E.10	1	4	2	4	1	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3
E.11	5	5	5	4	2	5	4	4	1	3	5	4	5	5	5
E.12	1	1	1	2	2	1	5	5	5	4	3	5	4	4	2
E.13	5	4	5	5	5	5	5	1	4	4	5	4	4	3	3
E.14	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4
E.15	1	3	2	1	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E.16	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4
E.17	3	5	5	5	4	4	5	5	3	1	3	5	3	3	5
E.18	4	4	3	4	1	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4
E.19	2	1	1	1	1	4	1	4	2	4	2	2	4	2	4
E.20	2	2	2	1	2	4	4	5	3	5	4	4	4	2	1
E.21	1	3	5	1	5	3	5	1	1	3	3	5	5	5	5
E.22	3	2	2	2	3	2	5	3	3	2	2	2	2	3	3
E.23	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	4	2	3	2	3
E.24	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
E.25	5	2	2	2	4	3	2	1	2	2	4	2	4	4	4
E.26	1	1	4	4	4	3	2	2	2	1	4	3	2	2	1
E.27	2	1	1	3	1	5	3	2	2	4	5	3	2	2	2
E.28	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5
E.29	1	1	4	4	4	4	3	2	4	3	5	3	2	5	5
E.30	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4
E.31	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4
E.32	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2
E.33	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	4	2	5	5
E.34	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2
E.35	3	2	1	3	1	3	5	2	5	2	3	5	5	3	4
E.36	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5
E.37	3	2	1	3	3	3	5	3	3	3	2	4	2	3	3
E.38	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	3	5	4	3	4



E.39	5	5	2	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1
E.40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
E.41	3	4	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5
E.42	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
E.43	3	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4
E.44	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
E.45	2	5	5	1	4	5	5	3	5	2	3	4	4	4	4
E.46	2	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	4	5	5	5
E.47	3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	2	4
E.48	3	2	1	2	1	3	5	1	3	2	3	4	5	4	4
E.49	4	2	3	3	3	2	5	4	4	3	3	4	5	4	4
E.50	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5
E.51	4	5	4	5	4	3	5	3	1	2	3	4	4	4	5
E.52	3	3	1	1	1	1	4	1	2	4	3	1	2	2	3
E.53	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
E.54	3	3	2	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4	4	3
E.55	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5
E.56	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
E.57	5	2	2	4	5	3	5	1	5	1	2	5	4	5	5
E.58	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5
E.59	3	2	1	3	3	3	5	3	3	3	2	4	2	3	3
E.60	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	3	5	4	3	4
E.61	5	5	2	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1
E.62	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
E.63	3	4	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5
E.64	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
E.65	3	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4
E.66	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
E.67	2	5	5	1	4	5	5	3	5	2	3	4	4	4	4
E.68	2	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	4	5	5	5
E.69	3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	2	4
E.70	3	2	1	2	1	3	5	1	3	2	3	4	5	4	4
E.71	4	2	3	3	3	2	5	4	4	3	3	4	5	4	4
E.72	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5
E.73	4	5	4	5	4	3	5	3	1	2	3	4	4	4	5
E.74	3	3	1	1	1	1	4	1	2	4	3	1	2	2	3
E.75	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
E.76	3	3	2	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4	4	3
E.77	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5
E.78	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
E.79	5	2	2	4	5	3	5	1	5	1	2	5	4	5	5
E.80	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5
E.81	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
E.82	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	3	5	4	3	4
E.83	5	5	2	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1



E.84	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
E.85	3	4	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5
E.86	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
E.87	3	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	4	4
E.88	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
E.89	2	5	5	1	4	5	5	3	5	2	3	4	4	4	4
E.90	2	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	4	5	5	5
E.91	3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	2	4
E.92	3	2	1	2	1	3	5	1	3	2	3	4	5	4	4

	DESEMPEÑO LABORAL																				
	Eficacia laboral						Eficiencia laboral										Trabajo en equipo				
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21
E.1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E.2	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3
E.3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
E.4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3
E.5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4
E.6	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
E.7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E.8	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
E.9	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
E.10	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3
E.11	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E.12	1	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E.13	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5
E.14	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
E.15	4	4	3	3	3	2	2	2	2	5	5	4	4	3	3	3	5	2	3	2	4
E.16	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2	4	4	4	2
E.17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
E.18	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5
E.19	2	3	2	2	3	2	3	4	2	4	3	2	4	2	3	5	4	4	5	4	3
E.20	1	1	3	4	4	4	2	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	5	3	5
E.21	5	3	5	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E.22	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
E.23	1	3	2	3	2	3	2	2	4	4	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	3
E.24	2	3	2	1	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1



E.25	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	
E.26	1	2	3	1	1	1	2	4	4	4	4	3	4	1	3	1	3	1	3	4	4
E.27	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3
E.28	2	4	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
E.29	2	4	4	1	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	5
E.30	2	4	4	1	2	2	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3
E.31	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
E.32	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1
E.33	3	5	4	2	1	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	4	4	4
E.34	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3
E.35	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4
E.36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
E.37	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4
E.38	3	3	2	5	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3
E.39	5	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E.40	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E.41	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
E.42	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E.43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
E.44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
E.45	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4
E.46	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
E.47	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	3
E.48	3	3	3	5	3	4	1	1	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4
E.49	4	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1
E.50	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E.51	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E.52	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	2	4	5
E.53	5	1	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E.54	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
E.55	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
E.56	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E.57	5	4	3	1	1	2	3	2	2	4	5	3	2	5	4	5	1	3	4	5	3
E.58	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
E.59	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2
E.60	3	3	1	5	3	3	4	5	3	3	3	5	5	5	1	4	1	5	3	1	3
E.61	5	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E.62	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E.63	5	3	3	1	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3
E.64	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
E.65	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1



E.66	2	2	4	4	2	2	4	2	1	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2
E.67	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
E.68	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4
E.69	3	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	3	3
E.70	3	3	3	5	3	4	1	1	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4
E.71	4	2	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
E.72	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
E.73	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
E.74	3	5	2	2	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	1	1	5	1	2	1	5
E.75	5	1	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E.76	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
E.77	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
E.78	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	4	2
E.79	5	4	3	1	1	2	3	2	2	4	5	3	2	5	4	5	1	3	4	5	3
E.80	3	4	2	2	5	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
E.81	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	1	3
E.82	3	3	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2
E.83	5	5	5	5	2	2	2	2	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E.84	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E.85	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
E.86	4	1	2	2	2	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E.87	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3
E.88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E.89	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2
E.90	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
E.91	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	4	2	5	2	2	4	2	2	3	2
E.92	3	3	3	5	3	4	1	1	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4