



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA ORURILLO 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JAIME RUDY VALERO YANA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

SOCIAL

PUNO – PERÚ

2024



NOMBRE DEL TRABAJO

LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y
SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LAB
ORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINI
STRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DIS
TRITAL DE VILLA ORURILLO 2022

AUTOR

JAIME RUDY VALERO YANA

RECuento DE PALABRAS

20389 Words

RECuento DE CARACTERES

117496 Characters

RECuento DE PÁGINAS

108 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.7MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 26, 2024 5:36 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 26, 2024 5:38 AM GMT-5

● 15% de similitud general

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

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Rodolfo Apaza Meneses
DOCENTE



Dr. Mauro Octavio Tujía Cruz
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
E.P. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Con gratitud al amor de mi vida Betcie por ser esa persona especial quien siempre está conmigo en todo momento, por ser mi motivación con su amor y apoyo incondicional y a mi querida hija Betzaly Yaretzy quien fue el motivo de este importante logro; Asimismo a mis padres Jorge y Marcelina; también Alberto y Cirila quienes me apoyaron incondicionalmente en la realización de este objetivo, toda mi educación se la debo a ellos y les dedico mis logros.

A mis hermanas, Marleny, Ermelinda, Gladys y Lidia quienes me han brindado su apoyo moral en el transcurso de mi formación.

A todos mis familiares: abuelos, abuelas, tíos, tías, primos y primas, sobrinos, sobrinas a quienes los estimo por alentarme siempre.

Jaime Rudy Valero Yana.



AGRADECIMIENTOS

Primeramente, a Dios, por acompañarme todos los días. A nuestra Alma Mater la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, por brindarnos la oportunidad de formarme profesionalmente en esta primera casa superior de estudios.

A la Facultad de Ciencias Sociales: Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, a los docentes que impartieron sus conocimientos y experiencias en bien de mi formación profesional, de igual manera al cuerpo administrativo por su apoyo incondicional.

Agradezco especialmente al amor de mi vida Betcie que durante estos años de estudio ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su apoyo y amor incondicional.

Reiteradamente a mis familiares Jorge, Marcelina, Marleny, Ermelinda, Alberto, Cirila, Gladys y Lidia y todos mis familiares quienes me apoyaron incondicionalmente en mis estudios.

También agradecer a quienes con sus recomendaciones, observaciones y consejos permitieron el avance y la culminación de este trabajo de investigación, de modo especial a mi asesor de tesis M. Raúl Rodolfo Apaza Meneses, Dr. Mario Luis García Tejada presidente del jurado, Lic. Fermín Edgar Gómez Pineda y M.Sc. Víctor Raúl Pancca Parillo miembros del jurado. A ellos mi eterna gratitud.

Jaime Rudy Valero Yana.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 12

ABSTRACT..... 13

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18

1.2.1. Problema general 18

1.2.2. Problemas específicos 18

1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 19

1.3.1 Hipótesis general 19

1.3.2 Hipótesis específicas 19

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 20

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 21

1.5.1. Objetivo general 21



1.5.2. Objetivos específicos 22

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 23

2.1.1. A nivel internacional..... 23

2.1.2 A nivel nacional..... 26

2.1.3 A nivel local..... 28

2.2. MARCO TEÓRICO 30

2.2.1 Comunicación interpersonal 30

2.2.2. Comunicación verbal 34

2.2.3. Comunicación no verbal 35

2.2.3. Desempeño laboral 38

2.2.4. Factores que influyen en el desempeño laboral 41

2.2.5. Elementos claves del desempeño laboral 41

2.3 MARCO CONCEPTUAL 44

2.3.1. Comunicación 44

2.3.2. La comunicación interpersonal 44

2.3.3. Comunicación verbal 45

2.3.4. Comunicación no verbal 45

2.3.5. Desempeño 46

2.3.6. Desempeño Laboral 46

2.3.7 Planificación 47



2.3.8 Responsabilidad	47
2.3.9 Compromiso	47
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	48
CAPITULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	49
3.2 METOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.2.1. Tipo de investigación.....	50
3.2.2. Diseño de investigación.....	50
3.2.3. Variables	51
3.2.4. Unidad de observación	51
3.3. POBLACIÓN	51
3.4. MUESTRA	51
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	52
3.5.1. Instrumentos Cuestionario	52
3.5.2. Ficha de observación	53
CAPITULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.2 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN.....	83
4.3. DISCUSIÓN	90
V. CONCLUSIONES.....	93



VI. RECOMENDACIONES	95
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	96
ANEXOS.....	101

ÁREA: Relaciones Públicas

LÍNEA: Comunicación

Fecha de Sustentación: 03 de Julio del 2024



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Comunicación verbal por indicadores	55
Figura 2.	Uso de comunicación verbal	59
Figura 3.	Comunicación no verbal según sus indicadores.....	61
Figura 4.	Uso de comunicación no verbal	65
Figura 5.	Planificación según sus indicadores	67
Figura 6.	Planificación en el desempeño laboral	69
Figura 7.	Responsabilidad laboral según sus indicadores	71
Figura 8.	Responsabilidad laboral	74
Figura 9.	Compromiso con el trabajo según sus indicadores	76
Figura 10.	Compromiso con el trabajo	79
Figura 11.	Comunicación interpersonal.....	81
Figura 12.	Desempeño laboral	82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Comunicación verbal según sus indicadores	54
Tabla 2.	Uso de comunicación verbal.....	59
Tabla 3.	Comunicación no verbal según sus indicadores	61
Tabla 4.	Uso de comunicación no verbal.....	64
Tabla 5.	Planificación según sus indicadores	66
Tabla 6.	Planificación en el desempeño laboral.....	69
Tabla 7.	Responsabilidad laboral según sus indicadores	71
Tabla 8.	Responsabilidad laboral.....	73
Tabla 9.	Compromiso con el trabajo según sus indicadores	75
Tabla 10.	Compromiso con el trabajo.....	78
Tabla 11.	Comunicación interpersonal	80
Tabla 12.	Desempeño laboral	82
Tabla 13.	Correlación entre comunicación interpersonal con el desempeño laboral .	85
Tabla 14.	Correlación entre la comunicación verbal con el desempeño laboral.....	87
Tabla 15.	Correlación entre la comunicación no verbal con el desempeño laboral ...	89



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

MDVO : Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo.

UNAP : Universidad Nacional del Altiplano Puno

CI : Comunicación Interpersonal

DL : Desempeño Laboral



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación de la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo 2022. Para lograr este objetivo, se establecieron objetivos específicos, que incluyeron la identificación de la comunicación verbal y no verbal. La metodología empleada es descriptiva correlacional de diseño no experimental, para corroborar con la hipótesis de la presente investigación se trabajó con 80 trabajadores que involucra a toda la población por ser pequeña. Se utilizó el método cuantitativo y el tipo investigación descriptiva correlativa cuya metodología de investigación utilizada consistió en la aplicación de encuestas donde el instrumento fue el cuestionario, así como la observación mediante una ficha de observación. Los resultados encontrados en la presente investigación se pueden destacar, que se obtuvo un 0,512 de correlación positiva lo que quiere indicar que la comunicación interpersonal tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo 2022, por ende la comunicación interpersonal es fundamental para un buen desempeño laboral ya que hablan de manera clara, correcta y coherente utilizando correctamente de señas, gestos, la postura corporal, expresión facial, la mirada por consiguiente ayuda cumplir con las tareas de la entidad. Finalmente, este trabajo de investigación proporciona información valiosa sobre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Orurillo en el año 2022, con la expectativa de mejorar las comunicaciones interpersonales y fortalecer la eficacia comunicativa.

Palabras Clave: Comunicación Interpersonal, Desempeño Laboral, Trabajadores Administrativos.



ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship of interpersonal communication with the work performance of administrative workers in the District Municipality of Villa de Orurillo 2022. To achieve this objective, specific objectives were established, which included the identification of verbal communication and non-verbal. The methodology used is a descriptive correlational non-experimental design, to corroborate the hypothesis of this research, we worked with 80 workers, which involves the entire population because it is small. The quantitative method and the correlative descriptive research type were used, the research methodology used consisting of the application of surveys where the instrument was the questionnaire, as well as observation using an observation sheet. The results found in this research can be highlighted, that a 0.512 positive correlation was obtained, which means that interpersonal communication has a significant relationship with the work performance of administrative workers in the District Municipality of Villa de Orurillo 2022, therefore Interpersonal communication is essential for good job performance since they speak clearly, correctly and coherently using signs, gestures, body posture, facial expression, and gaze, which consequently helps to fulfill the tasks of the entity. Finally, this research work provides valuable information on interpersonal communication and work performance in the District Municipality of Orurillo in the year 2022, with the expectation of improving interpersonal communications and strengthening communicative effectiveness.

Keywords: Interpersonal Communication, Job Performance, Administrative Workers.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La comunicación, esencial para el conocimiento humano, se ostenta como la base del diálogo e intercambio de información en diversos contextos sociales. La comunicación interpersonal, es muy fundamental, donde se enfoca en la manera en que las personas deben comunicarse en su entorno diario, ya sea en el hogar, en el trabajo o en colaboración con colegas, con el objetivo de alcanzar metas y resultados compartidos

La presente investigación titulada comunicación interpersonal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Orurillo – 2022. Estimo importante investigar este tema ya que en el contexto actual que vivimos, tanto en instituciones públicas y privadas se encuentran sometidas a retos y cambios constantes que exigen un buen desenvolvimiento de todos los actores involucrados, Por ello es conveniente que las instituciones cuenten con un ambiente laboral adecuada, convivencia democrática que contribuya notablemente a la eficiencia, eficacia en el logro de los objetivos institucionales. Sin embargo, muchas organizaciones aún no cuentan con un alto nivel de comunicación entre éstos; no existe una comunicación abierta y fluida que ayude a encontrar alternativas factibles que permitan una adecuada interrelación y una buena conexión entre la comunicación tanto dentro como fuera de la institución.

Es cierto que una comunicación interpersonal de alta calidad no es suficiente para aumentar la productividad y brindar una atención pública adecuada, pero hace una contribución significativa. Esta falta de habilidades puede incluso provocar que los trabajadores administrativos del municipio de Orurillo no tengan éxito en sus relaciones, creando así un ambiente inadecuado. Tener estas habilidades permite al individuo fomentar buenas relaciones interpersonales, posibilitando inspirar a los demás, ya que



ayuda a progresar en las relaciones personales, animando y apoyando, incluso convenciendo a los demás. Por todo lo anterior, las relaciones interpersonales juegan un papel importante en los empleados de la entidad, ya que son un elemento que contribuye a la determinación de la calidad de la atención, teniendo en cuenta que la comunicación interpersonal es relevante para que exista un trabajo exitoso según la cual se logra un alto nivel de desempeño y desarrollo laboral.

Vásquez (2014), la comunicación interna y desempeño laboral es considerada como factor clave, ya que permiten lograr metas en una organización. En diferentes organizaciones como empresas, entidades públicas, privadas, si existe comunicación interna en los trabajadores habrá buen desempeño laboral.

Hofstadt & Vander señalan que la comunicación es inherente a la naturaleza humana y a las sociedades, independientemente de su nivel de desarrollo. Sin embargo, las formas de comunicación varían, desde voluntarias hasta involuntarias, todos nos comunicamos, lo cual demuestra que la comunicación es una característica esencial y una necesidad fundamental de las personas y las sociedades para intercambiar información y relacionarse entre sí. Esta investigación busca abordar estas cuestiones específicamente en el contexto del Parque Nacional Bahuaja Sonene durante el año 2020. (Leal-Costa et al., 2020).

Según Acosta. (2011) Es importante que dentro de una organización exista expresión por parte de todos los niveles jerárquicos para difundir las políticas y principios de la institución a los colaboradores que los integran, sin embargo, muchas organizaciones aún no cuentan con un alto nivel de comunicación entre éstos; no existe una comunicación abierta y fluida que ayude a encontrar alternativas factibles que



permitan una adecuada interrelación y una buena conexión entre la comunicación tanto dentro como fuera de la institución.

La investigación se ha organizado de la siguiente manera: El primer capítulo, está agrupada por el planteamiento de problema de investigación, en el que se detalla la interrogante que debe ser respondida mediante la investigación. Se consideran el problema, hipótesis, justificación y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo, se expone los antecedentes, marco teórico y el marco conceptual que sirvieron para desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. En el tercer capítulo está constituido por la operacionalización de variables, materiales y métodos de investigación. El cuarto y último capítulo está orientado a los resultados, finalmente se hacen las pertinentes conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, la comunicación es de gran importancia, porque se refleja en muchos casos en la actividad de las instituciones públicas o privadas, además de estar en el proceso de cambio que trae la globalización para lograr el desarrollo económico, ello de acuerdo a (Mamani, 2022).

El estudio sobre la comunicación interpersonal, en los funcionarios de las diferentes áreas de la municipalidad distrital de Villa Orurillo, se pudo observar uso inadecuado de la comunicación verbal y no verbal esto implica falta de cordialidad, amabilidad, es decir la carencia de expresión para comunicarse adecuadamente dentro y fuera de la institución, en ciertas ocasiones el tono de voz es fuerte y eso causa molestia para algunos funcionarios, ciudadanos y en muchas comunicaciones no transmiten con claridad y fluidez el mensaje, asimismo la mirada, la postura de cuerpo, el volumen de



voz, los gestos y la expresión facial no son expresados y plasmados adecuadamente, es decir que no es óptimo para una buena comunicación interpersonal, también los nuevos personales que se contratan no son presentados formalmente a los demás empleados, por ende no se adaptan rápido al ambiente de trabajo y son desconocidos por los demás. Asimismo, a veces no se les reconoce adecuadamente a los trabajadores por su buen desempeño laboral, alguno de ellos en ciertas ocasiones trabaja hasta altas horas de la tarde incluso los feriados esto un compromiso con la institución, en el cual afecta en el desempeño laboral de los trabajadores y hace que la comunicación sea vertical.

La comunicación es una herramienta fundamental que no puede pasarse por alto en el ámbito laboral, es un proceso que debe gestionarse estratégicamente desde dentro y desde fuera, teniendo en cuenta todos los públicos a los que afecta y puede afectar a la organización y a la población.

La comunicación interpersonal representa uno de los pilares fundamentales de la existencia humana; Esta es una dimensión en la que se confirma la condición de las personas. Una persona que es capaz de mantener una comunicación interpersonal asertiva contribuye al bienestar y calidad de vida propia y de los demás. El estado de ser social obliga a los sujetos a participar en las relaciones interpersonales y la comunicación; desde el momento de su nacimiento, la supervivencia y el desarrollo de la personalidad estarán indisolublemente ligados al estar en relaciones sociales y comunicativas.

En el trabajo de investigación según Gómez J (2009), comenta que en la actualidad se viven procesos amplios de transformación a nivel de la sociedad que exhortan a la reflexión. Organización de ideas y a la acción, no para adaptar el hombre al medio sino para transformar, requiriéndose formar un individuo proactivo, con competencias



comunicativas y aptitudes para trabajar en equipo; dado que es a través de la comunicación donde se hace latente la capacidad de comprensión del otro.

Según Roselló Humberto (2018), La comunicación interpersonal constituye un elemento fundamental en el funcionamiento de cualquier empresa. Las organizaciones están formadas por personas (administradores, gerentes) que responden a personas (directores, accionistas) e interactúan en un grado cada vez mayor con otras personas (clientes, proveedores, etc.). Toda comunicación se da con el fin de aumentar la comprensión, transmitir ideas y sentimientos, promover el entendimiento entre los individuos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal verbal influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo?

¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal no verbal influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo?



1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

La comunicación interpersonal tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo, debido a que la buena comunicación interpersonal entre los trabajadores se establecen una estrecha relación y es importante para que el desempeño laboral sea más productivo y positivo no solo entre trabajadores, sino también para los usuarios que visitan a la institución.

1.3.2 Hipótesis específicas

La comunicación interpersonal verbal tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo , considerando que la comunicación verbal se practica de manera permanente entre funcionarios, por ende, la relación es significativa con el desempeño laboral ya que la planificación es eficiente por lo que se cumple las actividades planificadas y se alcanzan las metas programadas.

La comunicación interpersonal no verbal tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo, considerando que el uso de los ademanes como señas, gestos, movimientos de la cabeza, postura, la mirada, el volumen de voz son usadas de manera por algunos funcionarios esto afecta en un buen desempeño laboral de los trabajadores, ya que el compromiso con el trabajo, hace que los trabajadores administrativos participen en las actividades de la institución.



1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio representa un aporte en cuanto a la comunicación interpersonal en el Desempeño laboral considerando que se realiza con la pretensión de ser de utilidad en favor de todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Orurillo, y a todas las personas que pretenden servir de guías, orientadores a los trabajadores administrativos.

Según Porret (2010), es significativo resaltar que, si existe un buen clima organizacional eficaz entre los trabajadores y se les da el buen uso a las relaciones interpersonales, los resultados serán prósperos en cuanto a la fluidez y ritmo de las funciones laborales de quienes prestan servicio dentro de la institución, lo que conllevara, a que la organización plantee nuevos retos y optimice las expectativas de trabajo, motivando el interés de las funciones ejercidas dentro de la organización.

Cabe destacar que en la actualidad toda entidad pública está ligada a la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, dicha ley tiene la finalidad de que las entidades Públicas del Estado consigan una alta eficiencia y eficacia. Por ende, la comunicación interpersonal es fundamental para mejorar el bienestar de los trabajadores, dentro de una institución.

La comunicación Interpersonal y el desempeño laboral en la actualidad resulta ser importante en las instituciones públicas y privadas sea a nivel mundial, nacional y regional, por lo tanto, trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Villa de Orurillo – 2022 para conocer la influencia de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral.

Por tal razón el estudio de investigación se realizó con el fin de determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral, la cual se hizo necesario describir problemas que existen o se perciben en los trabajadores de la



municipalidad distrital de Orurillo y dar a conocer los resultados de la investigación a las autoridades competentes, trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Orurillo, con el propósito de propiciar mayor importancia de la comunicación interpersonal para tener mayor productividad y buen desempeño laboral, asimismo, en el campo comunicacional los resultados del estudio pueda ser considerado por los trabajadores de la municipalidad y que puedan tomar decisiones estratégicas de mejora para el desarrollo de más objetivo de las dimensiones de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral; los cuales están directamente relacionados con las interrelaciones personales y la sociabilidad de los trabajadores administrativos.

Esta investigación se efectuó con el fin de determinar la relación de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral lo cual fue necesario describir los problemas que se percibían en los trabajadores de la institución y las conclusiones permitan mejorar las relaciones interpersonales teniendo en cuenta los mecanismos que ayudan a determinar la causa de un individuo evitando problemas en una gestión municipal y utilizar las herramientas básicas para mejorar el trabajo en equipo y articulado entre los compañeros de la comuna local.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo



1.5.2. Objetivos específicos

Determinar la relación de la comunicación interpersonal verbal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo.

Identificar la relación de la comunicación interpersonal no verbal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo.



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación se muestra los antecedentes sobre comunicación interpersonal y desempeño laboral, ya que ello nos permite conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación, de esta manera podemos comprender y atender de la mejor forma posible. A continuación, tenemos las siguientes investigaciones similares a nivel internacional, nacional y local.

2.1.1. A nivel internacional

Martínez (2024), En su tesis denominado El liderazgo organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa SPARTAN, donde indico que la gerencia no cuenta con una forma de evaluar a los trabajadores de la sucursal y debido a esto el rendimiento del personal es medio y no se cumplen con los objetivos propuestos. Para el desarrollo de este proyecto se utilizó el método hipotético deductivo, a través del enfoque de investigación descriptiva y con un diseño documental no experimental. Finalizando la investigación, se concluyó que el liderazgo no es una característica o cualidad en las personas, sino más bien es un proceso que se va desarrollando. Usualmente dentro de las empresas los gerentes son encargados de gestionar los recursos que poseen incluidos los recursos humanos. La principal función de un gerente es delegar funciones y supervisar el cumplimiento de estas. Minimizando el factor recursos económicos y potenciando los resultados obtenidos para el cumplimiento de objetivos organizacionales.



Jaramillo (2018), realizó la investigación titulada “La comunicación interpersonal hospitalaria como herramienta para la satisfacción del usuario”, la cual fue aprobada por Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Tuvo como objetivo determinar el rol de la comunicación interpersonal en la satisfacción del usuario, mediante un cuestionario con el propósito de realizar una estrategia de comunicación. La investigación concluyó en que existen capacidades dentro del ambiente sanitario que deben desarrollar los profesionales de la salud para generar una excelente calidad en el servicio, estos son el respeto hacia los pacientes, la buena comunicación interpersonal en el trabajo, evitar las barreras de comunicación, desarrollar una correcta personalidad en los trabajadores, evaluar a los usuarios hospitalizados, adquirir capacidad de respuesta por parte de los médicos, con la finalidad de obtener una satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el Hospital.

Benitez y Tigua (2016), en su estudio referido a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, tuvo como objetivo Valorar mediante talleres de integración el desempeño eficaz de las relaciones interpersonales para el mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. en el Período 2015, la citada investigación fue realizada bajo el enfoque cualitativo, se utilizó la observación, en dicho estudio llegando a las conclusiones que los trabajadores administrativos de la empresa necesitan de talleres y charlas para mejorar las relaciones entre ellos, considerando una adecuada comunicación, para que de esa manera se pueda mejorar el desempeño laboral, asimismo se indicó que las relaciones interpersonales a no ser adecuadas no presentan mayor incidencia en el desempeño laboral.



Montesdeoca (2017), en su investigación titulada “La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito”, tuvo por objetivo identificar la situación actual del sistema de comunicación interno en una empresa privada y su incidencia en el desempeño laboral de sus empleados. La metodología que utilizó fue de campo comunicativo y organizacional, por lo que se utilizará un enfoque cualitativo: según el resultado que obtuvo de la investigación que la mayoría de los problemas en las organizaciones están ligados a una mala gestión formal de comunicación, la cual da como resultado conflictos internos los cuales acarrearán escenarios que afectan la eficiencia, productividad y el clima laboral. Concluyendo que la implicación de un psicólogo organizacional es imprescindible para el desarrollo de las estrategias de intervención en la problemática presentada a lo largo de la investigación.

Ortiz (2008), otra investigación que guarda relación con el presente trabajo es la tesis que titula, “comunicación interpersonal en el adulto mayor”, quien tuvo como objetivo, caracterizar las formas de interacción comunicativa entre un profesor y un grupo de adultos mayores con el fin de corroborar si dichas actividades facilitan una mayor socialización e integración entre los asistentes tuvo el diseño de investigación que asume corresponde a una investigación de tipo descriptivo, que permitió la observación de un grupo específico en clases de gimnasia, con el propósito de describir, caracterizar, interpretar y analizar los comportamientos comunicativos de cada uno de los asistentes con el profesor y viceversa. La conclusión a la que se arribó en tanto en los países desarrollados como en los que están en vía de desarrollo existe una tendencia a aumentar la expectativa de vida al nacer y al que tengamos cada vez más personas mayores de 60 años de edad.



2.1.2 A nivel nacional

Según Ccasani M., & Lopez K. A. (2024), En su investigación denominado Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la gerencia de tránsito, vialidad y transporte de la municipalidad provincial del Cusco-2021, cuyo El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores, Respecto a la metodología, la investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental – transversal, de tipo analítico y nivel correlacional. Llegando a la conclusión, el trabajo demostró que entre las variables de estudio existe una correlación positivamente fuerte.

Apaza F. (2018), En su investigación denominado “Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018” tuvo como objetivo determinar los niveles de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas. La población de estudio estuvo conformada por 84 trabajadores administrativos. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, se usó como instrumento de medición documental la Escala de “Desempeño Laboral”. Llegando a la conclusión de los 84 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, el 48,8% presenta un nivel regular de desempeño laboral. Esto quiere decir que, el comportamiento del trabajador, frente a sus obligaciones y deberes laborales para lograr los objetivos dentro de la municipalidad es “Regular”.

Rondán & Ramírez (2017), en su investigación titulado “La comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del BCP”, tuvo como objetivo determinar de qué manera la



comunicación interna influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del BCP, 201. La metodología que utilizó es de tipo descriptivo, diseño no experimental-Transversal; según los resultados obtenidos el 43.18% afirma que “siempre” y el 37.88% “casi siempre” recibe información necesaria para el correcto desempeño de su trabajo. Mientras que el 18.94% “a veces” la recibe. Concluyendo que el banco confirma que se alarma por brindar información a sus colaboradores para el correcto desempeño de sus funciones.

Rodríguez (2017), realizó la investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión – 2016”, la cual fue aprobada por Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Es una investigación descriptiva. La población fue 56 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos el cuestionario y como instrumento la encuesta. La investigación concluyó en que más del 80% de los empleados consideran que es muy importante mejorar el clima organizacional en la municipalidad y esto incidiría de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión.

Hernández, M. (2009), en su trabajo de investigación titulado, “la comunicación interpersonal como herramienta para sinergia es la cultura organizacional de los docentes de la escuela de ciencias de la comunicación”, tuvo como objetivo explicar y describir las comunicaciones interpersonales como herramienta para sinergia en la cultura organizacional. La conclusión a la que se arribo es esta investigación es de siguiente: “la fuerza de una organización e



institución está en el trabajo grupal, en la armonía, en el pensar igual, en un mismo sentir dejando las asperezas por un lado y de seguir hacia un triunfo determinado”.

2.1.3 A nivel local

Pari H, (2024), en su investigación denominado Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores del Programa de Apoyo al Desarrollo Rural Andino, PRADERA 2022. como objetivo general determinar la relación que existe entre variables; Los resultados encontrados de la presente investigación sobre la relación existente entre comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores del Programa de Apoyo al Desarrollo Rural Andino, es positiva con un grado de correlación de 0.4825, Con respecto a la comunicación descendente presenta una correlación de 0.4071 con respecto al desempeño laboral, así mismo en lo que respecta a la comunicación ascendente presenta una correlación de 0.4480 en referencia al desempeño laboral.

Vidangos C. (2017), el presente trabajo titulado, “análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de BEGSA empresa individual de responsabilidad limitada puno periodo 2016” tuvo como objetivo “Analizar la situación actual de las relaciones interpersonales y el clima laboral de Begsa Empresa Individual De Responsabilidad Limitada Puno periodo 2016” llegando a la conclusión Existen también personas que se encuentran aisladas y según la ejecución del sociograma no tienen integración positiva en el grupo de colaboradores como es el caso de Eugenio quien según la tabla N° 2 no elige ni es elegido por ninguno de sus compañeros, todo esto amerita un trabajo estratégico de modo que se logre articular funcionalmente a todo el grupo.



Flores, L y Plata L. (2008), en trabajo de investigación titulada “ la comunicación interpersonal en la fuerza de venta como fuente de ventaja competitiva en Puno, 2017”, tuvo como objetivo, desarrollar una estrategia de comunicación , basado en un medio impreso, como parte de un proyecto de comunicación verbal, no verbal y para verbal, etiqueta, protocolo, conocimiento corporativo para la fuerza de ventas de una empresa prestadora de servicios en puno, buscando diferenciar a la organización ante su competencia y crear fidelización entre sus clientes. Y la conclusión en que llega esta investigación es lo siguiente: la forma en que la fuerza de ventas se comunica en las tres maneras posibles las cuales son verbal, no verbal, paraverbal, se constituye como generadora de imagen corporativa y reputación externa, al tiempo que es el reflejo de la cultura e identidad internas, es decir, que queda demostrada la hipótesis utilizada como base para el desarrollo de la investigación: existe una relación cíclica y de causa – efecto entre la identidad, la cultura, el servicio, la imagen y la reputación corporativa, teniendo como hilo conductor la comunicación, tanto organización como interpersonal.

Tapia (2011), en la tesis de pregrado denominado “La Comunicación Interna y Desempeño Laboral en Electro Puno S.A.A-2010” de la Universidad Nacional del Altiplano, para obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social, con el objetivo de describir cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral de Electro Puno S.A.A durante el 2010, llega a la conclusión de que el personal tiene conocimiento de los canales y medios de comunicación interna, sin embargo el uso ineficiente de la comunicación causa confusión, desinterés y pasividad en los trabajadores debido a la presencia de omisión, distorsión y sobrecarga de información, afectando negativamente en el



desempeño del trabajador y que no puede dejar de señalarse que la gestión moderna es entendida fundamentalmente como un dialogo entre directivos y colaboradores, en la que la información y la comunicación son indispensables.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Comunicación interpersonal

Cebrián (2019), es el proceso por el cual los seres humanos generan un intercambio de información y sentimientos sea este por medio de mensajes verbales en la comunicación o de manera no verbal a través de señas.

Chiavenato (2015), señala que la comunicación es la transferencia de datos entre personas, asimismo Koontz & Weihrich (2013) mencionan que la comunicación es el intercambio de datos del transmisor al destinatario y también Daft & Marcic (2010) menciona que la comunicación es el procedimiento por el que se intercambia y comprende datos por parte de dos o más personas.

Según Albores. (2005), podemos denominar las comunicaciones interpersonales como el pilar fundamental del funcionamiento de red de interacción entre personas. Si esa red la trasladamos a una empresa, nos encontramos ante una organización formada por personas (los administradores, los oficinistas, etc.) que responden a personas (directivos y gerentes) que interactúan con otras ajenas a la misma, pero que, a su vez, proporcionan otras relaciones productivas.

Según Scott, M. (2004), estima que “la comunicación es interpersonal cuando las conductas están orientadas a la satisfacción de necesidades que no se pueden llenar sin beneficio para otros seres humanos, son necesidades personales e interpersonales”.



Las conductas comunicativas contribuyen a mantener una relación interpersonal gratificante.

Las conductas comunicativas están dirigidas a facilitar el crecimiento de la relación.

“es una forma de relación interpersonal que comprende el intercambio de información sobre la realidad, implica la organización de la interacción entre las personas, la transmisión de experiencias y la aparición y satisfacción de necesidades espirituales”.

“es una interacción que implica intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes en un contexto cara a cara”.

La comunicación intrapersonal es directa y unilateral; En cambio, la comunicación interpersonal, aunque directa, es bilateral o recíproca. Esta última característica, además de mostrar una clara diferencia entre estos dos tipos de comunicación, también nos muestra la importancia de la participación interactiva en cualquier proceso comunicativo.

La comunicación

La comunicación es una herramienta indispensable en todos los ámbitos de la vida cotidiana. Desde la prehistoria se ha favorecido al establecimiento de relaciones entre humanos, con el fin de crear civilizaciones que han forjado la cultura y conocimiento de cada una de las sociedades que conocemos hoy en día. Las relaciones entre los seres humanos, reconoce el intercambio de ideas, opiniones o datos con la finalidad de llegar a acuerdos eficaces.



La comunicación es una herramienta básica para el desarrollo de la sociedad. En la antigüedad, el uso de diferentes gestos entre seres humanos ayudó a crear relaciones que tenían como finalidad subsistir. Estas relaciones primitivas constituyeron los principios de la comunicación. Por ende, la interrelación de los hombres primitivos se convirtió en un pilar primordial para la creación de las primeras sociedades.

Según Amy h. (2005), define la comunicación como “intercambio de información, ideas, conceptos, sentimientos, etc, entre dos o más personas” es decir, que todo hombre expresa y recibe una serie de opiniones con la intención de entender lo que el otro desea expresar de manera que haya un entendimiento mutuo. El ser humano por su naturaleza no puede vivir aislada física mental y socialmente, necesitan entenderse unos con los otros, Reyzaal. (2001) bajo esta perspectiva expresa “es evidente que la comunicación humana involucra un sistema complejo de códigos interdependientes”. bajo este punto de vista la comunicación es considerada el medio fundamental para la interacción social, un proceso complejo a través de la cual se visualizan expresiones que van más allá de las palabras, y busca transmitir mensajes, pensamientos y sentimientos, siendo el lenguaje verbal el más eficaz y significativo, con respecto a lo dicho en el punto anterior, la comunicación es una herramienta esencial para toda organización.

Según Zayas. (2012) El término comunicación procede de la raíz latina “communis” que significa “poner en común algo con otro”, y la raíz expresa comunión, participación, comunidad, algo que se comparte, se tiene o se vive en común.



Relaciones interpersonales

En la comunidad, en la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en armonía y pacíficamente. En el plano laboral, las habilidades de relaciones humanas mejoran la eficiencia, facilita la adaptación a los cambios en el logro de los objetivos organizacionales. De la misma manera el autor Dalton, (2012). Define “Las relaciones interpersonales al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus compañeros, de trabajo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral” Cuando el ambiente de trabajo es adecuado, el personal se siente cómodo, ello repercute en la persona como en su actividad y, obviamente, en la forma cómo se relaciona con los demás.

Según Martínez (2010). Para la existencia de buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben desarrollar sus habilidades comunicativas, adquirir compromiso organizacional y tener dominio del estilo de liderazgo democrático mediante la práctica del respeto hacia los demás. Para Cornejo y Tapia (2011), señala que es la interacción recíproca entre dos o más personas, involucra destrezas sociales y emocionales que promueven las habilidades para comunicarse efectivamente, el escuchar la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno mismo.

Tipos de comunicación interpersonal

Chiavenato (2015) manifiesta que existen dos tipos de comunicación interpersonal. En primer lugar, está la comunicación verbal que emplea palabras habladas o textualizadas con la finalidad de transmitir la confirmación hacia los demás, el lenguaje es esencial en la comunicación. Este tipo de comunicación trata



de transmitir ideas sin el uso del lenguaje con la finalidad de codificar las ideas de una comunicación no verbal como expresiones, la tonalidad de la dicción, entre otros. El entendimiento del mensaje del receptor tiene que basarse en lenguaje y gestos.

Los elementos verbales y no verbales de la comunicación inciden enormemente en el resultado final del mensaje.

Es posible emplear mensajes no verbales para dar un contenido nuevo a los mensajes verbales, a través de la tonalidad de la dicción u otros componentes como la vestimenta. En la mayoría de ocasiones el receptor manifiesta su inconformidad por un mensaje no verbal.

2.2.2. Comunicación verbal.

Según Hernández. (2007) Es aquella que tiene una dependencia de las palabras que usamos y la forma en la que estructuramos dentro de las frases. Es el primer signo humano que define la condición de “homo sapiens”, en el nivel histórico de humanización, dejando de lado la hominización, expresado en la oralidad. Con el paso de los siglos, este lenguaje de oralidad se convierte en escritural, llegando la humanidad y las sociedades a consumir la cultura humana.

La comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal.

Según Esther (2009), la comunicación verbal también llamado comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todo el recurso de expresividad de movimientos



del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal.

Hay comunicación oral donde quiera que se diga algo a través de la palabra hablada. La expresión oral consiste en el empleo de palabra (hablada) y del pensamiento, en forma correcta elegante y clara; dentro de ellos tenemos a:

Dirección

Es pronunciar claramente. Las palabras deben anteceder sin ninguna duda cada fonema obliga articular debidamente, de tal manera que los que escuchan no sean obligados a hacer inútiles esfuerzos para comprender. La falta de una dicción entorpecerá la captación de lo que se lea o se diga. La dicción hace clara y entendible la lectura y la expresión oral, permite que el mensaje llegue a los oídos receptivos.

Entonación

Corresponde a poner énfasis o dar más fuerza a aquellas palabras o sílabas con la que queremos llamar la atención de los que escuchan. Es aplicar vitalidad a la voz para destacar aquellas frases que llevan lo esencial del mensaje, las ideas principales que deseamos que los escuchas recuerden.

El mensaje

El contenido o mensaje de la persona que interviene en la conversación o exposición de un tema debe expresarse con claridad y coherencia. Esto significa no improvisar el discurso para evitar críticas que afecten la autoestima.

2.2.3. Comunicación no verbal

Según Rulicki y Cherny (2012), la comunicación no verbal hace referencia a toda señal no verbal como los gestos, las posturas, las miradas, los tonos de voz, entre



otros; los cuales constituyen un lenguaje complementario al de las palabras. Este tipo de comunicación refleja el mundo afectivo compuesto por emociones, sentimientos, estados de ánimo además refleja cómo se siente una persona.

Patterson. (2011) Es el envío y/o la recepción de información e influencia a través del entorno físico, la apariencia física y la conducta no verbal.

Según Esther. (2009), la comunicación no verbal se refiere a todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales.

Señas o señales son gestos, movimientos de la cabeza o corporales, postura, expresión facial, la mirada, proximidad o cercanía, tacto o contacto corporal, orientación, tonalidad de voz y otros aspectos vocales, el vestuario y el arreglo personal.

La comunicación no verbal complementa la comunicación verbal para reforzarla, contradecirla, sustituirla, acentuarla y regularla o controlarla, dentro de ellos tenemos a:

La mirada:

De todo el componente no verbal, la mirada es la más importante. El contacto ocular y la dirección de la mirada son esenciales para que la audiencia se sienta acogida. Los ojos de la persona que se expresa oralmente deben reflejar serenidad y amistad. Es preciso que se mire a todos y cada uno de los receptores, o sea, debe abarcarse en forma global como individual el auditorio. La mirada es un indicador de que estamos escuchando a nuestro interlocutor: sin mirar a la persona que nos habla resulta muy difícil establecer una conversación en forma fluida.



Volumen de voz

El volumen de la voz, que puede ser modulado por la tensión de las cuerdas vocales, es un factor que relaciona los sentimientos y la expresión que utilizamos, es decir, lo que sentimos y verbalizamos.

El volumen vocal depende de la intensidad con la que hablamos. Lo usamos para enfatizar, regular e incluso cambiar un proceso de comunicación. En general, un volumen vocal bajo indica timidez, sumisión o tristeza, mientras que un volumen vocal alto transmite autoridad, confianza o control de una situación.

La postura del cuerpo

La postura es la forma en que se sostiene el cuerpo cuando estamos de pie, caminamos, nos sentamos o nos acostamos. Acompaña la comunicación verbal del mismo modo que los gestos.

La postura corporal refleja el estado emocional de una persona, especialmente en un estado tenso o relajado. La ansiedad, por ejemplo, puede no detectarse en el rostro o la voz, pero sí en la postura corporal, porque por supuesto la persona mantiene una postura rígida; sin embargo, si parece que se está encogiendo, significa incomodidad y tristeza.

Los gestos

Las expresiones orales generalmente se complementan con gestos y movimientos corporales como una forma de enfatizar o acentuar el mensaje hablado: sin embargo, las expresiones gestuales deben usarse con precaución ya que deben ser naturales, oportunas y cómodas para evitar el ridículo.



Esto incluye la comunicación no verbal, al igual que la comunicación verbal, obtenida a través del aprendizaje. La cultura o sociedad en la que vivimos influirá en este tipo de comunicación y, así como la forma de hablar es diferente, los gestos tienen diferentes significados según el contexto.

2.2.3. Desempeño laboral

Sum (2015) El desempeño laboral es una autoevaluación que mide la capacidad de cada trabajador, para sí poder lograr las metas u objetivos.

Rodríguez (2017) Es el grado cumplimiento en las funciones que tiene, así mismo es el desarrollo de habilidades en cuanto al liderazgo, trabajo en equipo y comunicación.

Una institución u organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible. La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos.

La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados.

Una institución o una organización es eficaz cuando satisface con éxito las aspiraciones de sus clientes y es eficiente cuando lo hace con un costo bajo. Si una empresa mejora sus métodos y procesos tiende a aumentar su eficiencia. Si supera sus metas y objetivos eleva su eficacia.

Según (Apaza, 2018) “Hoy en día las empresas más exitosas a nivel mundial invierten mucho tiempo y recursos para mantener un buen desempeño laboral donde



la innovación y la productividad puedan desarrollarse en cada trabajador a través de una buena organización”

Según Chiavenato (2009) citado por (Chavez Patiño, 2017) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados para alcanzar las metas mediante las estrategias establecidas, y así obtener el desempeño de las habilidades que tiene cada colaborador

Por otro lado, Laza (2012) citado por (Rojas Zelaya, 2018) El desempeño Laboral es la forma como cada trabajador lleva a cabo sus tareas o labores. Teniendo como fuente a la motivación que es la que permite desarrollar la realidad y el éxito de la organización más aún cuando el recurso humano se encuentra como factor determinante en un excelente desempeño, la supervisión, orientación y dirección de las tareas

Así mismo Sánchez (2006) citado por (Soto Sello, 2019) indica que el desempeño laboral tiene algunas características que destacan como las competencias, destrezas, necesidades y facultades que crean comportamientos, los cuales afectan el efecto del desempeño, haciendo que las organizaciones estén siempre vinculadas con la naturaleza del trabajo en sí.

Por otra parte, Castro (2017), indica que el desempeño laboral es muy valorado por el aporte que este otorga a la organización en las diferentes conductas que la persona pueda tener en un periodo determinado, quiere decir, que el desempeño laboral es un valor valioso valga la redundancia, que el trabajador aporta en diferentes momentos de acuerdo a su comportamiento en un periodo de tiempo.

Robbins & Coulter (2010) menciona que el desempeño es lo que se obtiene como producto de las tareas que ha desempeñado el empleado.



Chiavenato (2011) menciona que el desempeño es aquel que se basa en la conducta del empleado que se destina a obtener óptimos resultados y realizar los objetivos.

Daft & Marcic (2010) menciona que el desempeño es la destreza con la que cuenta el empleado para lograr los objetivos trazados, para lo cual emplea los medios necesarios eficaz y eficientemente.

Robbins & Judge (2017) menciona que el desempeño laboral es emplear en tareas primordiales de la organización la eficacia y la eficiencia.

Según Palmar R., Valero U. y Jhoan M., (2014) el desempeño laboral se define como “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las 22 exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”. Cabe destacar que, el desempeño es un procedimiento estructural y sistemático que mide, evalúa y tiene influencia sobre las acciones y comportamientos, ausentismo y resultados relacionados al trabajo para descubrir la medida de productividad del colaborador para mejoría de su rendimiento futuro. Cuando el desempeño laboral es positivo se alcanza un alto rendimiento, calidad, producción, innovación y logros en la organización al cumplir objetivos estratégicos y ventajas competitivas; para este resultado se necesita que el empleador trate al colaborador como el recurso interno más importante.



2.2.4. Factores que influyen en el desempeño laboral

a) Satisfacción del trabajo: Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (2003), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”.

b) Autoestima: La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidad del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en una institución, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

c) Trabajo en equipo: Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios o a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

2.2.5. Elementos claves del desempeño laboral

a) La Motivación Toda organización está influenciada por una combinación de experiencias, valores compartidos, una visión del futuro y recompensas esperadas que en conjunto constituyen la motivación de sus miembros, comprender qué es lo que motiva a una organización y puede ser una herramienta poderosa para evaluar y mejorar su desempeño.

El autor (Romero R., 2010) define la motivación como “una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades,



tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje y el motor del mismo”. La falta de motivación hace complicada la consecución de los objetivos.

b) La Responsabilidad: La responsabilidad dentro de una organización, engloba una serie de funciones que deben ser asumidas sea cual fuere los resultados. Es por este hecho que las personas mal administradas tratan de evitar la responsabilidad y pasarle al otro la carga, generalmente llegando a instancias más elevadas, quienes se ven en la obligación de decidir y al hacerlo, sea esté bien o mal, será criticado sobre todo por las mismas personas que delegaron en un inicio estas decisiones, volviéndose un círculo vicioso.

De acuerdo a (Vives A., 2011) define la responsabilidad social como “un paradigma a partir del cual se puede construir un nuevo significado que tienen o deben tener las organizaciones o empresas con su entorno externo e interno en el marco de una búsqueda de desarrollo sostenible; implica una ética cuyos valores y principios referidos al respeto de los colaboradores, al proceso técnico que impacta en el medio ambiente, a la escucha y la consulta con los que se vinculan, a la transparencia que pueda generar identificación y confianza con la comunidad y los otros, se haga evidente en la práctica y comportamiento”. En el lenguaje común se define responsabilidad como el deber de responder por los actos propios.

c) Formación y Desarrollo Profesional: El desarrollo de los recursos humanos se ha vuelto una forma de abordar los nudos críticos dentro de las organizaciones, los programas de capacitación y desarrollo. Pueden facilitar el desarrollo de aptitudes y mejorar la comunicación entre el personal al suministrar un



idioma en común, formar redes de empleados y establecer una visión común para la empresa.

Definido por (García G., 2007) como “la oportunidad de crecimiento personal y profesional”, así mismo lo define como “un conjunto de intervenciones del cambio planeado, sustentado en los valores que buscan mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del empleado no solo en el ámbito material sino psicológico: oportunidades de capacitación, oportunidades lúdicas, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio”.

d) Planificación: Andia, Valencia. Walter. (2011), el autor explica la importancia en las instituciones su aplicación, por cuanto permite planificar los procesos, con el propósito de establecer metas y utilizar la estrategia más acorde a lo previsto. Los integrantes estudian las líneas de trabajo a nivel interno y externo con criterios cambiantes y dinámicos. Los procesos de planeación deben de internalizar en forma integral de los miembros de la organización institucional en la participación de un conjunto de actores para resolver o implementar soluciones.

Según Hernández y Rodríguez (2010), La comunicación verbal y no verbal están relacionadas de forma indisoluble y solo adquieren sentido cuando forman parte de un único sistema de comunicación. Así mismo, como afirma Cáceres (1990) ambas se complementan y se superponen. No es discutible, por ejemplo, que la comunicación no verbal dependiendo de la situación reitera lo expresado verbalmente, contradice lo expresado verbalmente, sustituye a la comunicación verbal, complementa lo verbal matizando el significado de las palabras, enfatiza lo expresado verbalmente y regula el intercambio comunicativo entre los interlocutores.



2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Comunicación

El término comunicación procede del latín “communicare” que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información. Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás. Pero, para que un proceso se lleve a cabo, es indispensable la presencia de seis elementos: que exista un emisor; es decir, alguien que transmita la información; un receptor, alguien a quien vaya dirigida la información y que la reciba; y un canal, que puede ser oral o escrito.

El proceso de comunicación vincula a la organización con su ambiente, así como sus partes. La información fluye hacia y desde la organización, así como dentro de la misma; la información integra las actividades dentro de la organización (Gibson, 2013).

2.3.2. La comunicación interpersonal

Es el proceso por el cual los seres humanos intercambian sentimientos e información mediante mensajes verbales y no verbales. Una llamada telefónica, una conversación entre amigos o una reunión de trabajo son algunos ejemplos de comunicación interpersonal. También la comunicación es el intercambio de información entre individuos (Chiavenato, 2015).

Para desarrollar una adecuada comunicación interpersonal se necesita saber: escuchar, retroalimentar, solucionar conflictos, centrarse en el problema y no en las personas, ser empático y poseer control emocional; estos aspectos son subcompetencias comunicativas a desarrollar en una intervención para la mejora del



proceso comunicativo utilizado los gestos y ademanes. (Hernández Junco et al., 2019)

2.3.3. Comunicación verbal

La comunicación verbal se describe a la faceta del proceso comunicativo humano que implica el cambio de información mediante la palabra hablada y escrita. Además, es aquella que se da mediante la palabra, o sea, mediante signos lingüísticos. Dado que el ser humano es el único animal provisto de lenguaje, este tipo de comunicación es exclusiva de los humanos.

La comunicación es primordial dentro de una institución, ya que se desarrolla entre dos a más personas, para lo cual se tiene diversos conceptos y aportes. Comunicarse según Fonseca es poder “llegar a compartir algo de nosotros mismos, ya sea una cualidad racional y emocional, que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren significación de acuerdo con experiencias previas comunes”. (Guillén Fonseca, 2011)

2.3.4. Comunicación no verbal

La interrelación humana basa el tipo de relaciones en base a lo que percibimos intuitivamente del lenguaje no verbal de esa variable que refleja realmente la intención del interlocutor, lo cual facilita el contacto con el otro. (Mostacero & Gago, 2021)

La comunicación no verbal se refiere a la transmisión de mensajes sin el uso de palabras habladas o escritas. Incluye una amplia gama de señales y expresiones que se utilizan para comunicar información, emociones, actitudes y significados, y complementa la comunicación verbal. Algunos de los elementos clave de la comunicación no verbal son: Gestos y movimientos faciales que expresan emociones



o transmiten información. Uso de las manos y otros movimientos del cuerpo para enfatizar o complementar el discurso.

Aquella que no depende de la palabra para transmitir su mensaje, sino de gestos, movimientos o sonidos que no forman parte de un lenguaje, o sea, que no constituyen signos. La comunicación instintiva de los animales está en esta categoría, así como el llamado “lenguaje corporal” de los seres humanos.

2.3.5. Desempeño

Según Alles, (2012). Calidad y cantidad de productos y servicios que se comercializan y nivel de satisfacción de los clientes. Asimismo, podemos indicar que el desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. La idea de desempeño suele emplearse respecto al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo a su destreza y a su esfuerzo.

2.3.6. Desempeño Laboral

Según Laurente y Santos (2017) el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad; sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. Es un beneficio profesional que muestra el individuo al ejecutar sus actividades que exige su cargo dentro de la institución u organización en la cual labora y manifiesta su habilidad.

Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí



entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización.

2.3.7 Planificación

La planificación es la estructuración de una serie de acciones que se llevan a cabo para cumplir determinados objetivos. La planificación es entonces, en términos generales, la definición de los procedimientos y estrategias a seguir para alcanzar ciertas metas.

La Planificación Estratégica Motivacional facilita la dirección que guiará la misión, los objetivos, estrategias e indicadores de gestión de la Institución, pues proporciona el desarrollo de planes para cada nivel de las direcciones departamentales administrativas y operativas. Una planificación de estrategias estructurada guiará cada una de las áreas en la dirección que la organización desea seguir y les permite desarrollar objetivos, estrategias y programas adecuados a las metas. Por lo tanto, la aplicación de una Planificación Estratégica Motivacional es de gran importancia para las empresas del sector público y privado de nuestro país. Palacio, G. (2016).

2.3.8 Responsabilidad

La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.

2.3.9 Compromiso

Un compromiso es una obligación que debe cumplirse por la persona que lo tiene y lo tomó. El compromiso, además, es la capacidad que tiene una persona para



tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	COMUNICACIÓN VERBAL	El mensaje Fluidez Claridad. Argumentacion.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre siempre
	COMUNICACIÓN NO VERBAL	Mirada. Volumen de voz. Postura de cuerpo. Gestos.	
DESEMPEÑO LABORAL	PLANIFICACIÓN	Planificación su trabajo Alcanza metas Cumple actividades planificadas	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre siempre
	RESPONSABILIDAD LABORAL	Interés en el trabajo Puntualidad Cumple tareas	
	COMPROMISO CON EL TRABAJO	Compromiso Participa en actividades de la institución Uso de recursos Resuelve problemas	



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Para obtener datos e información necesaria para la presente investigación se visitó a la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo, que se encuentra en la plaza de San Martín del Distrito de Orurillo, Provincia de Melgar – Puno, según determinación geográfica de posición Satelital diferencial, en el punto de la ubicación de su pileta en la plaza de armas, está entre las coordenadas:

1. ALTITUD: 3,890 M.S.N.M.
2. LATITUD: 14° 42' 51''
3. LONGITUD: 70° 30' 33''
4. SUPERFICIE: 379.05 Km²

LIMITES: El distrito de Orurillo, tiene los siguientes límites:

Por el Este: Con los Distritos de Asillo y San Antón de la Provincia de Azángaro

Por el Oeste: Con el Distrito de Santa Rosa de la Provincia de Melgar

Por el Norte: Con los distritos de Nuñoa y Antauta de la Provincia de Melgar

Por el Sur: Con los distritos de Umachiri y Ayaviri de la Provincia de Melgar

3.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

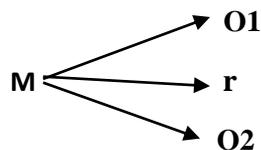
3.2.1. Tipo de investigación

El presente estudio de investigación es básico, para ello precisa Tipula, F y Tapia, v (2014), “en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino, se observan situación ya existente, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables dependientes ya han ocurrido y no es posible manipularlas; el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, ni pueden influir sobre ellas, porque ya sucedieron. Al igual que sus efectos.

3.2.2. Diseño de investigación.

Hernández (2014), Son investigaciones que se recopilan datos en un momento único. Correlacionales – causales. Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa – efecto.

Para Charaja, F. (2011), el diseño de investigación que corresponde es correlacional, donde se escribe y se resume de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable 1

O2: Observación de la variable 2



r: Grado de relación existente (coeficiente de correlación)

3.2.3. Variables

Corresponden a las siguientes variables:

La primera variable es comunicación interpersonal que se trabajó con dos dimensiones como son comunicación verbal y comunicación no verbal.

La segunda variable es desempeño laboral que se trabajó con tres dimensiones como son Planificación, Responsabilidad laboral y Compromiso con el trabajo.

3.2.4. Unidad de observación

Los principales actores de la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo son todos los trabajadores de dicha institución.

3.3. POBLACIÓN

Está constituida por 80 trabajadores administrativos (Nombrados, por contrata a locación y personal a planilla), ya que están directamente involucrados en las actividades funcionales de la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo.

3.4. MUESTRA

Ya que la población es pequeña, no es necesario calcular la muestra, por lo que se trabajó con toda la población.

Trabajadores administrativos de la Municipalidad Villa de Orurillo, 2022.

personal	Varones	Mujeres	Su total
Nombrados	5	0	5
Contratados	65	10	75
	Total		80

Fuente: *planilla de la municipalidad distrital de orurillo,2022*



3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La encuesta:

La encuesta: Según Carrasco (2005), señala: “es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis de estudio investigativo.” Por ende, se recolecta datos para la variable desempeño laboral que tiene tres dimensiones las cuales son: planificación, responsabilidad social y compromiso con el trabajo de los trabajadores administrativos de la municipalidad Villa de Orurillo.

La observación:

Para carrasco D (2005), señala “en términos generales puede decir que la observación es un proceso intencional de captación de las características, cualidades y propiedades de los objetos y sujetos de la realidad, a través de nuestros sentidos o con la ayuda de instrumentos. Y en términos más específicos, la observación se define como el proceso sistemático de obtención, recopilación de sucesos, conducta humana con el propósito de procesarlo y convertirlo en información”.

Para la presente técnica se designa la variable comunicación interpersonal que tiene dos dimensiones comunicación verbal y no verbal las cuales son fundamentales y se practican de manera permanente en toda institución, así como los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Villa de Orurillo.

3.5.1. Instrumentos Cuestionario

Para Carrasco, (2005) indica “es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta



directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación previsión”

En el cuestionario se presenta para el variable de desempeño laboral un total de 14 preguntas, dentro de ellas la pregunta 1,2,3 y 4 son preguntas de la dimensión planificación, las preguntas 5, 6, 7, 8 y 9 pertenecen a la dimensión responsabilidad laboral, 10, 11, 12, 13 y 14 a la dimensión compromiso con el trabajo. Todas estas preguntas tuvieron las afirmaciones: Nunca, Muy pocas veces, Algunas veces, Casi siempre y Siempre, donde el trabajador administrativo marcar una sola respuesta.

3.5.2. Ficha de observación

Según Carrasco, (2005). La ficha de observación es de fácil manejo, pero de bastante utilidad. Se emplea para registrar datos que se generan como resultados del contacto directo entre el observador y la realidad que se observa.

Se aplicó después de haber obtenido la autorización de la Municipalidad Distrital de Orurillo. En la presente investigación también se utilizó la ficha de observación para el variable de comunicación interpersonal un total de 10 ítems, dentro de ellas tuvo dos dimensiones; donde los ítems 1, 2, 3, 4 y 5 pertenecen a la primera dimensión que es comunicación verbal; asimismo los ítems 6, 7, 8, 9 y 10 pertenecen a la segunda dimensión comunicación no verbal. Se tomó como modelo la escala de Likert, quien considera un puntaje del 1 al 5, con la respectiva valoración de: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la investigación se detalla la aplicación de las técnicas e instrumentos sobre comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Orurillo.

4.1. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

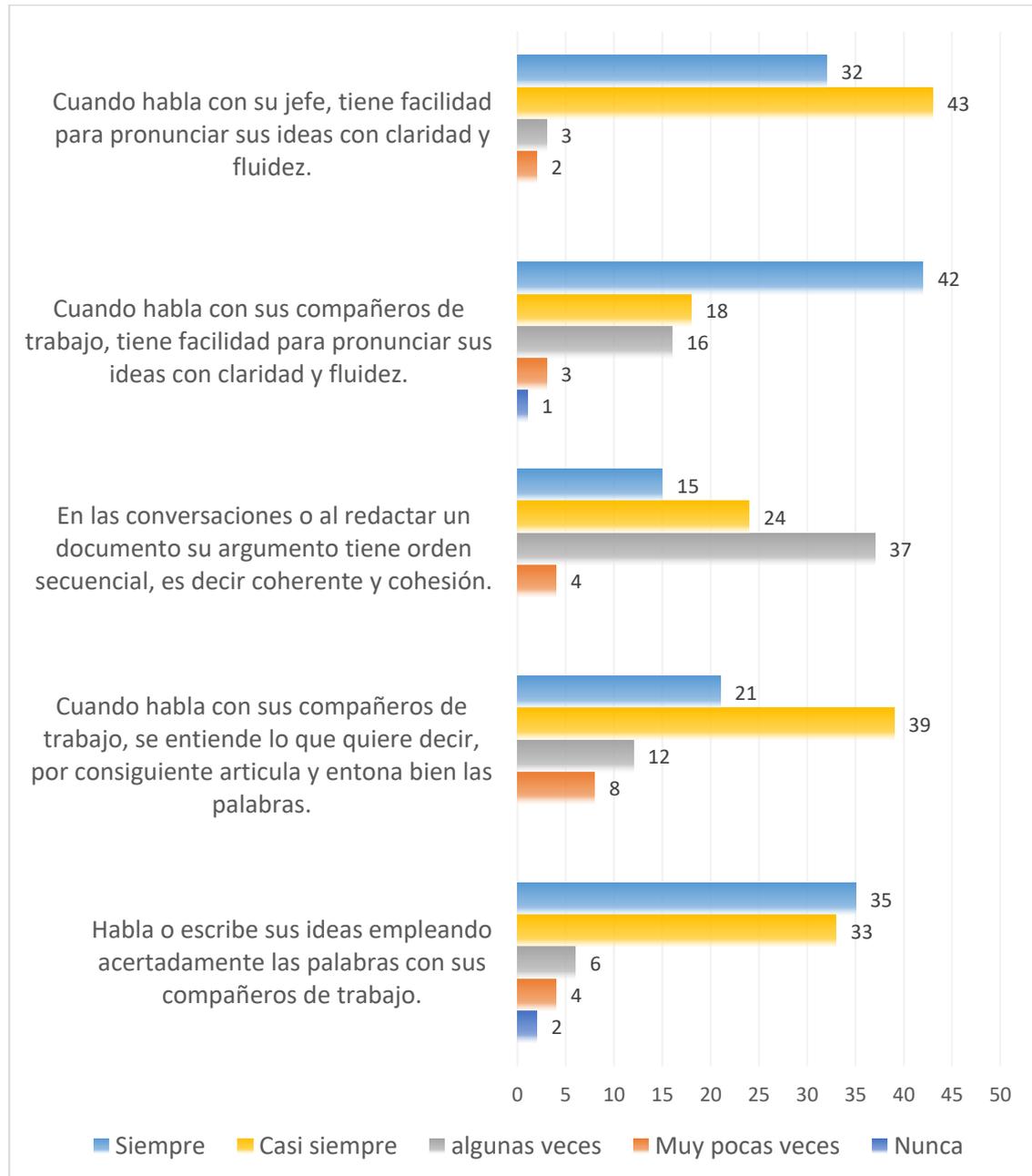
Comunicación verbal según sus indicadores

ESCALA DE CALIFICACIÓN	Habla o escribe sus ideas empleando acertadamente las palabras con sus compañeros de trabajo.	Cuando habla con sus compañeros de trabajo, se entiende lo que quiere decir, por consiguiente, articula y entona bien las palabras.	En las conversaciones o al redactar un documento su argumento tiene orden secuencial, es decir coherente y cohesión.	Cuando habla con sus compañeros de trabajo, tiene facilidad para pronunciar sus ideas con claridad y fluidez.	Cuando habla con su jefe, tiene facilidad para pronunciar sus ideas con claridad y fluidez.
Nunca	2			1	
Muy pocas veces	4	8	4	3	2
algunas veces	6	12	37	16	3
Casi siempre	33	39	24	18	43
Siempre	35	21	15	42	32
TOTAL	80	80	80	80	80

FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

Figura 1

Comunicación verbal por indicadores



FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 1 y figura 1, se muestran que la comunicación interpersonal y su incidencia en el desempeño laboral según la dimensión de



comunicación verbal en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Villa de Orurillo 2022, se puede observar según los indicadores:

En el indicador habla o escribe sus ideas empleando acertadamente las palabras con sus compañeros de trabajo, encontramos 35 trabajadores administrativos en la escala de calificación siempre siendo cantidad mayor, 33 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 06 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 04 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y 02 trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.

Según señala Garimaldi. (2002), Debemos tener cuidado al escribir y hablar, el idioma que utilizamos refleja no solo nuestro nivel cultural y educativo, sino también tu interés por lo que quieres expresar.

Las personas tienen una necesidad vital de comunicarse. Estas relaciones en un contexto social son posibles a través de la comunicación, que implica entablar relaciones con otras personas e intercambiar opiniones, ya que somos alternativamente emisores y receptores.

En el indicador cuando habla con sus compañeros de trabajo, se entiende lo que quiere decir, por consiguiente, articula y entona bien las palabras, encontramos 21 trabajadores administrativos en la escala de calificación siempre, 39 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre siendo cantidad mayor, 12 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 08 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y ningún trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.



Una buena entonación y articulación permiten, entre otras cosas, ser comprendido claramente incluso cuando se habla en voz baja, y asegurar una comprensión correcta de lo que se dice, que es la única manera de mantener y desarrollar el interés de la audiencia. Fernández torrente, (1977).

En el indicador las conversaciones o al redactar un documento su argumento tiene orden secuencial, es decir coherente y cohesión, encontramos 15 trabajadores administrativos en la escala de calificación siempre, 24 trabajadores administrativos en la escala de calificación Casi Siempre, 37 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces siendo cantidad mayor, 04 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y ningún trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.

Para que un texto sea coherente, sus enunciados deben centrarse en un tema y responder a nuestro conocimiento del mundo.

La cohesión textual o simplemente cohesión es la característica de un texto bien formado debido a la relación entre sus oraciones. Está a su vez relacionado con la coherencia textual y pertenece al área de investigación del análisis del discurso y la lingüística textual.

Podemos encontrar que la mayoría de los trabajadores indican que en ocasiones se utiliza la cohesión y coherencia al redactar un documento, lo que dificulta el mensaje ya que es parte fundamental del proceso de intercambio de información.

En el indicador Cuando habla con sus compañeros de trabajo, tiene facilidad para pronunciar sus ideas con claridad y fluidez, encontramos 42 trabajadores administrativos en la escala de calificación siempre siendo cantidad mayor, 18 trabajadores



administrativos en la escala de calificación Casi Siempre, 16 trabajadores administrativos en la escala de calificación Algunas Veces, 03 trabajadores administrativos en la escala de calificación de Muy Pocas Veces y 01 trabajadores administrativos en la escala de calificación de Nunca.

Considerando que la claridad y la fluidez son el desarrollo continuo y espontáneo de las ideas. Cuando alguien habla con fluidez demuestra que domina su idioma y tiene claro que evita palabras sofisticadas, expresiones técnicas, frases hechas, etc.

En el indicador Cuando habla con su jefe, tiene facilidad para pronunciar sus ideas con claridad y fluidez, encontramos 32 trabajadores administrativos en la escala de calificación siempre, 43 trabajadores administrativos en la escala de calificación Casi Siempre siendo cantidad mayor, 03 trabajadores administrativos en la escala de calificación Algunas Veces, 02 trabajadores administrativos en la escala de calificación de Muy Pocas Veces y ningún trabajadores administrativos en la escala de calificación de Nunca.

La fluidez y la claridad son la capacidad de un hablante para expresarse correctamente con cierta facilidad y espontaneidad y para presentar ideas concretas y definidas utilizando frases bien construidas y terminología común que sea accesible para los destinatarios. Si tienes que utilizar palabras que puedan generar dudas en el destinatario, es mejor hacer una pausa y explicarlas para que puedan entenderse.

Tabla 2

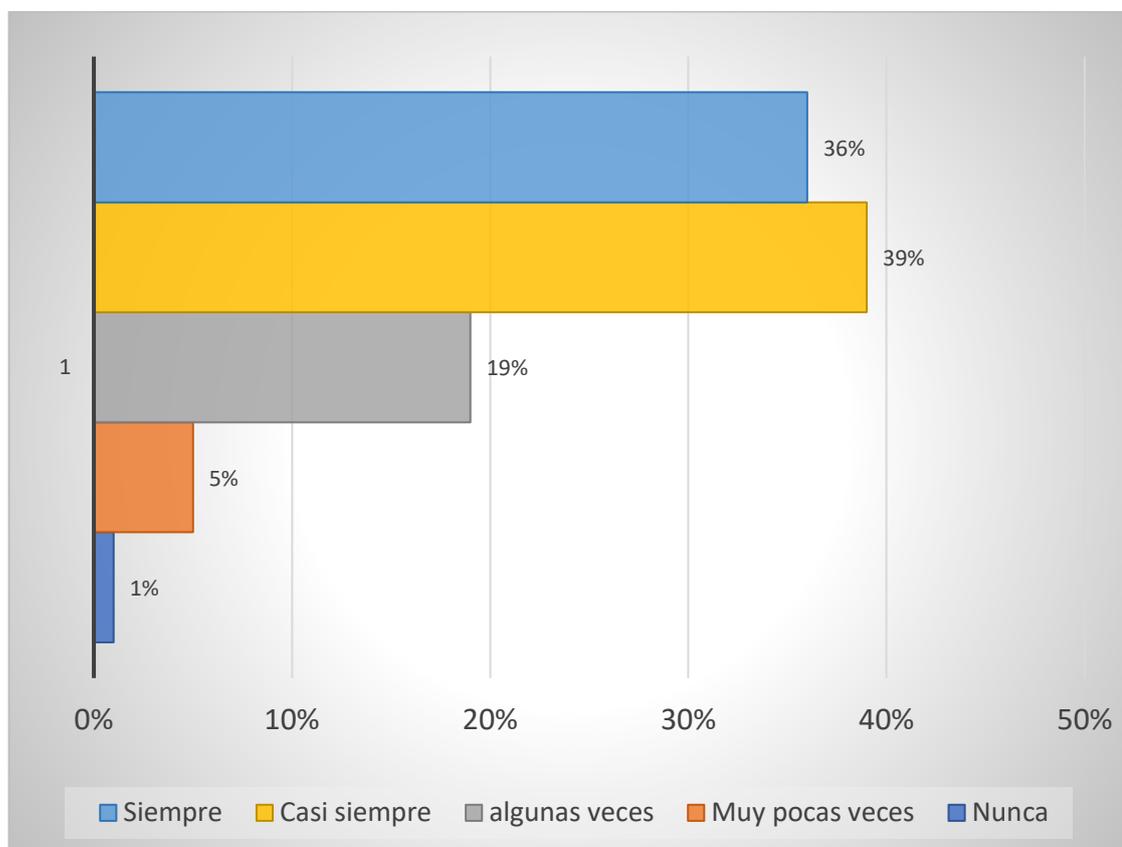
Uso de comunicación verbal

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	4	5%
Algunas veces	15	19%
Casi siempre	31	39%
Siempre	29	36%
TOTAL	80	100%

FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

Figura 2

Uso de comunicación verbal



FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.



INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 2 y figura 2, en relación a la observación realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo que practican la comunicación verbal, encontramos un 36% de trabajadores en la escala de calificación Siempre, un 39% de trabajadores en la escala de calificación casi Siempre siendo porcentaje mayor, un 19% de trabajadores en la escala de calificación de algunas veces, un 5% de trabajadores en la escala de calificación muy pocas veces y un 1% de trabajadores en la escala de calificación nunca.

La capacidad de utilizar la voz para expresar lo que sienten o piensan a través de las palabras, el cual también es conocido como la comunicación oral, el mismo que consiste en el empleo de la palabra (hablada) y del pensamiento, de forma correcta, elegante y clara. Hester. (2009)

En este caso consideramos que el 39% de los trabajadores utilizan casi siempre la comunicación verbal con sus compañeros de la municipalidad distrital de Villa de Orurillo, por ello la comunicación verbal que se da al interior de la institución es positiva.

Tabla 3

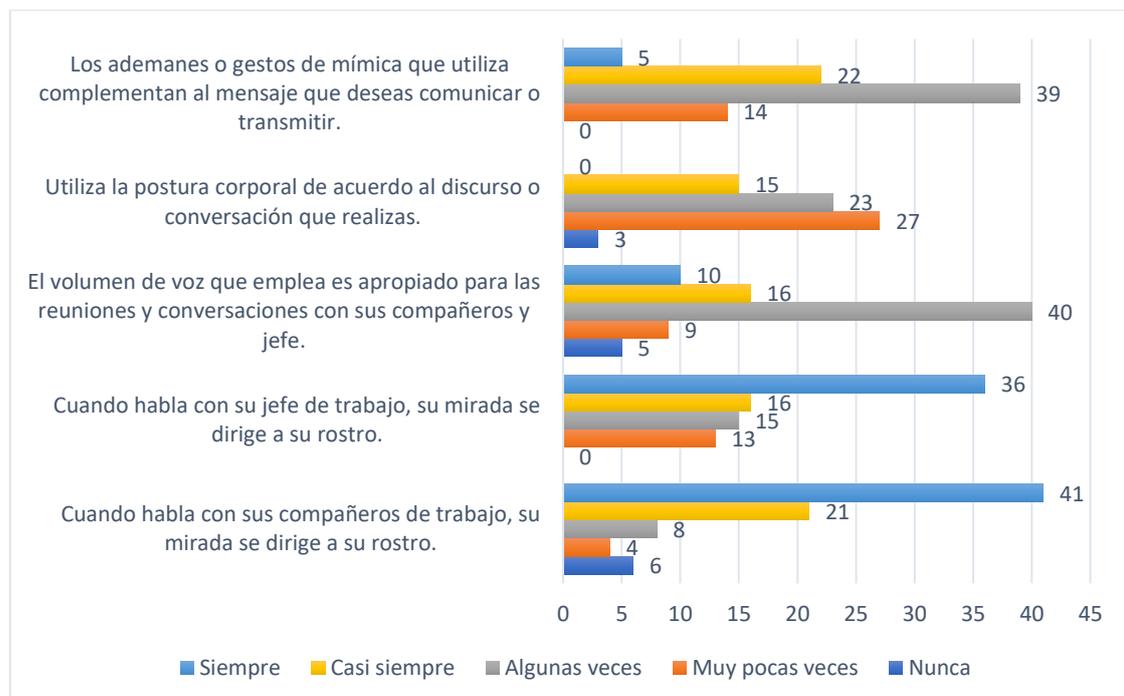
Comunicación no verbal según sus indicadores

ESCALA DE CALIFICACIÓN	Cuando habla con sus compañeros de trabajo, su mirada se dirige a su rostro.	Cuando habla con su jefe de trabajo, su mirada se dirige a su rostro.	El volumen de voz que emplea es apropiado para las reuniones y conversaciones con sus compañeros y jefe.	Utiliza la postura corporal de acuerdo al discurso o conversación que realizas.	Los ademanes o gestos de mímica que utiliza complementan al mensaje que deseas comunicar o transmitir.
Nunca	6	0	5	3	0
Muy pocas veces	4	13	9	27	14
Algunas veces	8	15	40	23	39
Casi siempre	21	16	16	15	22
Siempre	41	36	10	0	5
TOTAL	80	80	80	80	80

FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

Figura 3

Comunicación no verbal según sus indicadores



FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.



INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 3 y figura 3, se muestran los resultados la comunicación interpersonal y su incidencia en el desempeño laboral según la dimensión de comunicación no verbal en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Villa de Orurillo 2022, se puede observar según los indicadores:

En el indicador Cuando habla con sus compañeros de trabajo, su mirada se dirige a su rostro, encontramos 41 trabajadores administrativos en la escala de calificación siempre siendo cantidad mayor, 21 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 08 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 04 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y 06 trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.

Según Friesen & Ellsworth, (1972), La fluidez y la claridad se refieren a la capacidad del hablante para expresarse correctamente con cierto grado de facilidad y espontaneidad, expresando ideas concretas y claras, utilizando oraciones bien estructuradas y terminología común, y dentro del entendimiento del receptor. Si tienes que utilizar palabras que puedan confundir al destinatario, lo mejor es detenerte y explicarle para que pueda entender.

En el indicador Cuando habla con su jefe de trabajo, su mirada se dirige a su rostro, encontramos 36 trabajadores administrativos en la escala de calificación siempre siendo cantidad mayor, 16 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 15 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 13 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y ningún trabajador administrativo en la escala de calificación de nunca.



Considere ajustar el tono según el tamaño del lugar y la cantidad de personas a las que está destinado el mensaje. Para conseguir un volumen suficiente hay que saber respirar bien, y esto se puede conseguir respirando a través del diafragma. Fernández torrente, (1977).

En el indicador el volumen de voz que emplea es apropiado para las reuniones y conversaciones con sus compañeros y jefe, encontramos 10 trabajadores administrativos en la escala de calificación siempre, 16 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 40 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces siendo cantidad mayor, 9 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y 5 trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.

En el indicador utiliza la postura corporal de acuerdo al discurso o conversación que realizas, 15 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 23 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 27 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces siendo cantidad mayor y 3 trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.

A través de la postura aprendemos sobre el estado físico de nuestro cuerpo; Siempre afecta cómo nos ven los demás. Las posturas que toma cada persona están relacionadas y reflejan estados mentales o estados de ánimo, por lo que se puede decir que las posturas reflejan la personalidad del comunicador.

En el indicador los ademanes o gestos de mímica que utiliza complementan al mensaje que deseas comunicar o transmitir, encontramos 5 trabajadores administrativos en la escala de calificación siempre, 22 trabajadores administrativos en la escala de



calificación casi siempre, 39 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces siendo cantidad mayor, 14 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y ningún trabajador administrativo en la escala de calificación de nunca.

En este sentido, la gestualidad y la mímica son expresiones faciales que reflejan el entusiasmo, la naturalidad y la espontaneidad con la que transmitimos nuestros mensajes. Los movimientos o gestos faciales son los elementos visuales más efectivos y por ello el comunicador debe desarrollar en ellos las habilidades más efectivas para sustentar su mensaje.

La mímica es una forma de expresión basada en gestos, movimientos corporales y aparenciales. En la imitación, una persona expresa pensamientos e ideas sin utilizar palabras habladas, sino únicamente mediante gestos.

Tabla 4

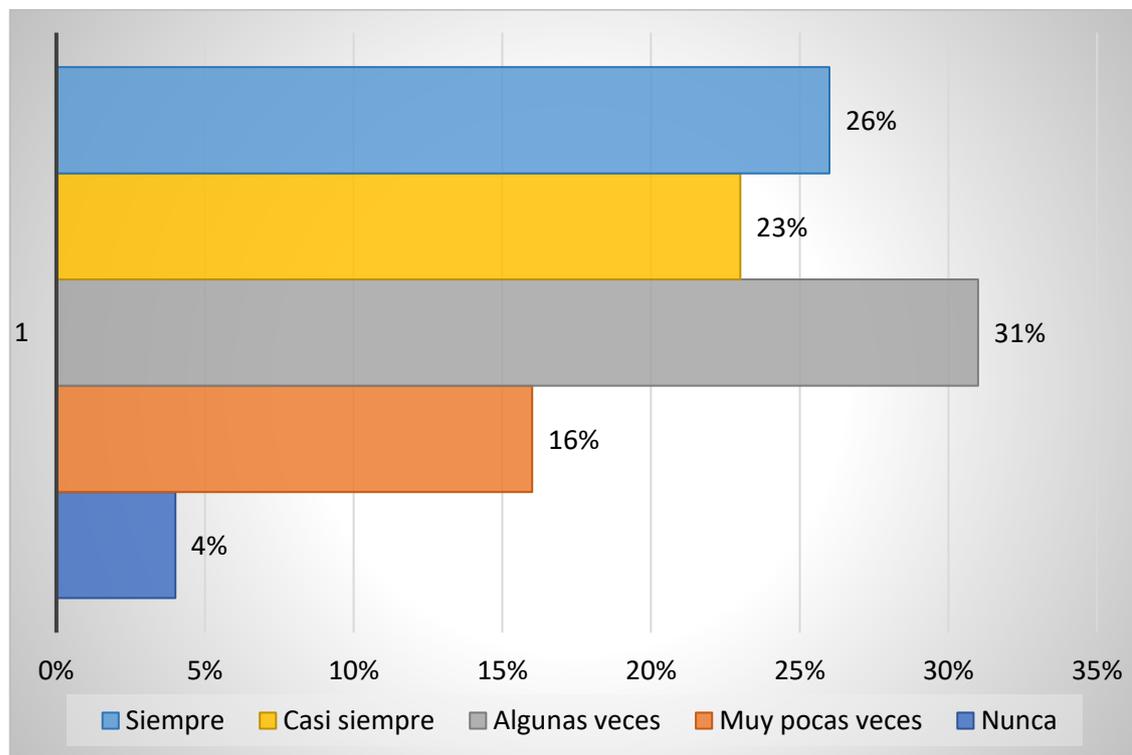
Uso de comunicación no verbal

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	4%
Muy pocas veces	13	16%
Algunas veces	25	31%
Casi siempre	18	23%
Siempre	21	26%
TOTAL	80	100%

FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

Figura 4

Uso de comunicación no verbal



FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 4 y figura 4, en relación a la observación realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo que practican la comunicación no verbal, encontramos un 26% de trabajadores en la escala de calificación Siempre, un 23% de trabajadores en la escala de calificación casi Siempre, un 31% de trabajadores en la escala de calificación de algunas veces siendo porcentaje mayor, un 16% de trabajadores en la escala de calificación muy pocas veces y un 4% de trabajadores en la escala de calificación nunca.

Utilizan adecuadamente las señas, gestos, movimientos, de la cabeza o corporales, postura, expresión facial, la mirada, proximidad o cercanía, tacto o contacto corporal,

orientación y tonalidad de voz y otros aspectos locales el vestuario o arreglo personal las mismas que complementan y refuerzan a la comunicación no verbal para que su expresión tenga más asertividad. Hester. (2009)

En este caso consideramos que el 31% de los trabajadores indicaron utilizar algunas veces la comunicación verbal con sus compañeros de la municipalidad distrital de Villa de Orurillo, por ello la comunicación verbal que se da al interior de la institución es intermedio, que teniendo mayor porcentaje de trabajadores que utilizan comunicación no verbal, también hay trabajadores que utilizan algunas veces.

Tabla 5

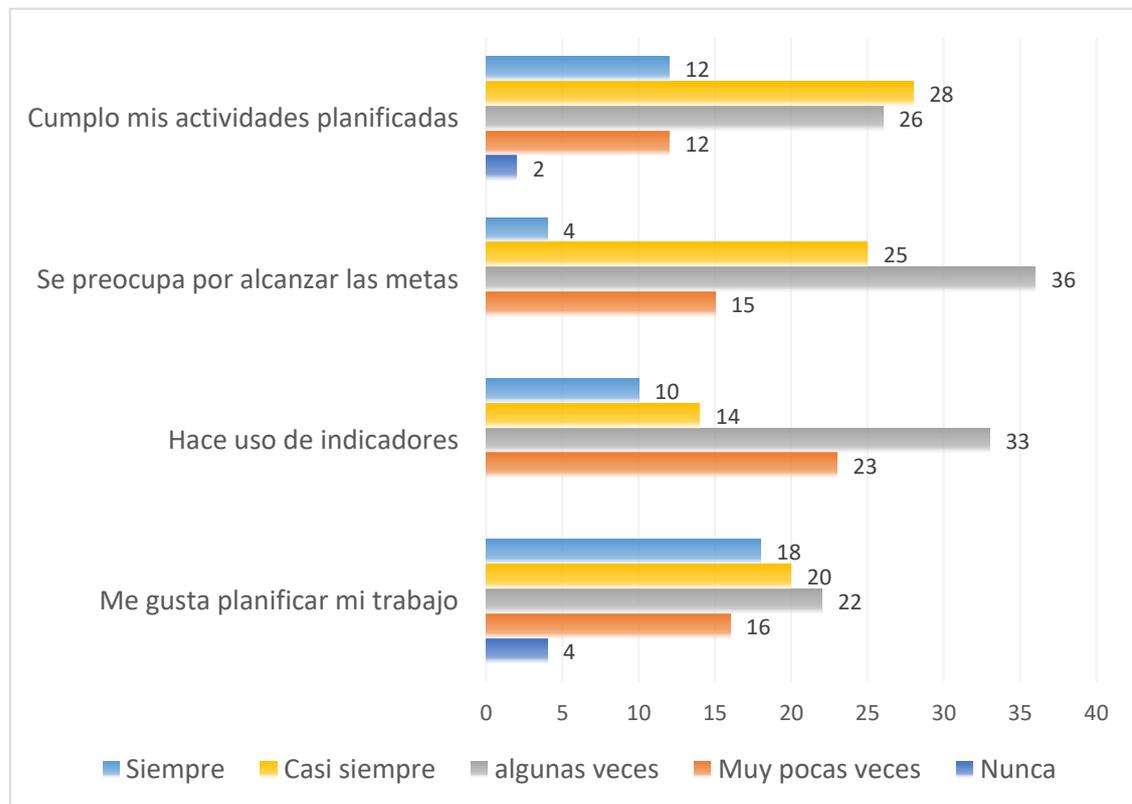
Planificación según sus indicadores

Escala de calificación	Me gusta planificar mi trabajo	Hace uso de indicadores	Se preocupa por alcanzar las metas	Cumplo mis actividades planificadas
Nunca	4			2
Muy pocas veces	16	23	15	12
algunas veces	22	33	36	26
Casi siempre	20	14	25	28
Siempre	18	10	4	12
TOTAL	80	80	80	80

FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

Figura 5

Planificación según sus indicadores



FUENTE: Elaboración propio en base a la encuesta realizada en 2022.

INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 5 y figura 5, se muestran los resultados de la Planificación y su incidencia en el desempeño laboral según la dimensión de comunicación no verbal en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Villa de Orurillo 2022, se puede observar según los indicadores:

En el indicador me gusta planificar mi trabajo, se evidencia que 18 trabajadores administrativos respondieron en la escala de calificación siempre, 20 trabajadores en la escala de calificación casi siempre, 22 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces siendo cantidad mayor, 16 trabajadores administrativos en la



escala de calificación de muy pocas veces y 04 trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.

En el indicador hace uso de indicadores, que en la encuesta 10 trabajadores administrativos respondieron en la escala de calificación siempre, 14 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 33 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces siendo cantidad mayor, 23 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces.

En el indicador se preocupa por alcanzar las metas, en la encuesta realizado 4 trabajadores administrativos respondieron en la escala de calificación siempre, 25 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 36 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces siendo cantidad mayor, 15 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces.

En el indicador cumplo mis actividades planificadas, se evidencia que 12 trabajadores administrativos respondieron en la escala de calificación siempre, 28 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre siendo cantidad mayor, 26 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 12 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y 02 trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.

Tabla 6

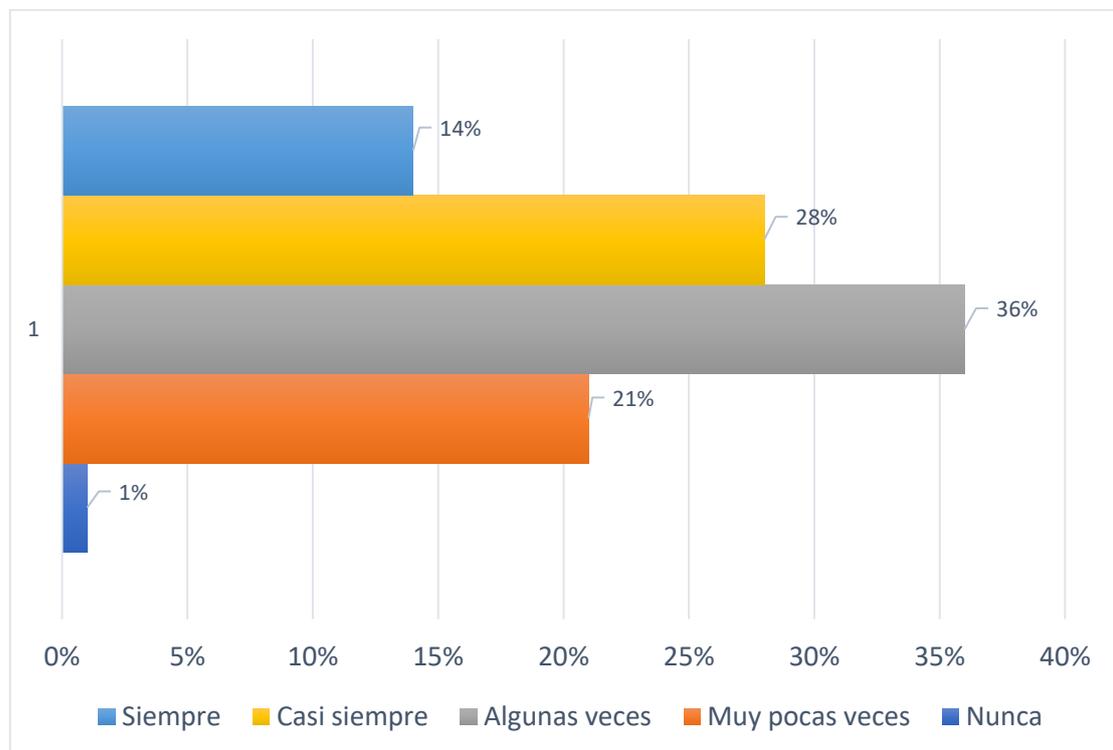
Planificación en el desempeño laboral

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	17	21%
Algunas veces	29	36%
Casi siempre	22	28%
Siempre	11	14%
TOTAL	80	100%

FUENTE: Elaboración propio en base a la encuesta realizada en 2022.

Figura 6

Planificación en el desempeño laboral



FUENTE: Elaboración propio en base a la encuesta realizada en 2022.



INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 6 y figura 6, en relación a la observación realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo en cuanto los trabajos planificados, encontramos un 14% de trabajadores en la escala de calificación Siempre, un 28% de trabajadores en la escala de calificación casi Siempre, un 36% de trabajadores en la escala de calificación de algunas veces siendo porcentaje mayor, un 21% de trabajadores en la escala de calificación muy pocas veces y un 1% de trabajadores en la escala de calificación nunca.

En este caso consideramos que el 36% de los trabajadores indicaron utilizar algunas veces la comunicación verbal con sus compañeros de la municipalidad distrital de Villa de Orurillo, por ello la comunicación verbal que se da al interior de la institución es intermedio, que teniendo mayor porcentaje de trabajadores que utilizan comunicación no verbal, también hay trabajadores que utilizan algunas veces.

Tabla 7

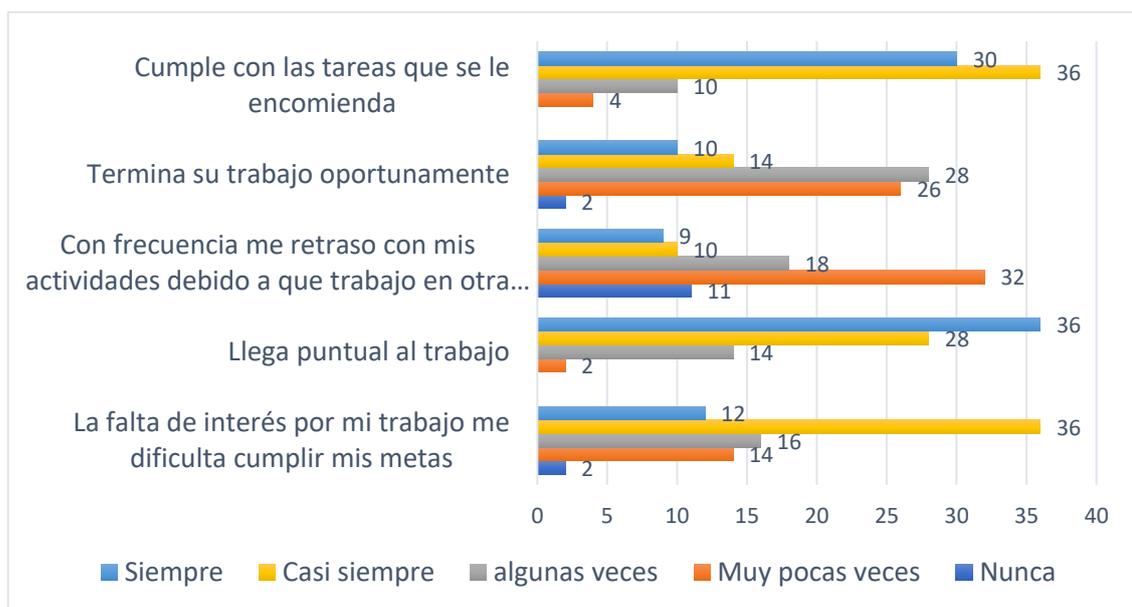
Responsabilidad laboral según sus indicadores

Escala de calificación	La falta de interés por mi trabajo me dificulta cumplir mis metas	Llega puntual al trabajo	Con frecuencia me retraso con mis actividades debido a que trabajo en otra institución	Termina su trabajo oportunamente	Cumple con las tareas que se le encomienda
Nunca	2		11	2	
Muy pocas veces	14	2	32	26	4
algunas veces	16	14	18	28	10
Casi siempre	36	28	10	14	36
Siempre	12	36	9	10	30
TOTAL	80	80	80	80	80

FUENTE: Elaboración propio en base a la encuesta realizada en 2022.

Figura 7

Responsabilidad laboral según sus indicadores



FUENTE: Elaboración propio en base a la encuesta realizada en 2022.



INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 7 y figura 7, se muestran los resultados en el desempeño laboral según la dimensión responsabilidad laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Villa de Orurillo 2022, se puede observar según los indicadores:

En el indicador La falta de interés por mi trabajo me dificulta cumplir mis metas, se evidencia que 12 trabajadores administrativos respondieron en la escala de calificación siempre, 36 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre obteniendo la cantidad mayor, 16 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 14 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y 02 trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.

En el indicador llega puntual al trabajo, que en la encuesta tomada a 80 trabajadores respondieron, que 36 trabajadores respondieron la escala de calificación siempre siendo cantidad mayor, 28 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 14 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 2 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces. Entonces podemos decir que la puntualidad en esta institución prima en su mayor cantidad de trabajadores.

En el indicador con frecuencia me retraso con mis actividades debido a que trabajo en otra institución, en la encuesta realizado 9 trabajadores administrativos respondieron en la escala de calificación siempre, 10 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 18 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 32 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas



veces siendo cantidad mayor y 11 trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.

En el indicador termina su trabajo oportunamente, se evidencia que 10 trabajadores administrativos respondieron en la escala de calificación siempre, 14 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 28 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces siendo cantidad mayor, 26 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y 02 trabajadores administrativos en la escala de calificación de nunca.

En el indicador Cumple con las tareas que se le encomienda, que en la encuesta tomada a 80 trabajadores respondieron de la siguiente manera: 10 trabajadores respondieron la escala de calificación siempre, 36 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre siendo cantidad mayor, 10 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 4 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces.

Tabla 8

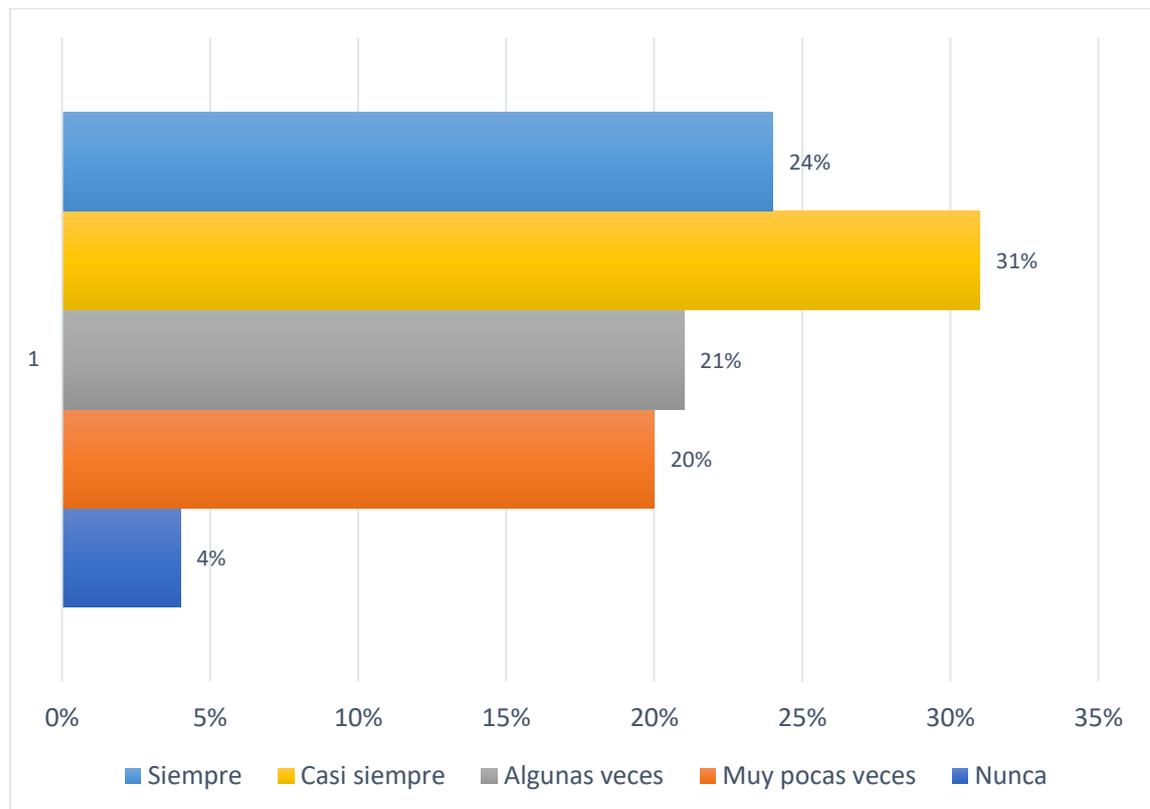
Responsabilidad laboral

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	4%
Muy pocas veces	16	20%
algunas veces	17	21%
Casi siempre	25	31%
Siempre	19	24%
TOTAL	80	100%

FUENTE: Elaboración propio en base a la encuesta realizada en 2022.

Figura 8

Responsabilidad laboral



FUENTE: Elaboración propio en base a la encuesta realizada en 2022.

INTERPRETACIÓN:

ende el 31% trabajadores administrativos van ejerciendo su responsabilidad laboral, En los resultados de la tabla 8 y figura 8, en relación a la encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo en cuanto a la responsabilidad laboral, encontramos un 24% de trabajadores en la escala de calificación Siempre, un 31% de trabajadores en la escala de calificación casi Siempre siendo porcentaje mayor, un 21% de trabajadores en la escala de calificación de algunas veces, un 20% de trabajadores en la escala de calificación muy pocas veces y un 4% de trabajadores en la escala de calificación nunca.

La responsabilidad laboral es fundamental para el desarrollo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Orurillo, por es decir muestran un comportamiento que responde al ambiente de tranquilidad laboral de las personas que laboran en la institución, porque toman en cuenta y respetan las responsabilidades encargadas, situación que motiva a seguir trabajando, cumplimiento sus obligaciones y deberes asignados dentro de la institución.

Tabla 9

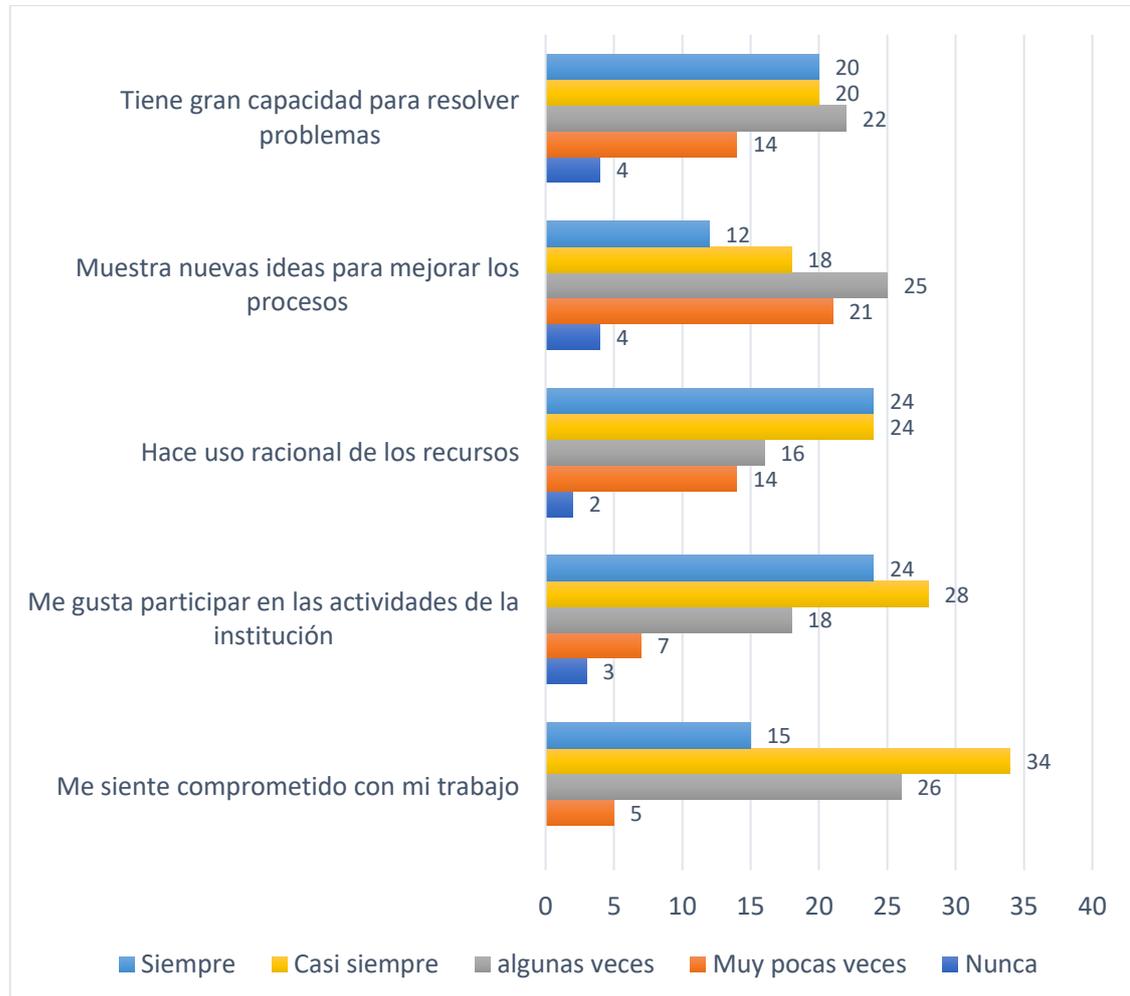
Compromiso con el trabajo según sus indicadores

Escala de calificación	Me siento comprometido con mi trabajo	Me gusta	Hace uso	Muestra	Tiene
		participar en las actividades de la institución	racional de los recursos	nuevas ideas para mejorar los procesos	gran capacidad para resolver problemas
Nunca		3	2	4	4
Muy pocas veces	5	7	14	21	14
algunas veces	26	18	16	25	22
Casi siempre	34	28	24	18	20
Siempre	15	24	24	12	20
TOTAL	80	80	80	80	80

FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

Figura 9

Compromiso con el trabajo según sus indicadores



FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 9 y figura 9, se muestran los resultados en las dimensiones del compromiso en el trabajo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Villa de Orurillo 2022, se puede observar según los indicadores:

En el indicador Me siento comprometido con mi trabajo, que en la encuesta tomada a 80 trabajadores respondieron de la siguiente manera: 5 trabajadores respondieron la escala de calificación siempre, 34 trabajadores administrativos en la



escala de calificación casi siempre siendo cantidad mayor, 26 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 5 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces. Entonces podemos decir que los trabajadores administrativos se sienten comprometidos la institución.

En el indicador Me gusta participar en las actividades de la institución, que en la encuesta tomada a 80 trabajadores respondieron de la siguiente manera: 24 trabajadores respondieron la escala de calificación siempre, 28 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre siendo cantidad mayor, 18 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 7 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y 3 trabajadores administrativos en la escala de calificación nunca. Entonces podemos decir que a los trabajadores de la municipalidad Distrital de Orurillo les gusta participar en las actividades de la institución.

En el indicador Hace uso racional de los recursos, que en la encuesta tomada a 80 trabajadores respondieron de la siguiente manera: 24 trabajadores respondieron la escala de calificación siempre siendo cantidad mayor, 24 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre también siendo cantidad mayor, 16 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces, 14 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y 2 trabajadores administrativos en la escala de calificación nunca. Entonces podemos decir que a los trabajadores de la municipalidad Distrital de Orurillo uso racional de los recursos de la institución.

En el indicador Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos, que en la encuesta tomada a 80 trabajadores respondieron de la siguiente manera: 12 trabajadores respondieron la escala de calificación siempre, 18 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 25 trabajadores administrativos en la escala de



calificación algunas veces siendo cantidad mayor, 21 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y 4 trabajadores administrativos en la escala de calificación nunca. Entonces podemos decir que es positivo de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Orurillo muestra nuevas ideas para mejorar los procesos en la institución.

En el indicador Tiene gran capacidad para resolver problemas, que en la encuesta tomada a 80 trabajadores respondieron de la siguiente manera: 20 trabajadores respondieron la escala de calificación siempre, 20 trabajadores administrativos en la escala de calificación casi siempre, 22 trabajadores administrativos en la escala de calificación algunas veces siendo cantidad mayor, 14 trabajadores administrativos en la escala de calificación de muy pocas veces y 4 trabajadores administrativos en la escala de calificación nunca. Entonces podemos indicar existe capacidad para resolver problemas en la institución.

Tabla 10

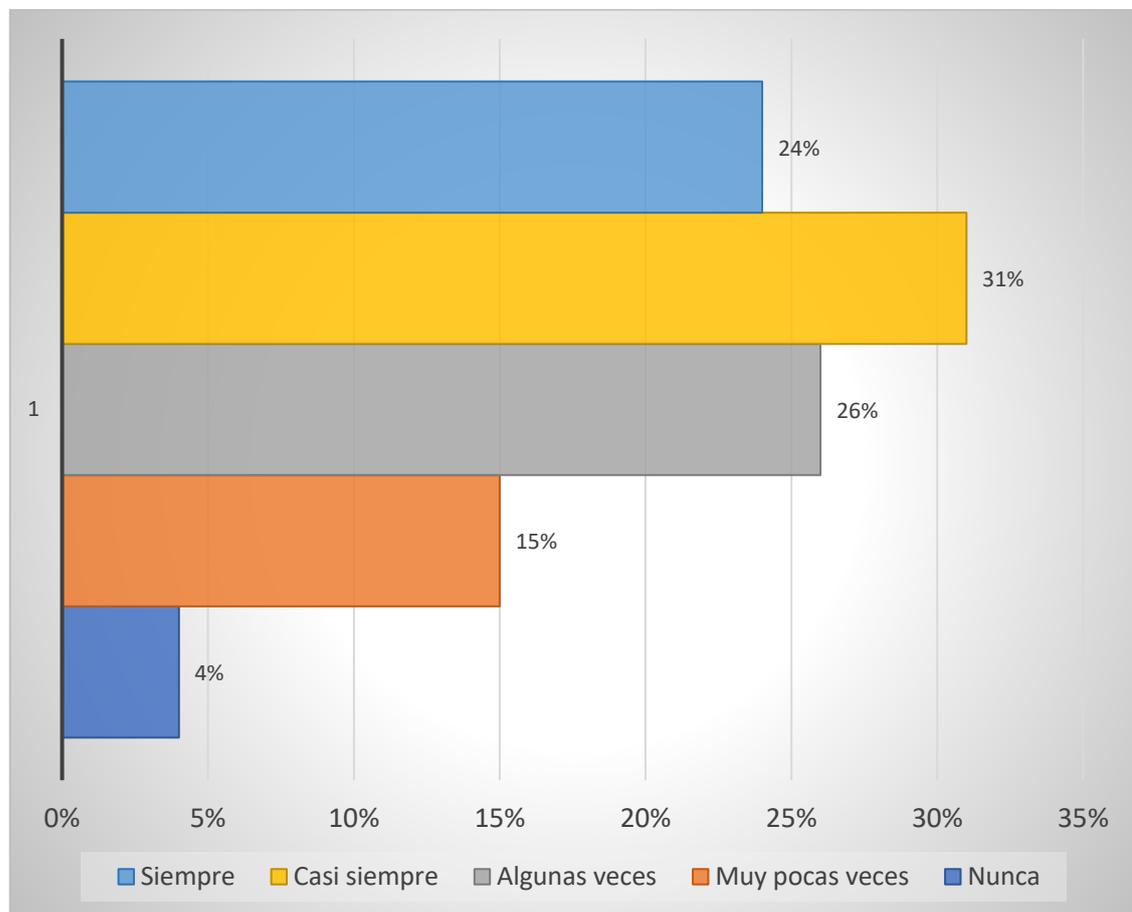
Compromiso con el trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	4%
Muy pocas veces	12	15%
algunas veces	21	26%
Casi siempre	25	31%
Siempre	19	24%
TOTAL	80	100%

FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

Figura 10

Compromiso con el trabajo



FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 10 y figura 10, en relación a la encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo en cuanto a la responsabilidad laboral, encontramos un 24% de trabajadores en la escala de calificación Siempre, un 31% de trabajadores en la escala de calificación casi Siempre siendo porcentaje mayor, un 26% de trabajadores en la escala de calificación de algunas veces, un 15% de trabajadores en la escala de calificación muy pocas veces y un 4% de trabajadores en la escala de calificación nunca.



Podemos mencionar que los trabajadores de la municipalidad distrital de Villa Orurillo mantienen un compromiso laboral eficiente ejerciendo un tipo de liderazgo visionario, es decir se identifican con la institución donde laboran, mostrando toda la disposición a favor a la institución expresando el deseo de querer continuar aportando por el bien de la institución expresando sentimientos positivos para el cumplimiento profesional de sus obligaciones y tareas designadas.

Tabla 11

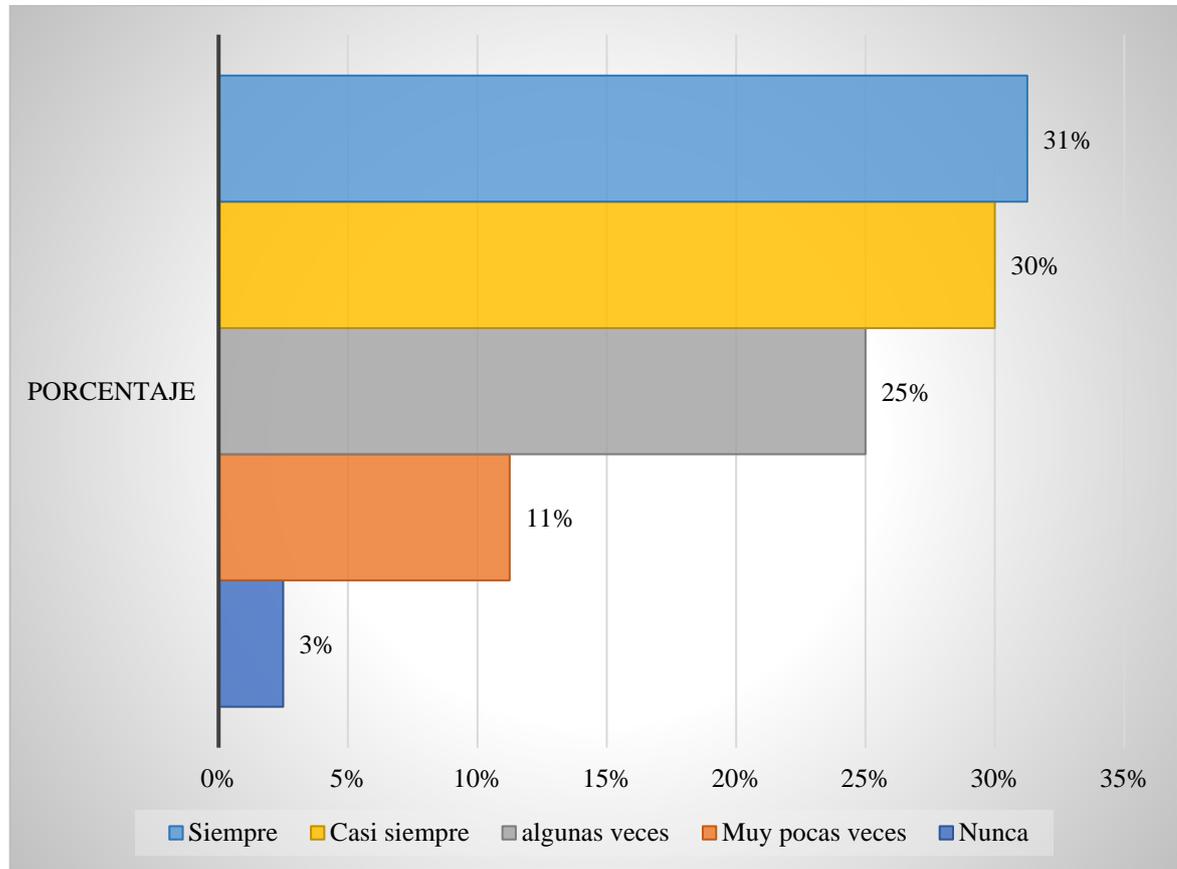
Comunicación interpersonal

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	3%
Muy pocas veces	9	11%
Algunas veces	20	25%
Casi siempre	24	30%
Siempre	25	31%
TOTAL	80	100%

FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

Figura 11

Comunicación interpersonal



FUENTE: Elaboración propio en base observación realizada en 2022.

INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 11 y figura 11, en relación a la observación realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo que practican la comunicación interpersonal, encontramos un 31% de trabajadores en la escala de calificación Siempre, un 30% de trabajadores en la escala de calificación casi Siempre, un 25% de trabajadores en la escala de calificación de algunas veces siendo porcentaje mayor, un 11% de trabajadores en la escala de calificación muy pocas veces y un 3% de trabajadores en la escala de calificación nunca.

Tabla 12

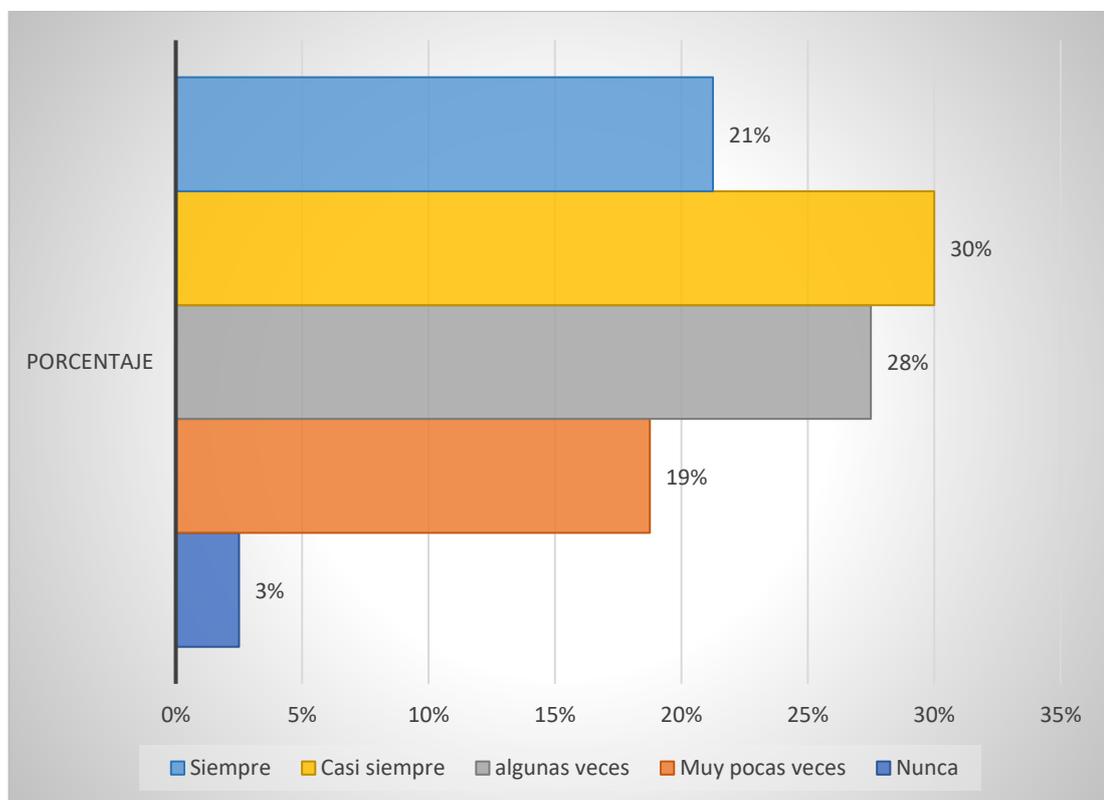
Desempeño laboral

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	3%
Muy pocas veces	15	19%
Algunas veces	22	28%
Casi siempre	24	30%
Siempre	17	21%
TOTAL	80	100%

FUENTE: Elaboración propio en base a la encuesta realizada en 2022.

Figura 12

Desempeño laboral



FUENTE: Elaboración propio en base a la encuesta realizada en 2022.



INTERPRETACIÓN:

En los resultados de la tabla 12 y figura 12, en relación a la encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo en cuanto a la responsabilidad laboral, encontramos un 21% de trabajadores en la escala de calificación Siempre, un 30% de trabajadores en la escala de calificación casi Siempre siendo porcentaje mayor, un 28% de trabajadores en la escala de calificación de algunas veces, un 19% de trabajadores en la escala de calificación muy pocas veces y un 3% de trabajadores en la escala de calificación nunca.

4.2 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

Correlación entre la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Villa De Orurillo

A continuación, se muestra los resultados de las dos variables en estudio, con el fin de hallar el nivel de correlación que muestran ambas variables.

Representados con “X” para la variable Comunicación Interpersonal y “Y” para el Desempeño Laboral; del cuadro se desprende los resultados que se reemplazara a la fórmula planteada

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

R = Coeficiente de correlación de Pearson

N = Número de pares observados

$\sum x$ = Suma de los valores de X

$\sum y$ = Suma de los valores de Y



$\sum xy$ = Suma de los valores de X.Y

$\sum x^2$ = Suma de los cuadrados de X

$(\sum x)^2$ = Cuadrado de la suma de los valores de X

$\sum y^2$ = Suma de los cuadrados de Y

$(\sum y)^2$ = Cuadrado de la suma de los valores de Y

DECISIÓN:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”)

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta.

Tabla 13

Correlación entre la comunicación interpersonal con el desempeño laboral

		Correlaciones	
		COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Correlación de Pearson	1	0,512*
	Sig. (bilateral)		0,018
	N	80	80
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0,512*	1
	Sig. (bilateral)	0,018	
	N	80	80

FUENTE: Elaboración Propia.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$r = 0,512$$

INTERPRETACIÓN

Resolviendo la fórmula se obtuvo un **0,512** de Correlación positiva media lo que quiere indicar que la comunicación interpersonal tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo, 2022.

Los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Villa de Orurillo se comunican de manera verbal y no verbal haciendo uso del lenguaje mediante la habla

o escritura, articulando con claridad, fluidez, con un adecuado volumen de voz, postura corporal acorde al discurso, acompañado con los gestos como la mirada y algunos ademanes; por ende tiene relación significativa con el desempeño laboral ya que en la mayoría de los trabajadores planifican para alcanzar las metas y cumplir sus actividades de manera eficiente, llegando a la hora puntual y así culminar en un tiempo establecido ya que tienen la gran capacidad de resolver problemas.

Las relaciones interpersonales en los trabajadores administrativos componen un conjunto de juicios para alcanzar el conocimiento de los trabajadores, ya que mediante los acercamientos que formen entre ellas, gestionarán la compensación de las necesidades de relacionarse socialmente; entre más satisfacción generen, mejor podrán ayudar competentemente con los objetivos planteados por la municipalidad así el desempeño laboral es positivo.

Correlación entre la comunicación verbal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Villa de Orurillo

A continuación, se muestra los resultados de las dos variables en estudio, con el fin de hallar el nivel de correlación que muestran ambas variables.

Representados con “X” para la dimensión Comunicación Verbal y “Y” para la variable Desempeño Laboral; del cuadro se desprende los resultados que se reemplazara a la fórmula planteada.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

DECISIÓN:

- 1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”)
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.



- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.**
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta.

Tabla 14

Correlación entre la comunicación verbal con el desempeño laboral

		Correlaciones	
		COMUNICACIÓN VERBAL	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN VERBAL	Correlación de Pearson	1	0,438*
	Sig. (bilateral)		0,021
	N	80	80
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0,438*	1
	Sig. (bilateral)	0,021	
	N	80	80

FUENTE: Elaboración Propia.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$



$$r = 0,438$$

INTERPRETACIÓN:

Resolviendo la fórmula se obtuvo un **0,438** de que existe Correlación positiva media lo que quiere indicar que la comunicación verbal tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo. Donde la comunicación verbal es muy importante en el desempeño laboral ya que los trabajadores administrativos indicaron durante la investigación que Hablan, escriben sus ideas empleando acertadamente las palabras con sus compañeros de trabajo, donde los documento su argumento tiene orden secuencial, es decir coherente y cohesión, además cuando hablan en el trabajo, tiene facilidad para pronunciar sus ideas con claridad y fluidez por ende tiene relación significativa con el desempeño laboral ya ayuda a mejorar a la gestión con una buena planificación, ya que el trabajador administrativo también tiene un compromiso con el trabajo y con la institución en que labora.

Correlación entre la comunicación no verbal con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de villa de orurillo

A continuación, se muestra los resultados representados con “X” para la variable Comunicación No verbal y “Y” para el Desempeño Laboral Niveles de Aprendizaje del idioma inglés; del cuadro se desprende los resultados que se reemplazara a la fórmula planteada

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

DECISIÓN:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”)



- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.**
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta.

Tabla 15

Correlación entre la comunicación no verbal con el desempeño laboral

		Correlaciones	
		COMUNICACIÓN NO VERBAL	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN NO VERBAL	Correlación de Pearson	1	0,297*
	Sig. (bilateral)		0,043
	N	80	80
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	0,297*	1
	Sig. (bilateral)	0,043	
	N	80	80

Fuente: Elaboración Propia.

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$



$$r = 0,297$$

INTERPRETACIÓN

Resolviendo la fórmula se obtuvo un **0,297** de Correlación positiva débil lo que quiere indicar que la comunicación no verbal tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo, ya que dentro de la comunicación no verbal se plasma la mirada, volumen de voz, postura de cuerpo y gestos son señales que complementan en el desempeño laboral que muchas veces se muestra durante la planificación que los trabajadores se preocupa por alcanzar las metas, responsabilidad laboral donde la puntualidad y acciones a tiempo es muy importante y compromiso con el trabajo con la institución.

4.3. DISCUSIÓN

Se analizaron los resultados obtenidos de cada uno de las dimensiones de la variable comunicación interpersonal cuales son comunicación verbal y comunicación no verbal; asimismo los resultados de la variable desempeño laboral, finalmente se contrasto la correlación existente entre las dos variables la comunicación interpersonal y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Villa Orurillo, donde se obtuvo una correlación positiva media lo que quiere indicar que la comunicación interpersonal tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo, 2022. Ya que los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Villa de Orurillo se comunican de manera verbal y no verbal haciendo uso del lenguaje mediante la habla o escritura, articulando con claridad, fluidez, con un adecuado volumen de voz, postura corporal acorde al discurso, acompañado con los gestos como la mirada y algunos ademanes; por ende tiene relación significativa con el desempeño laboral ya que en la



mayoría de los trabajadores planifican para alcanzar las metas y cumplir sus actividades de manera eficiente, llegando a la hora puntual y así culminar en un tiempo establecido ya que tienen la gran capacidad de resolver problemas.

Asimismo, en la correlación entre la comunicación verbal y no verbal los resultados de relación fueron positivos ya que hablan, escriben sus ideas empleando acertadamente las palabras con sus compañeros de trabajo, donde los documentos su argumento tiene orden secuencial, es decir coherente y cohesión, además se plasma la mirada, volumen de voz, postura de cuerpo y gestos son señales que complementan en el desempeño laboral que muchas veces se muestra durante la planificación que los trabajadores se preocupan por alcanzar las metas con responsabilidad.

Al iniciar la presente investigación nuestro objetivo se enmarcó en determinar la relación de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo, en ese sentido se procede a discutir los resultados de cada variable.

Los resultados a las que arribamos en cuanto a la variable comunicación interpersonal según la tabla y gráfico N° 11, se observa que 31% de trabajadores en la escala de calificación Siempre siendo porcentaje mayor, un 30% de trabajadores en la escala de calificación casi Siempre, un 25% de trabajadores en la escala de calificación de algunas veces, un 11% de trabajadores en la escala de calificación muy pocas veces y un 3% de trabajadores en la escala de calificación nunca lo que quiere decir que no siempre se comunica en forma correcta, elegante y clara.

En la tabla y figura N° 2 observando la dimensión comunicación verbal consideramos que el 39% de los trabajadores utilizan casi siempre la comunicación verbal



con sus compañeros de la municipalidad distrital de Villa de Orurillo, por ello la comunicación verbal que se da al interior de la institución es positivo.

En cuanto a la dimensión comunicación no verbal observamos en la tabla y figura N° 4 consideramos que el 31% de los trabajadores indicaron utilizar algunas veces la comunicación no verbal con sus compañeros de la municipalidad distrital de Villa de Orurillo.

En este sentido con la demostración de las presentes descripciones se denota la existencia la relación entre ambas variables, puesto que los resultados obtenidos no siempre se ajustan a los antecedentes o a estudios considerados anteriormente en el diagnóstico para el planteamiento de problema.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El análisis de los resultados revela que existe una relación positiva considerable entre las variables comunicación interpersonal y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo, los resultados obtenidos a través de la correlación de Pearson fue 0,512; que evidencia un crecimiento para ambas variables de manera positivo, lo que indica que los trabajadores administrativos siempre practican la comunicación interpersonal de manera asertiva, productivo y positivo. Efectivamente esta dimensión es fundamental en una institución, ya que si los trabajadores va enriquecer a la comunicación entre ellos mismos y a su vez va influir en su desempeño laboral.

SEGUNDA: Los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Villa Orurillo, casi siempre practican la comunicación verbal, según la correlación de Pearson se obtuvo el resultado de 0,438 de que existe correlación positiva media lo que indica que los trabajadores administrativos hablan de manera clara, correcta, ordenado, conciso y coherente por lo tanto transmiten credibilidad y fiabilidad en el desempeño laboral ya que ayuda a planificar y alcanzar las metas programadas ya que tiene la suficiente capacidad de conversar entre compañeros y jefes de lo que siente y piensa.

TERCERA: La comunicación no verbal tiene relación positiva débil con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo, ya que la correlación de Pearson nos da resultado de 0,297, ello indica que se practica solo en algunas veces, como los ademanes,



movimientos de la cabeza, postura, expresión facial, la mirada, volumen de voz y postura de cuerpo que son señales que representan a la comunicación no verbal ello influye para un buen desempeño laboral.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: La Municipalidad Distrital de Orurillo, desde la oficina de recursos humanos en coordinación con la gerencia municipal debe priorizar actividades como capacitaciones y talleres participativos para los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Villa de Orurillo, ello ayudará al perfeccionamiento de la comunicación verbal y no verbal, con la finalidad de contrarrestar los efectos negativos de la comunicación interpersonal y desarrollen nuevos estilos de conversación para la mejora del desempeño laboral, así los trabajadores administrativos se sientan satisfechos en su trabajo.

SEGUNDA: Para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores la municipalidad se debe seguir tomando en consideración los mecanismos y canales de comunicación verbal con participación positiva entre todo el personal para que la comunicación sea clara, correcta, ordenado, conciso y coherente entre compañeros y así propiciar la interacción activa de personal administrativo, con el propósito de asumir las responsabilidades laborales asignadas.

TERCERA: Fomentar la importancia que tiene la comunicación no verbal en cualquier tipo de conversación. Para ellos los encargados de la oficina de relaciones públicas a los jefes de cada área deben de organizar concursos públicos de oratoria, con el propósito de incentivar el correcto uso de los ademanes, señas, gestos, movimientos de la cabeza, postura corporal, expresión facial, la mirada, al momento de conversar.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amy H. (2005) y Reyzubal (2001). *Comunicación verbal, Comunicación no verbal*. 2da edición Buenos aire, Argentina
- Andean, Valencia, W. (2011). *“Planeamiento estratégico en el sector público”*. 2da edición. Impreso en Perú. Editorial el saber.
- Apaza Jara, F. B. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas–Cusco*, 2018.
- Apaza, F. (2018). *Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Chumbivilcas - Cuzco* 2018. Obtenido de file:///C:/Users/hp/Downloads/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018%20(2).pdf
- Benitez Lopez, K. A., & Tigua Leon, J. K. (2016). *las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la campaña grupo IMAR S.A.* Guayaquil: Universidad Layca Vicente Rocafuerte Guayaquil.
- Cebrián, C. (04 de Julio de 2019). *Las claves de la comunicación interpersonal*. Obtenido de La Universidad del Internet: <https://www.unir.net/salud/revista/las-claves-de-lacomunicacion-interpersonal/>
- Ccasani Oscco, M., & Lopez Calderon, K. A. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la gerencia de tránsito, vialidad y transporte de la municipalidad provincial del Cusco-2021*.
- Chavez Patiño, C. O. (2017). *El Desempeño Laboral en la empresa Talma Servicio Aeroportuarios* - Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27917/B_Chavez_PCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos y El capital humano en las organizaciones*. (9 ed.). México : Mc Graw Hill .
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). México: Mc Graw Hil
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Esther P. (2009) *comunicación verbal, comunicación no verbal*. 2da edición Buenos aires, Argentina.
- Flores, L y Plata L. (2008), *la comunicación interpersonal en la fuerza de venta como fuente de ventaja competitiva en Puno - Puno*.
- García G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. UNICAWA. Obtenido de UNICAWA.
- Gomes j (2009) *Comunicación Interpersonal*. Lima, Perú.
- Hernández A. (2007) *Comunicación verbal y no verbal* (licenciatura). Universidad Tecnológica de Izúcar de Matamoros, México
- Hernández A. (2007). *la comunicación interpersonal como herramienta para sinergia en la cultura organizacional de los derechos de la escuela de ciencias de la comunicación*. Lima, Perú.
- Jaramillo, F. (2018). *La comunicación interpersonal hospitalaria como herramienta para la satisfacción del usuario*. Tesis, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 13 de febrero de 2019, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11766/1/T-UCSG-POS-MGSS159.pdf>



- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración*. Un enfoque internacional y de innovación (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Laurente, M., & Santos, R. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Yauli-Huancavelica*, periodo 2015. Tesis, Universidad Nacional Huancavelica, Huancavelica - Perú. Obtenido de <file:///D:/ARCHIVOS%20DE%20TESIS%20DE%20GRADO/ART.%20TESIS%20DE%20GUIAS/TESIS%20LAURENTE%20Y%20SANTOS.pdf>
- Martínez Castellano, E. L. (2024). *El liderazgo organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa SPARTAN* (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador).
- Montesdeoca, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito*. Retrieved from <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6815/1/UDLA-EC-TPO-2017-01.pdf>
- Palacio G. (2016). Planificación estratégica motivacional para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios del Distrito de Salud 12d05 (Bachelor's thesis).
- Palmar R., Valero U., y Jhoan M, (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes* (2014).
- Patterson M. (2011). Más que palabras: *El poder de la comunicación no verbal*. España, UOC.
- Porret, M. (2010). *Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson.



- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). México: Pearson.
- Rondán, R., & Ramírez, M. (2017). *La comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del Banco de Crédito del Perú*. Retrieved from http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2398/TESIS_RAMIREZ_GUEVARA_MARIBEL_Y_RONDAN_VALDIVIA_ROXANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodríguez Rozo, L. A. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial*. Retrieved from <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16914/Rodr%EDguezRozoLizethAlexandra2017.pdf;jsessionid=A9A07C4AA23D97306ECDE8FC9775E531?sequence=1>
- Rodríguez, C. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sanchez Carrión – 2016*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado el 13 de febrero de 2019, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10631/rodriguezcorales_cinthya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero R. (2010). *Clima Organizacional su relación con el factor humano*. Estados Unidos: PROCADP, Subsecretaria de administración y finanzas, dirección general de recursos humanos.
- Rulicki, S., & Cherny, M. (2012). *Comunicación no verbal: cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos*. Ediciones Granica



Scott, M. (2004) *Comunicación Interpersonal*. 1ra edición. Madrid, España

Soto Sello, G. R. (Marzo de 2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.* Obtenido de http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1509/2018_ADYDE_182_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sum M. (2015). Motivación y desempeño laboral. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Vásquez, J. (2014). *Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Bodega de Bofasa*. Tesis de Licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Vives A. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

Zayas Pedro, (2012). *Comunicación Interpersonal*. (2da. Edición). España. Aguilar Editorial



ANEXOS



ANEXO N° 1

FICHA DE OBSERVACIÓN

LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
PREGUNTAS					ALTERNATIVAS	
		1	2	3	4	5
Comunicación verbal	Habla o escribe sus ideas empleando acertadamente las palabras con sus compañeros de trabajo.					
	Cuando habla con sus compañeros de trabajo, se entiende lo que quiere decir, por consiguiente, articula y entona bien las palabras.					
	En las conversaciones o al redactar un documento su argumento tiene orden secuencial, es decir coherente y cohesión.					
	Cuando habla con sus compañeros de trabajo, tiene facilidad para pronunciar sus ideas con claridad y fluidez.					
	Cuando habla con su jefe, tiene facilidad para pronunciar sus ideas con claridad y fluidez.					
Comunicación no verbal	Cuando habla con sus compañeros de trabajo, su mirada se dirige a su rostro.					
	Cuando habla con su jefe de trabajo, su mirada se dirige a su rostro.					
	El volumen de voz que emplea es apropiado para las reuniones y conversaciones con sus compañeros y jefe.					
	Utiliza la postura corporal de acuerdo al discurso o conversación que realizas.					
	Los ademanes o gestos de mímica que utiliza complementan al mensaje que deseas comunicar o transmitir.					



ANEXO N° 2

CUESTIONARIO DE ESTUDIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Señor trabajador del distrito de Orurillo, estamos muy agradecidos de contar con su apoyo al llenar este cuestionario. Únicamente le solicitamos que realice un llenado analítico según sus apreciaciones laborales que será anónimo.

Marque con una “X” según corresponda, donde:

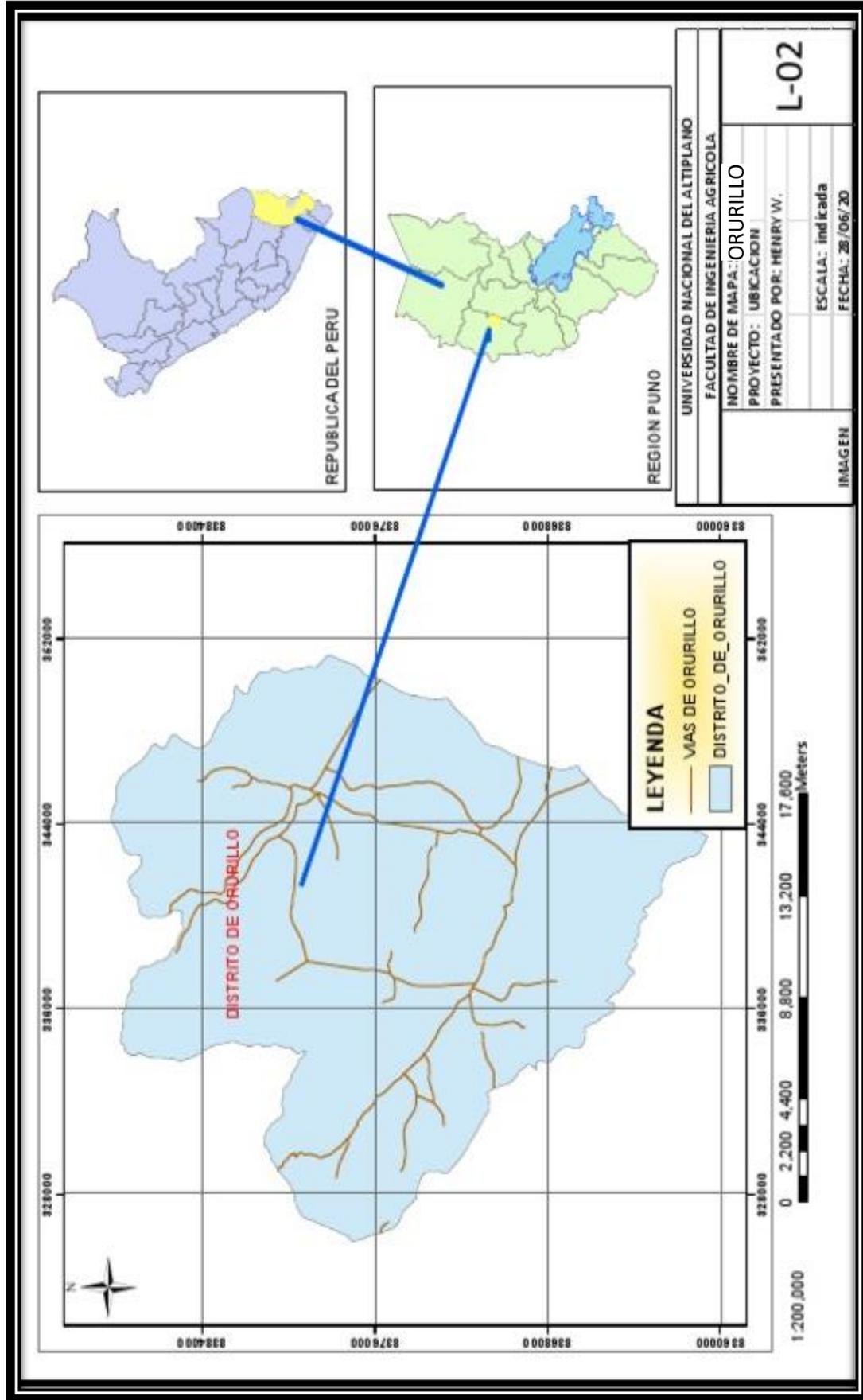
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre					
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
PLANIFICACION									
Me gusta planificar mi trabajo									
Hace uso de indicadores planificados									
Se preocupa por alcanzar las metas									
Cumpló mis actividades planificadas									
RESPONSABILIDAD LABORAL									
La falta de interés por mi trabajo me dificulta cumplir mis metas									
Llega puntual al trabajo									
Con frecuencia me retraso con mis actividades debido a que trabajo en otra institución									
Termina su trabajo oportunamente									
Cumple con las tareas que se le encomienda									
COMPROMISO CON EL TRABAJO									
Me siente comprometido con mi trabajo									
Me gusta participar en las actividades de la institución									
Hace uso racional de los recursos									
Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos									
Tiene gran capacidad para resolver problemas									

ANEXO N° 3.- MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
1. Problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo?	1. Objetivo General Determinar la relación de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo	1. Hipótesis General La comunicación interpersonal tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo.	Comunicación Interpersonal	Entonación El mensaje Fluidez Claridad. Argumentación. Mirada. Volumen de voz. Postura de cuerpo. Gestos.	Tipo: Cuantitativo Diseño: descriptiva correlacional Muestra: tamaño de muestra censal al 100%
2. Problema Especifico ¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal verbal	2. Objetivo Especifico Determinar la relación de la comunicación	2. Hipótesis Especifico La comunicación interpersonal verbal tiene relación	Desempeño Laboral		

<p>influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo? ¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal no verbal influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo?</p>	<p>interpersonal verbal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo. Identificar la relación de la comunicación interpersonal no verbal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo.</p>	<p>significativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo. La comunicación interpersonal no verbal tiene relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo.</p>	<p>Responsabilidad laboral Compromiso con el trabajo</p>	
---	--	---	--	--

ANEXO 4: MAPA DE UBICACIÓN DEL DISTRITO DE ORURILLO





ANEXO 5. DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo JAIME RUDY VALERO YANA,
identificado con DNI 71011784 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" La comunicación interpersonal y su incidencia en el desempeño laboral de los
trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo - 2022. "

Es un tema original.

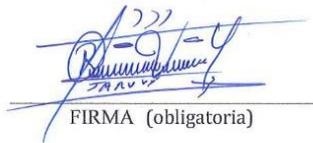
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 19 de Junio del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 6. AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo JAIME RUDY VALERO YANA
identificado con DNI 71011784 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ La comunicación interpersonal y su incidencia en el desempeño laboral de los
trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa de Orurillo -
2022. ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

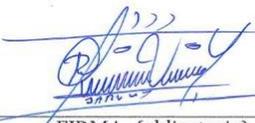
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 19 de Junio del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella