

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**TESIS**

**RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCYURA, ANTA – 2023**

**PRESENTADO POR:**

BR. YULI GIANELLA MAITA FUENTES

BR. MARITZA HUILLCA HUAMAN

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION**

**ASESORA:**

DRA. MARÍA DEL PILAR BENAVENTE GARCÍA

**CUSCO – PERÚ**

**2024**

## INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: Relación de la Comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Anta - 2023.

presentado por: Juli Graneira Maiza Fuentes con DNI Nro.: 73539741

presentado por: Maritza Huilca Huaman con DNI Nro.: 60380973

para optar el título profesional/grado académico de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 05%.

**Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis**

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 25 de enero de 2024

Mp3g

Firma

Post firma Mario del Pilar Benavente Garcia

Nro. de DNI 23896703

ORCID del Asesor 0000-0002-1977-7667

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid:27259:304648250

## NOMBRE DEL TRABAJO

RELACION DE LA COMUNICACIÓN INTE  
RNA CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPA  
LIDA

## AUTOR

Yuli Gianella , Maritza Maita Fuentes , H  
uillca Huamán

## RECUENTO DE PALABRAS

20791 Words

## RECUENTO DE CARACTERES

123919 Characters

## RECUENTO DE PÁGINAS

98 Pages

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

## FECHA DE ENTREGA

Jan 16, 2024 10:41 PM GMT-5

## FECHA DEL INFORME

Jan 16, 2024 10:43 PM GMT-5

● **5% de similitud general**

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

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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 12 palabras)

## **PRESENTACIÓN**

Señora Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas, y miembros del jurado, ante ustedes les presentamos la tesis que lleva como título de investigación, Relación de la Comunicación Interna con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Anta – 2023, donde se planteó como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023.

La investigación se desarrolló durante el año 2023, tomando datos de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura-Anta, El desarrollo de esta investigación involucró un análisis exhaustivo de la comunicación interna dentro de la Municipalidad, examinando tanto los procesos formales como los informales. Además, se evaluaron las dimensiones de las variables en función de sus indicadores, identificando patrones y correlaciones que permitirán obtener conclusiones valiosas. Por lo expuesto presentamos la investigación para su respectiva evaluación, el cual tiene como fin principal dar aportes investigativos en beneficio de la sociedad.

**Yuli Gianella Maita Fuentes**

**Maritza Huilca Huamán**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios y a cada uno de mis amigos, colegas y familiares, quienes han sido pilares fundamentales en mi camino hacia la educación superior.

A mi amado hijo Inti, fuente de mi inspiración, motivación y fuerza para una constante superación.

A ti, papá Mario Maita, por tu incansable esfuerzo y sacrificio para brindarme la mejor herencia que un padre puede dar: LA EDUCACIÓN. Tu ejemplo de trabajo duro y perseverancia ha sido mi guía a lo largo de esta travesía académica.

A ti, mamá Eduarda Fuentes, te dedico estas palabras con todo mi amor. Tu constante apoyo, tus palabras de aliento y tu inquebrantable fe en mí me han dado la fuerza necesaria para superar cada obstáculo en este viaje académico.

A mis queridos hermanos Juan Carlos y Ayda, por la confianza que depositaron en mí desde el principio. Sus palabras de aliento y su motivación constante fueron un motor que me impulsó a alcanzar mis metas.

**Yuli Gianella Maita Fuentes**

Este trabajo les dedico a mis padres Aurelio Huillca y Antonia Huamán por brindarme todo su apoyo incondicional tanto emocional y económico, por darme los mejores consejos y educarme con valores y principios que hoy como profesional los aplicaré que gracias a ellos soy una persona de bien y pude lograr una de mis metas.

Dedico esta tesis a toda mi familia, a mis hermanos que durante mi vida universitaria me dieron sus palabras de aliento y el soporte emocional que necesitaba y en especial a mi Abuelita Asunta que no pudo verme terminar mi carrera universitaria que era uno de sus deseos, pero sé que desde el cielo me ilumina para seguir adelante.

**Maritza Huillca Huamán**

## AGRADECIMIENTO

En estas cortas líneas quiero expresar mi sincero agradecimiento. Agradezco a Dios por la fortaleza, a mis padres por el apoyo incondicional, a mis hermanos por su aliento constante y a mis docentes de la universidad por su valiosa guía, y en especial a mi alma mater la Universidad Nacional San Antonio por permitirme avanzar y realizarme como profesional. Este camino no habría sido posible sin cada uno de ustedes.

Con gratitud,

**Yuli Gianella Maita Fuentes**

El principal agradecimiento a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto por darme salud para lograr mis objetivos.

A mis adorados padres por poner toda su confianza y su esperanza en mí, por no dejarme sola nunca por su perseverancia y sus exigencias gracias de todo corazón.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco por permitirme dar un paso más hacia al éxito. Por convertirme en una profesional competitiva. También agradezco a los docentes por darme una formación profesional de calidad.

Agradezco a mi familia y amigos que estuvieron conmigo durante este proceso.

Con gratitud,

**Maritza Huillca Huamán**

## RESUMEN

El proyecto de investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta. Este estudio adoptó una perspectiva analítica, ya que se pretendía comprender y explicar las relaciones entre las variables examinando la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, con un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional debido a que se buscó encontrar la relación entre la comunicación interna y desempeño laboral, con un diseño de investigación no experimental. La población estuvo constituida por los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura el número de participantes en el estudio consistió en 80 colaboradores de la municipalidad. El instrumento empleado fue el cuestionario, se incluyó un conjunto de preguntas relacionadas junto con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación. Es relevante señalar que el formulario fue creado utilizando la Escala de Likert. En este estudio, el tratamiento y examen de las variables investigadas, se realizó mediante el software estadístico SPSS V.27 y las hipótesis planteadas fueron evaluadas y contrastadas utilizando pruebas estadísticas específicas. Entre las pruebas planificadas se incluyen la prueba de normalidad (aplicada para evaluar la distribución de los datos), así como el coeficiente de correlación de Pearson y Spearman (con el fin de evaluar la fuerza de la conexión entre las variables) y la prueba de independencia de Chi-cuadrado (para analizar la dependencia o independencia entre las variables).

**Palabras clave:** Colaboradores, comunicación interna, desempeño, eficiencia

## INTRODUCCIÓN

A través del tiempo la comunicación interna y el desempeño laboral son aspectos cruciales para el éxito organizacional. La calidad de la comunicación dentro de una entidad impacta directamente en la eficacia y eficiencia de sus colaboradores, influyendo en la productividad y en la consecución de metas institucionales.

Este estudio se centra en la Municipalidad Distrital de Pucyura, donde la comunicación interna y el desempeño laboral son fundamentales. La entidad, autónoma y descentralizada, presenta relaciones verticales, orientando el desempeño hacia metas más que eficiencia. La falta de diálogo crítico resalta la necesidad de comunicación efectiva. La investigación busca mejorar estos aspectos, anticipando que una comunicación interna sólida transformará el desempeño laboral, generando un entorno propicio para la productividad y eficiencia en la institución.

El presente estudio desarrollo en seis capítulos:

En el capítulo I, se abordó la exposición de la situación problemática, la conceptualización del problema, la fundamentación y los propósitos de la investigación, la razón de ser, la suposición y la definición operativa de las variables

Respecto al capítulo II, Se elaboraron los fundamentos teóricos y el marco conceptual, además de abordar el estado actual de la disciplina.

En el capítulo III, Se formuló la hipótesis de la investigación y se procedió a la identificación de las variables, incluyendo sus correspondientes dimensiones e indicadores

En el capítulo IV, Se presentó la metodología utilizada, la cual comprende el tipo, la extensión, la perspectiva y el diseño de la investigación. Además, se proporcionó información sobre la población, la muestra y los instrumentos para la recopilación de datos.

Respecto al capítulo V, se desarrollaron los resultados de la investigación considerando su



análisis, interpretación y discusión.

En el capítulo VI, se desarrolló un plan de mejora de la comunicación interna y potenciar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pucyura Anta-2023.

Finalmente, se exponen las conclusiones, sugerencias, la referencia bibliográfica y los anexos.

**ÍNDICE GENERAL**

PRESENTACIÓN.....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
INTRODUCCIÓN .....	V
ÍNDICE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema General .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. Justificación de la investigación .....	4
1.3.1. Justificación teórica.....	4
1.3.2. Justificación metodológica.....	5
1.3.3. Justificación práctica.....	5
1.3.4. Justificación social .....	5
1.4. Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1. Objetivo general .....	6

1.4.2. Objetivos específicos.....	6
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....</b>	<b>7</b>
2.1. Bases teóricas.....	7
2.1.1. La comunicación .....	7
2.1.2. Teorías de la comunicación.....	12
2.1.3. Teoría de la comunicación organizacional.....	13
2.1.4. Comunicación de las organizaciones .....	14
2.1.5. Variable 1: Comunicación interna.....	15
2.1.6. Dimensiones de comunicación interna.....	17
2.1.7. Variable 2: Desempeño laboral.....	28
2.1.8. Teoría de un plan de mejora .....	36
2.2. Marco conceptual.....	39
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación .....	41
2.3.1. Antecedentes internacionales .....	41
2.3.2. Antecedentes nacionales .....	43
2.3.3. Antecedentes locales .....	44
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>47</b>
3.1. Hipótesis de la investigación.....	47
3.1.1. Hipótesis general.....	47
3.1.2. Hipótesis específicas .....	47

3.2. Identificación de variables e indicadores .....	48
3.3. Operacionalización de variables .....	49
<b>CAPÍTULO IV PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....</b>	<b>50</b>
4.1. Descripción del problema de investigación .....	50
4.1.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica.....	50
4.1.2. Reseña histórica del distrito de Pucyura .....	51
4.1.3. Descripción de la municipalidad.....	52
4.2. Tipo de investigación .....	58
4.3. Enfoque de investigación.....	58
4.4. Nivel de investigación.....	59
4.5. Diseño de la investigación .....	59
4.6. Unidad de análisis .....	59
4.7. Población de estudio .....	60
4.8. Tamaño de muestra .....	61
4.9. Técnicas de selección de muestra .....	61
4.10. Técnica e instrumento de recolección de información.....	61
4.11. Técnica de análisis e interpretación de la información .....	63
4.12. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas .....	63
<b>CAPÍTULO V ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>64</b>
5.1. Análisis e interpretación de datos generales .....	64

5.2. Análisis de la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral.....	66
5.3. Identificación de las características de la comunicación interna.....	67
5.4. Descripción de los colaboradores de la municipalidad.....	73
5.5. Discusiones .....	77
<b>CAPÍTULO VI PLAN DE MEJORA.....</b>	<b>81</b>
6.1. Plan de Mejora de la Comunicación Interna y Desempeño Laboral.....	81
6.1.1. Título del plan de mejora .....	81
6.1.2. Introducción .....	81
6.1.3. Diagnóstico.....	81
6.1.4. Justificación.....	82
6.1.5. Objetivos .....	82
6.1.6. Cobertura.....	82
6.1.7. Duración .....	83
6.1.8. Actividades a Desarrollar .....	83
6.1.9. Resultados Esperados.....	86
6.1.10. Plan de Mejora de Comunicación Interna y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pucyura-Anta, año 2025.....	87
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>89</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>90</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>91</b>

ANEXOS .....	102
a) Matriz de consistencia.....	103
b) Instrumento .....	105
c) Fichas de validación del instrumento.....	109

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Identificación de variables, dimensiones e indicadores .....	48
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de variables .....	49
<b>Tabla 3</b> Área de trabajo de los encuestados .....	60
<b>Tabla 4</b> Sexo de los encuestados .....	64
<b>Tabla 5</b> Edad de los encuestados.....	64
<b>Tabla 6</b> Área de trabajo de los encuestados .....	65
<b>Tabla 7</b> Correlación entre la comunicación interna y desempeño laboral .....	66
<b>Tabla 8</b> Análisis descriptivo de la Comunicación interna.....	67
<b>Tabla 9</b> Análisis descriptivo de Estilos de comunicación .....	69
<b>Tabla 10</b> Análisis descriptivo de Dirección de la comunicación .....	70
<b>Tabla 11</b> Análisis descriptivo de Capacidad de escuchar .....	71
<b>Tabla 12</b> Análisis descriptivo de Solución de conflictos .....	72
<b>Tabla 13</b> Análisis descriptivo de Desempeño laboral .....	73
<b>Tabla 14</b> Análisis descriptivo de Trabajo en equipo .....	74
<b>Tabla 15</b> Análisis descriptivo de Disponibilidad .....	75
<b>Tabla 16</b> Análisis descriptivo de Productividad.....	76
<b>Tabla 17</b> Plan de Mejora de Comunicación Interna y Desempeño Labora.....	87

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> Ubicación geográfica del distrito de Pucyura.....	50
<b>Figura 2</b> Organigrama de la municipalidad distrital de Pucyura - Anta .....	54
<b>Figura 3</b> Análisis descriptivo de Comunicación interna.....	67
<b>Figura 4</b> Análisis descriptivo de Estilos de comunicación .....	69
<b>Figura 5</b> Análisis descriptivo de Dirección de la comunicación .....	70
<b>Figura 6</b> Análisis descriptivo de Capacidad de escuchar.....	71
<b>Figura 7</b> Análisis descriptivo de Solución de conflictos.....	72
<b>Figura 8</b> Análisis descriptivo de Desempeño laboral .....	73
<b>Figura 9</b> Análisis descriptivo de Trabajo en equipo .....	74
<b>Figura 10</b> Análisis descriptivo de Disponibilidad.....	75
<b>Figura 11</b> Análisis descriptivo de Productividad.....	76



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Situación problemática

El gobierno local, se refiere al conjunto de instituciones locales autónomas en las cuales los individuos de una comunidad se identifican estrechamente y sienten una fuerte motivación para participar. Por lo tanto, el gobierno local se caracteriza por ser una entidad descentralizada y con limitaciones, cuyo enfoque principal recae en la realización de labores administrativas y la prestación de servicios esenciales (Hayek, 2020).

La comunicación interna abarca el conjunto de acciones ejecutadas por una organización con la finalidad de establecer y preservar relaciones favorables entre sus integrantes. Es una actividad clave dentro de la organización, porque a través de ella se sincronizan las acciones esenciales que otorgan significado a la entidad, se ejecutan labores, se efectúan modificaciones, se orientan las interacciones entre individuos y se fomentan los principios de la cultura institucional. Además, la comunicación dentro de la organización adquiere un carácter estratégico tanto para entidades públicas como privadas en el desempeño laboral de sus colaboradores o colaboradoras, permitiéndoles alcanzar mayor eficiencia y competitividad (Oyarvide et al., 2017).

El desempeño laboral es fundamental tanto en entidades tanto públicas como privadas porque se asocia en razón a la eficacia que demuestran los colaboradores dentro de sus jornadas laborales (Chiavenato, 2011). Además, se destaca que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con las características individuales, como habilidades, atributos y conocimientos adquiridos, los cuales contribuyen a la productividad de las entidades públicas o privadas (Bautista et al., 2020). Puntualizando, se le destaca como el rendimiento de cada colaborador al realizar sus asignaciones y se valora su desenvolvimiento, ya que esto permite medir la eficacia y eficiencia

con la que se llevan a cabo las actividades dentro de las empresas (Mejillon, 2017).

La municipalidad distrital de Pucyura geográficamente se sitúa en el distrito del mismo nombre, provincia de Anta, región de Cusco, donde el consejo municipal, los funcionarios y colaboradores laboran para brindar servicios públicos y satisfacer las necesidades básicas de la población local. En cuanto a la comunicación dentro de la municipalidad se destaca que las relaciones son más verticales entre la alcaldesa, los funcionarios y los colaboradores, por lo que la comunicación interna es dominante y/o jerárquica, considerando ello, el desempeño laboral es más por cumplir metas. A partir de lo expuesto, se infiere que el desempeño laboral se encuentra en un término medio entre la eficiencia e ineficiencia laboral de los colaboradores, por lo mismo se deduce que sólo se encargan de cumplir sus funciones para alcanzar las denominadas ‘metas’.

Del mismo modo, los trabajos colaborativos son menos representativos porque desde las subgerencias desarrollan sus funciones por su lado, es decir el trabajo es más individual que colectivo, ello en razón a cada subgerencia

Al tener la experiencia laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Pucyura, se pudieron observar diversas problemáticas, por ejemplo, en el caso de la comunicación interna se evidenciaron diversas deficiencias que impactaron directamente en el desempeño laboral de sus colaboradores, entre ellos se percibió que los estilos de comunicación colaboradores eran inadecuados, caracterizándose por ser unidireccionales y jerárquicos, lo que limitó la participación activa y la retroalimentación efectiva de los colaboradores. En el caso de la dirección de la comunicación también se mostró deficiente, con una falta de claridad y consistencia en los mensajes que se transmiten desde la alta dirección hacia los niveles operativos, generando confusión y descoordinación. La capacidad de escuchar dentro de la municipalidad, según la experiencia laboral, fue insuficiente, lo que se traduce en una baja receptividad hacia las

inquietudes y sugerencias de los colaboradores, afectando negativamente la moral y el compromiso laboral. Por último, la solución de conflictos en la municipalidad no se manejó de manera proactiva ni efectiva, lo que perpetúa un ambiente de trabajo tenso y conflictivo, obstaculizando la colaboración y la productividad. Estas deficiencias en la comunicación interna subrayan la necesidad urgente de implementar estrategias de mejora para optimizar el desempeño laboral y promover un entorno de trabajo más armonioso y eficiente.

En razón a lo descrito, las sub gerencias y jefaturas en la municipalidad en su proceso han intentado establecer espacios de dialogo sobre la productividad de cada entidad, sin embargo, dicha comunicación no es asertiva ni constructiva. Ello porque, solamente es un diálogo sobre lo producido, más no un dialogo crítico y asertivo sobre la mejora de sus labores. Sobre esa base se destaca que los conocimientos heterogéneos desde diversas disciplinas son muy fundamentales, más aún cuando se trata de brindar servicios públicos.

Así, se enfatiza que la comunicación interna se encuentra presente sobre todo en los **jefes**, quienes tienen el dominio frente a los colaboradores. Situación que muestra una deficiencia en productividad dentro de la organización.

Habiendo identificado la problemática de la municipalidad distrital de Pucyura entorno a la comunicación dentro de la organización y el desempeño laboral de los colaboradores del gobierno local se infiere que establecer una comunicación interna efectiva, clara, abierta y sobre todo asertiva permitirá mejorar la alineación de los colaboradores de la municipalidad con los objetivos institucionales, estimular la cooperación y la labor conjunta, aumentar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores, reducir conflictos y malentendidos, y estimula la innovación y la creatividad en el espacio laboral. En general, una comunicación interna sólida tiende a mejorar el desempeño laboral al establecer un entorno propicio para generar productividad en la institución

donde los colaboradores laboran.

Con el propósito de mejorar y controlar consecuencias adversas en el futuro, es fundamental generar conocimientos en relación al desarrollo y organización en las municipalidades, basados específicamente, en la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral en la municipalidad de Pucyura, Anta. Para incrementar la eficiencia de los colaboradores, es crucial establecer estrategias de comunicación interna dentro del espacio laboral considerando una relación horizontal entre los funcionarios y los colaboradores, a partir de ello, se establecerá un adecuado desempeño laboral, de modo que la eficacia de cada colaborador se verá reflejado en una alta productividad.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta - 2023?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ¿Cuáles son las características de la comunicación interna de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta - 2023?
- ¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta - 2023?
- ¿Qué estrategias de la comunicación interna se requiere para mejorar el desempeño laboral colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta - 2023?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### ***1.3.1. Justificación teórica***

La presente investigación se fundamenta en su relevancia académica, al abordar de modo

exhaustivo las principales teorías que diversos expertos o investigadores han propuesto para conceptualizar y comprender tanto la interacción dentro de la entidad y la ejecución en el ámbito laboral en distintas instituciones gubernamentales o entidades privadas. El conocimiento académico que se proporcionará con la investigación establecerá una base sólida para futuras investigaciones en diversos ámbitos de estudio, a nivel local, regional y nacional.

### ***1.3.2. Justificación metodológica***

En el marco de la investigación, se optó por desarrollar herramientas de recolección de datos, específicamente cuestionarios, que permitieron medir las variables de investigación relacionadas con los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta. Se diseñó un cuestionario para la muestra que se consideró en la investigación. De esta manera, se estableció un precedente de instrumentos validados que serán utilizados en investigaciones futuras.

### ***1.3.3. Justificación práctica***

En el contexto de esta investigación, en primer lugar, se proporcionó un diagnóstico exhaustivo de las variables en estudio y, en consecuencia, se analizó tanto descriptiva como inferencialmente la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. A partir de ello, se estableció una interrelación significativa entre ambas variables. Asimismo, considerando como una base los resultados adquiridos, este estudio permitirá la toma de decisiones adecuadas para abordar y resolver las problemáticas identificadas dentro del gobierno local, regional o nacional.

### ***1.3.4. Justificación social***

La relevancia de esta investigación se pone de manifiesto como una orientación para aquellos que se embarcan en el desafiante proceso de comprender y examinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Así, a través de un enfoque investigativo, se analizó la importancia de la comunicación interna y el desempeño laboral en la productividad de los

colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta. Este análisis se basó en el acopio de la información y la aplicación de conocimientos adquiridos durante el proceso de investigación, lo que demostró la dedicación y competencia profesional de los investigadores al ampliar los conocimientos académicos y científicos en este campo de investigación.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### ***1.4.1. Objetivo general***

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023.

##### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Identificar las características de la comunicación interna de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023.
- Describir el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023.
- Proponer un plan de Estrategias de Comunicación Interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Bases teóricas

##### 2.1.1. *La comunicación*

La teoría de la comunicación describe un proceso y resultado que implican la transmisión de ideas entre personas y la conexión entre objetos inanimados, utilizando un código común comprensible para ambas partes. Este proceso es influenciado por el medio utilizado y los avances tecnológicos, los cuales afectan tanto al proceso como al resultado de la comunicación. Además, la comunicación no es unidireccional; el receptor puede reaccionar y modificar su comprensión o expresar su opinión, lo que implica que los procesos mentales y psicológicos son esenciales para entender la comunicación (Vega y Chirinos, 2020).

En el ámbito de la comunicación humana, este proceso es histórico, simbólico e interactivo, y es fundamental para la producción, compartición, conservación, control y transformación de la realidad social. La comunicación siempre se da dentro de un contexto social preexistente, lo que condiciona la forma en que se entiende el mensaje y puede ser modificada por este, siendo una herramienta clave de control social (Vega y Chirinos, 2020).

El primer enfoque científico de la comunicación como fenómeno social se remonta a Aristóteles en el siglo IV a.C. Para Aristóteles, el proceso comunicativo tenía una dimensión política, relevante en el gobierno democrático de la polis. Consideraba al emisor como un político y planteaba que la pregunta clave era qué debe considerar este emisor para crear un mensaje persuasivo para la ciudadanía.

La credibilidad del mensaje, según Aristóteles, se basaba en tres elementos: ethos (la credibilidad del emisor como persona ética y conocedora del tema), pathos (la capacidad de

conectar emocionalmente con la audiencia) y logos (la lógica y estructura del mensaje). Este modelo sigue siendo utilizado hoy en día para construir y analizar mensajes persuasivos, especialmente en discursos públicos, y la influencia de Aristóteles es evidente en muchos estudios de storytelling (Vega y Chirinos, 2020).

#### **2.1.1.1. Elementos de la comunicación.**

- **Emisor:** Es el agente que inicia el proceso de comunicación, determinando qué se comunicará, a quién y cómo. Aunque generalmente se piensa en una persona, el emisor puede ser un grupo que acuerda estos aspectos, como en la comunicación corporativa o institucional (Vega y Chirinos, 2020).
- **Mensaje:** Es el contenido de la comunicación, las ideas que se quieren transmitir al receptor. Al estudiar el mensaje, surge la discusión entre los conceptos de información y comunicación, especialmente relevante en enfoques como la teoría matemática, aunque no se abordará aquí debido a la complejidad de definir científicamente estos conceptos (Vega y Chirinos, 2020).
- **Código:** Es la forma en que el emisor estructura el contenido, abarcando aspectos relacionados con el lenguaje verbal y visual, así como con la tecnología empleada. El código está directamente relacionado con el canal utilizado para transmitir el mensaje (Vega y Chirinos, 2020).
- **Canal:** Es el medio a través del cual se transmite el mensaje. Las diversas tecnologías de la información y comunicación, desde medios escritos hasta canales digitales, son objeto de estudio en las teorías de la comunicación y tienen especificidades importantes para la eficacia del mensaje (Vega y Chirinos, 2020).
- **Receptor:** Es el destinatario del mensaje, que puede ser una sola persona, un grupo



o incluso toda la sociedad, como ocurre en la comunicación institucional y de masas (Vega y Chirinos, 2020).

- **Contexto:** Aunque no se incluyó en los primeros modelos de comunicación, las teorías más recientes lo consideran esencial. El contexto incluye tanto la situación comunicativa inmediata como el entorno social más amplio, ambos cruciales para una comprensión completa del proceso comunicativo (Vega y Chirinos, 2020).

#### **2.1.1.2. Modelos de comunicación.**

##### **Modelo de Laswell**

Este modelo también conocido como modelo de comunicación como un proceso lineal, realizado en 1948 por Harold D. Laswell. Este modelo divide el estudio de la comunicación en varias áreas: el análisis de control se enfoca en el emisor, el análisis de contenido en el mensaje, el análisis de medios en los canales de comunicación, el análisis de audiencia en los receptores y el análisis de efectos en el impacto del mensaje. Este enfoque permite examinar el proceso comunicativo desde distintas perspectivas, destacando la relevancia de cada elemento según el objetivo del estudio (Vega y Chirinos, 2020).

##### **Modelo de Berlo**

En 1969, con una perspectiva más constructivista e interpretativa, David K. Berlo reformuló los elementos del modelo de Lasswell en componentes más detallados. El modelo de componentes de la comunicación destaca que el receptor no es solo un recipiente pasivo de información. Al igual que el emisor, el receptor posee habilidades, actitudes y conocimientos que dependen de su contexto sociocultural, aspectos que, como indicó Lasswell en su análisis de audiencia, merecen un estudio detallado. Este enfoque resalta que los efectos del mensaje están profundamente influenciados por estas habilidades y conocimientos, independientemente de cómo

esté construido el mensaje. Para lograr una comunicación efectiva, es fundamental considerar todos los elementos y la estructura del mensaje, que según Berlo, incluye el contenido, el tratamiento y el código (Vega y Chirinos, 2020).

### **Modelo de Gerbner**

El modelo de Gerbner (1956) destaca la comunicación como una negociación entre diversas fuerzas que influyen en lo que finalmente se transmite al receptor, siendo particularmente relevante para conceptos como la agenda-setting y el rol de los gatekeepers. Según Gerbner, el proceso comunicativo comienza con una selección inicial basada en nuestro contexto y disponibilidad, determinando qué es digno de comunicación. Al transmitir el mensaje, se trabaja en dos dimensiones: forma y contenido. El control del emisor sobre el mensaje varía según el canal; es mayor en la comunicación cara a cara y menor en los medios de masas. Aunque la agenda-setting puede dirigir la atención del receptor a ciertos temas, no garantiza su interés o comprensión completa. Cuando el mensaje llega al receptor, se convierte en un nuevo acontecimiento, sujeto nuevamente a los sesgos de selección y disponibilidad del receptor (Vega y Chirinos, 2020).

### **Modelo de DeFleur**

El modelo de DeFleur y Ball-Rokeach actualiza el enfoque de Shannon y Weaver desde una perspectiva funcionalista, considerando la comunicación como un proceso social con un papel crucial del ruido y el feedback. Este modelo reconoce que el ruido, que puede ser tanto técnico como contextual, dificulta la transmisión efectiva del mensaje. No se limita a las interferencias en la codificación de la señal, sino que también abarca los elementos psicosociales y culturales que pueden distorsionar el mensaje. Además, introduce el concepto de feedback, proveniente de la cibernética, que enfatiza la naturaleza circular y no lineal de los procesos de comunicación. Esta retroalimentación es esencial para regular el sistema de comunicación y mantener la estabilidad

frente al caos y la entropía. La información juega un papel fundamental en este proceso, ya que su capacidad organizativa contrarresta la incertidumbre y el desorden, asegurando que el proceso de comunicación pueda iniciar de nuevo y mantener el control del sistema (Vega y Chirinos, 2020).

### **Interaccionismo simbólico**

El interaccionismo simbólico, conceptualizado por Blumer, destaca que nuestras percepciones del entorno y de nosotros mismos se moldean a través de nuestras interacciones con otras personas. Los individuos asignan significado a objetos y situaciones según sus interacciones sociales, lo que influye en la creación de su identidad personal. Este proceso involucra la asimilación de normas sociales y roles observados en otros miembros del grupo. Además, el modelo reconoce el impacto de líderes de opinión y grupos en la formación de la opinión pública, mostrando la complejidad de las interacciones en un sistema social (Vega y Chirinos, 2020).

### **Escuela de Frankfurt**

Los pensadores de la Escuela de Frankfurt, influenciados por las ideas marxistas, exploraron cómo los medios de comunicación mantienen el control social en el sistema capitalista. Argumentaron que la cultura popular, convertida en producto comercial, justifica la desigualdad y el poder de la clase dominante. La publicidad desempeña un rol fundamental al normalizar la idea de que ciertos objetos generan estatus social. Desde la perspectiva de la economía política, se analiza cómo los medios buscan retornos económicos, sociales y políticos para sus inversionistas. A pesar de las nuevas oportunidades que ofrecen los medios digitales, como el financiamiento colectivo y la participación ciudadana en la información, enfrentan dificultades financieras y recurren a modelos de suscripción para mantener su independencia editorial (Vega y Chirinos, 2020).

### **2.1.2. Teorías de la comunicación**

#### **Teorías de los sistemas**

Propuesta por Ludwig von Bertalanffy y aplicada a la comunicación por autores como Niklas Luhmann, esta teoría postula que las organizaciones son sistemas complejos de interacciones donde la comunicación actúa como el mecanismo que mantiene el sistema organizado y funcional. En este contexto, la comunicación interna es vista como esencial para la autorregulación y la adaptabilidad de la organización (Ladino, 2017).

#### **Teoría de la información**

Desarrollada por Claude Shannon y Warren Weaver, esta teoría se centra en la transmisión de mensajes y la reducción de la incertidumbre. Aunque originalmente se enfocaba en aspectos técnicos de la comunicación, también se aplica a contextos organizacionales para analizar cómo se transmite la información internamente, cómo se manejan las barreras comunicativas y cómo se optimiza el flujo de información (Ladino, 2017).

#### **Teoría de la cultura organizacional**

Edgar Schein y otros han destacado cómo la comunicación interna refleja y moldea la cultura organizacional. La forma en que se comunica internamente puede reforzar valores, normas y creencias dentro de la organización (Ladino, 2017).

#### **Teoría de la comunicación organizacional**

Esta teoría se centra en los procesos comunicativos dentro de las organizaciones. Examina cómo la comunicación influye en las estructuras organizativas, la cultura, el clima organizacional y los procesos de toma de decisiones. Autores relevantes incluyen a Karl Weick, quien aborda cómo la comunicación construye y sostiene la realidad organizacional (Ladino, 2017).

### ***2.1.3. Teoría de la comunicación organizacional***

#### **Teoría clásica de las organizaciones**

La Teoría Clásica de la Administración, liderada por Frederick Taylor, pone énfasis en la optimización y la racionalización en la gestión laboral. Sus principios sobre la especialización en el trabajo, la selección y el entrenamiento idóneo del personal, la colaboración entre directivos y colaboradores, así como la claridad en las funciones asignadas, enfatizan la necesidad de una comunicación fluida dentro de la empresa. Esto implica establecer canales claros y efectivos de comunicación, promover la cooperación entre líderes y colaboradores, y asegurar una comprensión precisa de las responsabilidades individuales, todo lo cual contribuye a la eficacia en el logro de los objetivos organizacionales (Ladino, 2017).

En el ámbito de la comunicación organizacional, la Teoría Clásica resalta la importancia de una comunicación transparente y recíproca para coordinar las actividades y garantizar el éxito en la producción. Los principios de Taylor sobre la especialización laboral y la colaboración entre la dirección y el personal subrayan la necesidad de establecer canales de comunicación eficientes para transmitir expectativas de rendimiento, coordinar tareas y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente. En conclusión, la Teoría Clásica enfatiza que una comunicación organizacional efectiva es esencial para alcanzar la eficiencia en la producción industrial y en cualquier tipo de organización (Ladino, 2017).

#### **Teoría de los sistemas de la organización**

La teoría de sistemas, dentro del ámbito de las ciencias sociales, aborda el estudio del comportamiento organizacional y el papel crucial de la comunicación en este contexto. Se enfoca en analizar y organizar los diversos factores que influyen en los procesos comunicativos en distintos escenarios. Esta teoría, desarrollada por Ludwig Von Bertalanffy en los años 40, propone

una visión integral de la realidad, con impacto en campos como las ciencias naturales, las sociales y la psicología, incluyendo la comunicación humana. En este enfoque, los sistemas, como las organizaciones y los grupos, se consideran entidades integradas por partes interdependientes, lo que permite comprender su funcionamiento de manera holística (Ladino, 2017).

### **Teoría humanista de la organización**

La corriente humanista del estudio del comportamiento organizacional se originó como respuesta a la despersonalización del trabajo causada por la producción en serie y la administración clásica. Pioneros como Elton Mayo, Kurt Lewin y Mary Parker Follet investigaron los aspectos psicológicos y sociales en el ámbito laboral, resaltando la importancia de la motivación, la identificación con la empresa y un liderazgo efectivo en la eficacia organizacional. Se enfatizó la necesidad de una comunicación franca y bidireccional entre la dirección y los colaboradores para mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral. En síntesis, la teoría humanista subraya la relevancia de las relaciones interpersonales, el liderazgo participativo y una comunicación abierta para lograr el éxito en la organización (Ladino, 2017).

#### ***2.1.4. Comunicación de las organizaciones***

La comunicación organizacional es esencial para el funcionamiento eficaz de una organización, ya que implica el proceso de emisión y recepción de mensajes tanto internos como externos. Esta herramienta permite el intercambio de información relevante entre los miembros de la organización, así como la alineación de los objetivos y metas con los comportamientos y políticas internas. Su estudio está en constante crecimiento debido a su impacto en el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, ya que facilita la comprensión del recurso humano, evalúa el desempeño y la productividad, y promueve la adaptación a un entorno cambiante. En resumen, la comunicación organizacional es un elemento clave para la cohesión, eficiencia y crecimiento de

las organizaciones (Washington et al., 2017).

La comunicación humana presenta cuatro dimensiones fundamentales que interactúan entre sí y operan en diferentes proporciones. La primera dimensión resalta la naturaleza relacional de la comunicación, destacando su papel como un bien común que sustenta la vida social y cultural. La segunda dimensión se refiere a la propiedad física de la comunicación como una fuerza que crea realidad y sentido, transfiriendo información entre mentes. Las dos siguientes dimensiones se centran en la comunicación como una energía expresiva y realizadora del pensamiento, y en la importancia de preservar la libertad individual y colectiva en el proceso comunicativo. La comunicación se percibe como una herramienta para la búsqueda, el descubrimiento y el aprendizaje compartido, así como una fuerza transformadora del entorno social, articulando el pensamiento libre y la acción ejecutiva (Washington et al., 2017).

#### ***2.1.5. Variable 1: Comunicación interna***

La comunicación interna es una herramienta sistémica que permite que las acciones sean eficientes, se refiere a invertir en el talento humano, de ello se genera beneficio organizacional que ocasiona la participación, identidad, pertenencia y otros aspectos intangibles.

La comunicación interna debe de estar siempre gestionada, es decir debe de ser planificada, anticipada, por lo que es necesario que se cuente con objetivos, metas concretas para la obtención de resultados precisos y claros.

El entender como es la comunicación dentro de cualquier ámbito hace posible que no sea limitada solo a servir como un instrumento, sino que la comunicación interna va mucho más allá dentro de toda organización, pues es como el sistema nervioso central con la que toda entidad, empresa debe de tener.

La falta de comunicación interna, es un inconveniente y problema que tiene que lidiar aquella

organización u empresa, por lo que esto genera conflictos y desmotivación entre los colaboradores.

La comunicación se puede definir también como un proceso en el cual un conjunto de significados se convierte en un mensaje que es dicho de una persona a otra, de modo que el mensaje transmitido debe de llegar al otro tal como el emisor quiere transmitir, sin embargo, es además el proceso más significativo y propio del ser humano (Charry, 2018).

La comunicación interna implica la realización de diversas acciones comunicativas por parte de una entidad, con la finalidad de establecer y preservar relaciones positivas entre todos sus integrantes. Esto se logra mediante el uso de herramientas y técnicas comunicativas destinadas a mantener a los miembros informados, motivados, con sentido de pertenencia para alcanzar las metas de la entidad.

Vista la comunicación interna de una forma más holística se menciona que se trata de todo aquel acontecimiento, todo lo que se dice y se piensa y que se requiere de las personas o un equipo de personas que proporcionen un hilo en pro de los objetivos. Cuando se habla de comunicación interna se habla de gestión, planificación, acciones diseñadas, ejecutadas desarrolladas por el personal colaborador en una organización, que debe de alinear todo lo que acontece, se dice y se piensa.

La comunicación interna recae en la responsabilidad de las relaciones públicas, ideas que explican su valor, es el hecho de que a los interlocutores de esta comunicación y el público puedan relacionarse de manera social. Por otro lado, según estudios se menciona que cuando una persona está mejor informada, más motivada estará para realizar su trabajo de modo eficaz y correcto (Cuenca y Verazzi, 2018).



## **2.1.6. Dimensiones de comunicación interna**

### **2.1.6.1. Dimensión 1: Estilos de comunicación**

Estilos de comunicación es el manejo correcto de las relaciones interpersonales, el trato respetuoso por los compañeros de trabajo, interés en los equipos, que permite la óptima colaboración entre el personal y los equipos de dirección, haciendo que los trabajos sean más amenos sin tensiones, se realicen coordinaciones previas para el logro de objetivos, que la información fluya sin importar los niveles jerárquicos generando redes de comunicación (Gil et al., 2022).

Los estilos de comunicación son consideradas primordiales en la interacción en las instituciones considerando la particularidad de cada individuo como ser racional a la hora de Comunicarse, teniendo en cuenta el contexto y la personalidad de las personas, estableciendo patrones de comportamientos en el momento de la interacción, a la vez es de suma importancia en la resolución de problemas, en la innovación y la constante mejora y desarrollo de la institución (Quinto, 2021).

#### **Indicador 1: Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva es un acto comunicativo fundamental en todo ámbito, sea social, familiar, laboral, cultural, pues es la figura general de toda persona que trasmite y se comunica a través de mensajes con los demás, por lo tanto, la asertividad es una habilidad y aptitud comunicativa a favor de resolver conflictos y situaciones problemáticas de modo acertado, demostrando pensamientos, ideas, emociones sin afectar o agredir al otro, tomando en consideración que la asertividad es la actitud de escuchar y de ser escuchado (Lesmes et al., 2020).

La asertividad está ligada a la conducta, permite desarrollar actividades inherentes, propias del ser humano, una persona con comunicación asertiva desarrolla un pensamiento crítico,

sensible, paciente frente al resto, ve distintos puntos de vista y logra llegar a un acuerdo. La asertividad es una habilidad social que ayuda a mejorar la relación entre las personas, favoreciendo el trabajo en equipo (Zurina y Moyano, 2019).

### **Indicador 2: Comunicación amable**

La comunicación amable se define como un estilo de interacción verbal y no verbal en el cual las personas expresan sus opiniones, necesidades y emociones de manera respetuosa, considerada y empática hacia los demás. En la comunicación amable, se busca crear un ambiente de entendimiento mutuo, promoviendo la armonía y el bienestar en las relaciones interpersonales. Este estilo implica utilizar un tono de voz suave, palabras amables y gestos amigables para transmitir mensajes de manera positiva y constructiva, fomentando así un clima de confianza y cooperación en la comunicación (Corrales et al., 2017).

### **Indicador 3: Comunicación neutra**

La comunicación neutra se define como un estilo de interacción en el que las personas transmiten información de manera objetiva, imparcial y sin mostrar emociones o juicios personales. En la comunicación neutra, se evitan expresiones emocionales fuertes y se busca transmitir datos de manera imparcial, sin sesgos ni interpretaciones subjetivas. Este estilo de comunicación se caracteriza por su neutralidad emocional y su enfoque en la transmisión objetiva de información, lo que puede ser útil en contextos donde se valora la imparcialidad y la objetividad en la comunicación, como en situaciones profesionales, académicas o científicas (Zurina y Moyano, 2019).

### **Indicador 4: Comunicación empática**

La empatía es la capacidad de un individuo de estar en la situación de otro, es sentir e imaginar la situación de otra persona como si la viviese uno mismo para entender sus sentimientos,

emociones, puntos de vista y otros acontecimientos u situaciones. La empatía genera en las personas aceptar a los demás con sus diferencias e interactuar entre todos mejorando la relación dentro de cualquier ámbito en el que se desempeñe (Corrales et al., 2017).

Es un término que significa “sentirse dentro de” usado para remarcar la postura, formas de comportamiento y demás aspectos referentes de otra persona. Tener la idea del sentir del otro como nuestro propio sentimiento, una persona empática es aquella capaz de entender y apoyar a otras personas para resolver conflictos, debido a que conoce el sentir del otro, por ello la empatía es fundamental para un desarrollo moral porque permite comprender el contexto del resto y se cuenta con la capacidad tanto mental y emocional para ponerse en el lugar de los demás y generar una mejor relación evitando aislamiento y soledad (Moya, 2018).

#### **2.1.6.2. Dimensión 2: Dirección de la Comunicación**

La dirección es la base de la cual giran los valores, principios, misión, visión y procedimientos establecidos en una organización. A la dirección de comunicación se le considera como una estrategia administrativa, porque es un conjunto de herramientas, instrumentos que permite a la persona lograr un correcto funcionamiento y generar un adecuado ambiente de trabajo, a través de una supervisión de personal capacitado y especializado que permite llevar adelante a todos los colaboradores y sacar su potencial. La dirección de comunicación reconoce la importancia del ser humano, en términos comunicativo, donde se inicia con el mensaje a transmitir al resto de personas y que con una adecuada estructura dentro de una organización se desarrolla de mejor manera todas las relaciones sociales (Torres et al., 2021).

##### **Indicador 1: Funciones normativas**

La función normativa en la dirección de la comunicación implica establecer reglas, políticas y procedimientos para guiar y regular el uso adecuado de la comunicación dentro de una

organización. Su objetivo es asegurar que la comunicación se realice de manera eficaz, coherente y alineada con los valores y objetivos de la organización, promoviendo la transparencia, ética y respeto en todas las interacciones comunicativas (Papic, 2019).

### **Indicador 2: Funciones de servicio**

La función de servicio en la dirección de la comunicación se centra en proporcionar apoyo y asistencia a los miembros de la organización en relación con sus necesidades comunicativas. Esto incluye facilitar el acceso a la información relevante, brindar capacitación en habilidades de comunicación, ofrecer soporte técnico para el uso de herramientas de comunicación, y resolver cualquier problema o inquietud relacionada con la comunicación. En resumen, la función de servicio tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades de comunicación de los colaboradores y otros interesados, contribuyendo así al funcionamiento eficiente y efectivo de la organización (Papic, 2019).

### **Indicador 3: Funciones formativas**

Las funciones formativas en la dirección de la comunicación se enfocan en el desarrollo de habilidades, conocimientos y competencias relacionadas con la comunicación dentro de la organización. Esto incluye la planificación y ejecución de programas de capacitación y desarrollo en comunicación, la creación de materiales educativos y recursos de aprendizaje, y la facilitación de actividades de aprendizaje colaborativo. El objetivo principal de las funciones formativas es mejorar la capacidad de los miembros de la organización para comunicarse de manera efectiva, tanto interna como externamente, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo de la organización (Papic, 2019).

#### **Indicador 4: Funciones prospectivas**

Las funciones prospectivas en la dirección de la comunicación se centran en identificar tendencias, anticipar cambios y explorar nuevas oportunidades en el ámbito de la comunicación. Esto implica realizar análisis de mercado y estudios de audiencia, monitorear la evolución de la tecnología y las redes sociales, y evaluar las prácticas de comunicación emergentes. El objetivo principal de las funciones prospectivas es mantener a la organización actualizada y preparada para adaptarse a los cambios en el entorno comunicativo, identificando oportunidades para mejorar y avanzar en su estrategia de comunicación (Papic, 2019).

##### **2.1.6.3. Dimensión 3: Capacidad de escuchar**

La capacidad de escuchar es captar, entender e interpretar los mensajes sean verbales, corporales; permite comprender lo que se oye y se da sentido, es añadir al sonido su significado. Una escucha consiste en transmitir ideas sin interrupción, con decir lo que se piensa y siente uno, es ahí donde se demuestra la atención de una persona cuando realiza una conversación o dialogo. Es un tipo de comunicación que se oye, analiza, razona, comprende toda la información que se envía a través del resto de personas. A la capacidad de escucha se le considera también como una comunicación activa, lo que quiere decir que, la persona emisora del mensaje actúa de un modo acorde según su dialogo, lo que significa que la persona receptora debe de interpretar dicha información tal como la parte emisora quiso decir, por lo tanto, eso significa que se cuenta con la capacidad de escucha, porque se entendió y se enfocó en la información transmitida durante el dialogo (Becerra et al., 2019).

Escuchar es un proceso basado en entender o interpretar los mensajes, el solo hecho de escuchar es un concepto complejo, ya que hace mención a diversos campos de la lingüística, escuchar conlleva a tener sentido del lenguaje hablado, acompañado del sonido en sí mismo y otros

estímulos visuales, requiere un compromiso de la parte del escuchante, se tienen que antes de saber escuchar, es fundamental que se haya asimilado la escucha activa (Motta, 2017).

### **Indicador 1: Atención**

La atención es un proceso esencial para el procesamiento de cualquier información, basado en un sistema neuronal que se encarga del control de toda la actividad cerebral, se necesita de la atención para cualquier aspecto en la vida, pues esta habilidad es más conocida en el aspecto psicológico, indispensable para el proceso de información.

La atención es un conjunto de mecanismos coordinados, donde la función primordial es elegir entre distintas actividades y estímulos aquellos cuya importancia sea relevante para llevar a cabo el logro de los objetivos (Londono, 2009).

### **Indicador 2: Disponibilidad de escuchar**

La disponibilidad para escuchar en el contexto de la comunicación interna se refiere a estar abierto y receptivo a recibir mensajes, opiniones o inquietudes de otros miembros de la organización en cualquier momento. Implica estar accesible tanto física como emocionalmente para escuchar activamente lo que los demás tienen que decir, sin importar el momento o el canal de comunicación utilizado. La disponibilidad para escuchar es esencial para promover un ambiente de confianza y colaboración dentro de la organización, facilitando la comunicación efectiva y el intercambio de ideas entre los colaboradores y la dirección (Mejía et al., 2023).

### **Indicador 3: Comprensión**

La comprensión es un proceso complejo, comunicativo y activo, donde se relacionan cuatro elementos e implica el conocimiento e interpretación, es la capacidad de decodificar, comprender y elaborar ideas significativas, críticas, interpretando y analizando el mensaje que se quiere transmitir y relacionarlas con ideas con las que se cuenta (Becerra et al., 2019).

Así mismo se dice que es una función básica fundamental para el aprendizaje, debido a que la comprensión auditiva permite al hombre la comunicación y creación de círculos sociales, favorece relaciones y cumple un papel importante en el aprendizaje de uno. La comprensión es un instrumento poderoso para la comunicación, porque se toma actitudes y se realizan acciones frente a lo que se entiende (Galán, 2015).

#### **Indicador 4: Feedback**

El feedback es un factor de monitoreo de las actividades, acciones realizadas, una disposición de ver todo el proceso, logros, avances, métodos que se realizaron. Un proceso para tener todos los niveles de rendimiento y calidad en la labor, asumiendo riesgos, toma de decisiones hasta el fortalecimiento de la misma.

El feedback es conocer la organización dentro y fuera, considerada también como una competencia blanda, donde se observa todas las actividades, barreras que son parte de un proceso y que necesitan ser puestas a visión para considerarlas y mejorar los procesos dentro de la organización (Paradiso, 2022).

El feedback contempla procesos que viene de diferentes fuentes y tomadas por una persona, organización u otro para mejorar sus estrategias y realizar cambios en caso se requiera, un proceso de feedback es netamente una retroalimentación sobre alguna actividad (Carless, 2016).

#### **Indicador 5: Escucha activa**

La escucha activa en el contexto de la comunicación interna se refiere a un proceso en el cual los miembros de una organización están plenamente comprometidos en recibir, comprender y responder de manera reflexiva a los mensajes que se les transmiten dentro de la empresa. Implica prestar atención completa a lo que se está comunicando, demostrar empatía hacia el emisor, hacer preguntas clarificadoras y proporcionar retroalimentación adecuada. La escucha activa en la

comunicación interna es fundamental para fomentar la participación, mejorar la comprensión mutua y fortalecer las relaciones entre los colaboradores y la dirección (Mejía et al., 2023).

#### **2.1.6.4. Teoría del conflicto y solución de conflictos.**

El conflicto es una parte intrínseca de la vida en sociedad y puede ser considerado un fenómeno universal. Este concepto abarca una amplia variedad de enfrentamientos, desde guerras internacionales hasta disputas conyugales, societarias o raciales, mostrando cómo todos estos conflictos, a pesar de sus diferencias específicas, pueden ser vistos como variaciones dentro de una misma categoría general (Illera, 2022).

El análisis teórico del conflicto, entendido como un fenómeno social o comportamiento dentro de las relaciones sociales, ha evolucionado significativamente en el campo de la sociología. Con el establecimiento de la sociología como una ciencia positiva basada en la observación y el estudio metódico de los fenómenos sociales, se produjo un cambio importante en la comprensión del papel del conflicto en las sociedades (Illera, 2022).

Cabe resaltar que existen diferentes tipos de conflictos los cuales se definirán a continuación:

- **Conflicto sobre los datos:** Los conflictos sobre los datos ocurren cuando las partes involucradas en una situación tienen acceso a información diferente, interpretan la misma información de manera distinta o disputan la veracidad y relevancia de los datos disponibles. Estos conflictos pueden surgir debido a malentendidos, falta de información o desinformación (Illera, 2022).
- **Conflictos de intereses:** Los conflictos de intereses se dan cuando las necesidades, deseos o prioridades de las partes involucradas se oponen entre sí. Estos conflictos pueden surgir en situaciones donde los recursos son limitados y las partes deben



competir por ellos, o cuando los objetivos de una parte interfieren con los de otra (Illera, 2022).

- **Conflictos estructurales:** Los conflictos estructurales se originan en las estructuras organizativas, jerárquicas o de poder dentro de una sociedad o institución. Estos conflictos pueden deberse a la desigual distribución de recursos, el acceso limitado a oportunidades, las diferencias en roles y responsabilidades, o la rigidez de las normas y procedimientos establecidos (Illera, 2022).
- **Conflictos de valores:** Los conflictos de valores ocurren cuando las partes tienen creencias, principios o estándares morales profundamente arraigados que son incompatibles entre sí. Estos conflictos son a menudo los más difíciles de resolver, ya que involucran aspectos fundamentales de la identidad y la percepción del mundo de las personas (Illera, 2022).
- **Conflictos en las relaciones:** Los conflictos en las relaciones se manifiestan en las interacciones personales y están influenciados por emociones, percepciones, expectativas y estilos de comunicación. Estos conflictos pueden surgir de malentendidos, falta de confianza, diferencias en la comunicación y la gestión de emociones, o historias personales y experiencias pasadas (Illera, 2022).

La teoría de la solución de conflictos es un campo interdisciplinario que estudia los métodos y procesos para resolver disputas y conflictos de manera pacífica y efectiva. Esta teoría abarca una amplia gama de enfoques y técnicas diseñadas para abordar diferentes tipos de conflictos y está fundamentada en principios provenientes de la sociología, la psicología, el derecho, la antropología y otras disciplinas. La solución de conflictos comienza con una comprensión profunda del conflicto en cuestión, incluyendo sus causas, las partes involucradas y

las dinámicas subyacentes. La comunicación abierta y honesta entre las partes es fundamental, incluyendo la escucha activa, la empatía y la capacidad de expresar necesidades y preocupaciones de manera clara y respetuosa (Zuley & Fuentes, 2021).

Las técnicas de resolución de conflictos incluyen la negociación, donde las partes trabajan juntas para encontrar una solución mutuamente aceptable, y la mediación, que involucra a un tercero neutral que facilita la discusión y ayuda a las partes a alcanzar un acuerdo. Además, el arbitraje es un proceso más formal donde las partes acuerdan someter su conflicto a un árbitro cuya decisión es vinculante. La conciliación es similar a la mediación, pero el conciliador puede proponer soluciones específicas. La facilitación, por otro lado, ayuda a guiar el proceso de diálogo y resolución de conflictos, mejorando la comunicación y el entendimiento mutuo (Zuley & Fuentes, 2021).

Cabe resaltar que, para la presente investigación, la forma de solucionar los conflictos en la Municipalidad Distrital de Pucyura sería la mediación. La mediación comienza con una evaluación inicial para identificar los conflictos existentes y seleccionar un mediador neutral. Este mediador facilita la comunicación entre las partes, creando un entorno seguro y confidencial donde se pueden expresar preocupaciones abiertamente. A través de la escucha activa y la generación de opciones, las partes negocian un acuerdo mutuamente aceptable que mejore la comunicación interna y el desempeño laboral. El proceso incluye el seguimiento y evaluación del acuerdo para asegurar su efectividad y sostenibilidad, lo que fortalece la confianza y el respeto entre los colaboradores, mejora la productividad y previene futuras disputas, promoviendo una cultura organizacional positiva.

#### **2.1.6.5. Dimensión 4: Solución de conflictos**

Los conflictos en primer lugar son competencias donde 2 partes tienden a tener la razón, mediante este se dan actividades a solucionarlos que llevan a gestionar y dar por terminado el enfrentamiento, mientras tanto hablando sobre la solución de manejo de conflictos es una de los procesos más complejos que tiene que mediar una persona, empresa u organizaciones, conocido como los distintos proceso o medios de diagnóstico que llevan hacia la solución, para ello es fundamental que la persona tenga la actitud positiva y el respeto hacia la otra parte, así mismo podemos mencionar que la solución de conflictos está basado en la toma de decisiones mediante un dialogo llegando a un consenso (Villalobos y Pertuz, 2019).

Así, solución de conflictos requiere definir que es el conflicto y cuáles son las causas que generan el conflicto, y las distintas posiciones que tienen para afrontarlas, de esta manera se podrá entender a las partes y prestar atención e investigar para poder implementar estrategias que solucionen el conflicto además contribuya a cambiar sus perspectivas de los individuos implementando la convivencia amena (Ramon et al., 2019).

##### **Indicador 1: Toma de decisiones**

La toma de decisiones parte de aplacar un problema o de encontrar soluciones frente a alguna adversidad, es muy importante resaltar que los resultados dependen de ella, motivando así a desarrollar liderazgo. Además, se menciona que, es un conjunto de soluciones o alternativas para la resolución de conflictos y que surgen muchas veces cuando existe alguna situación inesperada donde la parte directiva es quien se encarga y asume el impacto de dichas decisiones, por lo que se considera como un impacto con riesgo (Alvarado et al., 2018).

**Indicador 2: Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta es definida como una estrategia, la cual busca responder de manera ágil la demanda que surja. Es la capacidad de respuesta por donde se quiere desaparecer un numero de preocupaciones (Alarcón et al., 2016).

**Indicador 3: Relaciones interpersonales**

Hablar de relaciones interpersonales son nexos, enlaces entre todos los integrantes de una comunidad, donde se intercambia e interacciona modos de vida, perspectivas, necesidades, sentimientos, entre otros (Contreira, 2019).

Una relación interpersonal se define como “relación, vinculación” que se forma dentro de cada uno, entre lo que se piensa y siente. Se hace referencia al ambiente laboral o clima organizacional, mientras que otros autores mencionan lo contrario a este (Arias et al., 2018).

**2.1.7. Variable 2: Desempeño laboral**

El desempeño laboral son los comportamientos apreciados en los colaboradores a la hora de alcanzar logros y metas establecidos por una organización en un tiempo determinado y optimo, además se tiene que el desempeño laboral está ligada de manera directa a los comportamientos de las personas, como en sus cualidades, capacidades, conocimientos, que contribuyen en el buen desarrollo de la empresa, una disciplina que se viene estudiando, con el fin de descubrir el crecimiento de una empresa, que se demuestren como los miembros de la organización realizan sus trabajos, que factores intervienes en su desempeño (Bautista et al., 2020).

Se tiene que las características de un individuo son determinantes a la hora de cumplir metas, objetivos, que son dependientes de sus comportamientos que se reflejan en los resultados, de esta manera es como los miembros realizan sus funciones con la mejor calidad y responsabilidad con el fin de cumplir metas basadas en reglas establecidas, según su conducta y personalidad de

cada miembro, teniendo en cuenta la capacidad de adaptarse a los cambios, innovarse, la constante mejora, desarrollo, para un crecimiento y su contribución a la organización (Rodríguez et al., 2019).

El desempeño laboral son competencias con las que cuenta una persona al realizar trabajos eficientes y eficaces, es el fiel reflejo del esfuerzo al ejecutar una labor determinada, ya sea elaboración de una tarea determinada en un área específico, esto en el menor tiempo posible haciendo uso de un mínimo esfuerzo, obteniendo una labor de calidad, su buena aplicación incrementa el rendimiento personal, organizacional, permite el reconocimiento a la buena labor, los ayuda en su formación y desarrollo (Olivera et al., 2021).

Siendo este pieza fundamental para una organización, puesto que si no se cuenta con personal la organización no funciona, el desempeño laboral y cada miembro de la organización hace que funcione y crezca una organización, junto con ello la capacidad y desarrollo permiten que las habilidades de las personas que son características individuales se mantengan actualizadas logrando tener resultados positivos o negativos en su rendimiento de acuerdo a cuan involucrados están con la organización (Cruzado y Alomia , 2020).

#### **2.1.7.1. Dimensión 1: Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es básicamente la colaboración mediante la comunicación e información entre los miembros, para ello se aborda la gestión de equipos que garantice el entendimiento, colaboración y el compañerismo, es por ello que el trabajo en equipo es un modelo de gestión que permite la cooperación de los miembros para un beneficio y mostrar resultados óptimos de manera eficaz y eficiente, el trabajo en equipo se da con el fin de alcanzar objetivos tanto personales como en una organización (Ayoví, 2019).

En un trabajo en equipo todos los miembros aportan con conocimientos, habilidades

además se caracteriza por la comunicación fluida entre todos, apoyados en la confianza y el apoyo entre todos, prevaleciendo la participación, responsabilidad mostrando destrezas, contribuyendo al mejoramiento de la calidad y productividad, el esfuerzo y cumplimiento por un objetivo establecido (Matos et al., 2018).

### **Indicador 1: Colaboración**

La colaboración es la piedra angular para formar un equipo de trabajo, es el apoyo entre todos con ideas; además, la comunicación fluida permite maximizar el aprendizaje, interacción entre distintas disciplinas con el fin de lograr metas comunes con personas, organizaciones en los diferentes espacios laborales, además la colaboración necesita de compromiso, motivación, comunicación, liderazgo, manejo de conflictos, y soluciones óptimas (Ayoví, 2019).

La colaboración se manifiesta como el trabajo en equipo, donde prima la comunicación, confianza, respeto, aprendizaje organizacional, esto trae el apoyo moral entre los colaboradores, con la capacidad y posibilidad de desarrollar trabajo de calidad, permitiendo dar solución de problemas (Seminario y Sanchez, 2020).

### **Indicador 2: Comunicación efectiva**

La comunicación es el proceso por el cual nos relacionamos, ente generador de sociabilidad, hablar sobre la comunicación eficaz implica el acto de intercambiar ideas, conocimientos e información de la manera más entendible, para su comprensión se debe aplicar las variables proceso continuo y dinámico a la hora de la interacción con el propósito de alcanzar los objetivos y metas planteadas (Petrone, 2021).

Así mismo, la comunicación efectiva es aquel que, a través de modos y formas, logra el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir, es decir codificar exitosamente el mensaje, así mismo se sabe que la comunicación efectiva satisfactoria se adquiere fundamentalmente en el

hogar, instituciones educativas, y esto se fortalece a través de vínculos laborales a lo largo de la vida, a partir de ello, se destaca como un elemento fundamental en la integración e interacción del recurso humano de acuerdo a la organización. Logrando conectar estrategias para lograr una visión compartida, además, esto suma de importancia para la toma de decisiones, solución de conflictos en empresas u organismos de diferentes rubros (Traverso et al., 2018).

### **Indicador 3: Responsabilidad**

La responsabilidad se define como la obligación moral o legal de cumplir con ciertas tareas, deberes o compromisos asignados. Implica asumir las consecuencias de las acciones propias o del grupo al que se pertenece, así como responder por los resultados de las decisiones tomadas. La responsabilidad conlleva la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de los propios actos, así como la disposición para actuar de manera ética y diligente en el cumplimiento de las obligaciones asignadas (Traverso et al., 2018).

### **Indicador 4: Cohesión**

La cohesión se define como el grado de unión, solidaridad y vínculo emocional que existe entre los miembros de un grupo o equipo. Es la fuerza que mantiene unidos a los individuos dentro del grupo, promoviendo la colaboración, la confianza mutua y el compromiso compartido hacia los objetivos del grupo. Una mayor cohesión se traduce en una mayor armonía, cooperación y eficacia en el desempeño del grupo (Traverso et al., 2018).

### **Indicador 5: Liderazgo**

El liderazgo se define como el conjunto de habilidades y capacidades que posee un individuo para gestionar eficazmente situaciones y dirigir a otros hacia la consecución de objetivos compartidos. Esta capacidad de liderazgo puede manifestarse en diversos ámbitos, ya sea en la gestión de organizaciones o empresas, en el ámbito social, como en la política, o en cualquier

plataforma donde se promuevan iniciativas y cambios (Traverso et al., 2018).

### **2.1.7.2. Dimensión 2: Disponibilidad**

La disponibilidad en el desempeño laboral se define como un estado relacionado con el trabajo, es una forma de accesibilidad que es compensada, así como en ciertos casos no, a menudo la disponibilidad no está sujeta a alguna regulación o norma sobre el tiempo de trabajo dentro de cualquier organización.

En tal sentido, la disponibilidad de un colaborador respecto a asuntos relacionados con el trabajo va más allá de la parte laboral, porque es disponer y aceptar más tareas, labores durante su tiempo libre, además, los contactos relacionados con el trabajo ocurren de diferentes maneras y llegan a uno a través de canales de comunicación como, por ejemplo: correo electrónico, mensajes cortos, llamadas y pueden ser dadas por propios colegas, clientes, supervisores entre otros.

En algunos casos, puede ocasionar en las personas aspectos negativos con el trabajo debido a las demandas que surgen en su tiempo libre o descanso, el hecho de que aparezcan asuntos relacionados con el trabajo durante el tiempo libre para algunos puede volverse estresante, por lo que, los colaboradores deben de considerar realizar estrategias para afrontarlas y regular sus emociones para tener un buen desempeño laboral (Thörel et al., 2020).

#### **Indicador 1: Compromiso**

Es cuando el personal se siente identificado con la organización donde trabaja, que se afianza con el trato que le da la empresa y a ello el compromiso que el personal tiene a ella dando su esfuerzo, logrando metas y aportando con su conocimiento el logro de esto requiere de habilidades, constante motivación dentro de la organización y el trabajo en equipo con la voluntad de emplear esfuerzo en beneficio colectivo. (Hernandez et al., 2018).



### **Indicador 2: Actitud hacia el trabajo**

La Actitud laboral es una definición multidimensional que contempla las diferentes condiciones relacionadas con el trabajo, donde se tiene en cuenta la motivación, satisfacción y rendimiento laboral. Es un proceso continuo y no estático enfocado hacia la participación, toma de decisiones, responsabilidad que encamina al logro y bienestar laboral. La importancia de la actitud en la labor que desempeñe dentro de una organización radica en reconciliar aspectos como experiencias personales con los objetivos organizacionales, además se considera también el bienestar del colaborador y todo el entorno.

Actualmente es necesario la innovación en el aspecto del talento humano y su gestión, porque la manera o actitud que tome un colaborador en el papel que le corresponde se mostrara en la organización como algo benéfico y satisfacción por las tareas que está cumpliendo todo ello con el objetivo de lograr las metas hechas por la organización (Chaves et al., 2017).

### **Indicador 3: Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional se relaciona todo con las personas en el ámbito organizacional, una persona ya sea actuando sola o en grupo, en el rol que desempeñe, los problemas y conflictos implica el comportamiento de las personas que son parte de una organización. La importancia del comportamiento organizacional es que varias problemáticas son comunes a distintas organizaciones, por lo que cada una según estudios, comprensión frente a dicha situación ayuda a conocer de fondo cual es la mejor posibilidad o solución para atenderlas.

El Comportamiento organizacional también se refiere al comportamiento de las personas en su ámbito laboral; como disciplina, estudia a las acciones y actitudes de las personas dentro de las organizaciones, sea individual o grupal, su interacción con el entorno y la conducta de uno con los otros y como repercute su conducta en el desempeño laboral (Alles, 2018).

Se menciona también que, el comportamiento organizacional son conductas sociales que contribuyen de modo positiva a las organizaciones y a sus colaboradores. Por lo tanto, el concepto de comportamiento organizacional se define como un comportamiento individual reconocido y que promueve el funcionamiento efectivo de la organización (Rodríguez et al., 2019).

#### **Indicador 4: Comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal es compleja, porque existe una variedad de elementos implicados, debido a que todos los días se encuentra en constante comunicación, no solo a través de las palabras, sino se incluye también los gestos, postura, expresión facial, entre otros. A través de distintos canales transmitimos señales e información al resto, no puede retroceder o volver hacia atrás con lo que se ha dicho antes, porque los seres humanos intercambiamos ideas algo que es inherente al ser humano (Bolgeri, 2018).

#### **Indicador 5: Amabilidad y cordialidad**

La amabilidad es una cualidad que se menciona mucho en la atención en cualquier ámbito laboral, considerada como una buena práctica y actitud, en muchas ocasiones va relacionado al trato social, buena atención, escucha y que es de índole más personal. Una cualidad que va de la mano de la personalidad de uno, característica personal y comportamiento que va más allá del cumplimiento en la labor que desempeña y que es sobre todo de carácter cultural (Hernández N. , 2020).

Se trata de una acción recíproca, donde las partes interesadas o vinculadas reconocen su dignidad y la relación que las une, así mismo las capacidades comunicativas y emocionales que se logran entender y comprometer en el marco de alguna acción y el desempeño de sus objetivos, metas individuales en cualquier ámbito humano son parte del desempeño de cada uno (Calvo, 2017).

### **2.1.7.3. Dimensión 3: Productividad**

La productividad es la producción promedio de un trabajador en un determinado tiempo, en si es el rendimiento laboral, la productividad es el producto de los colaboradores resultado de la motivación ya sea positiva o negativa, como compensación de los esfuerzos que genera la empresa en brindarles un espacio adecuado, seguro, un clima laboral optimo es por ello si se observa incrementos en el volumen de producción o la cantidad de ventas, el crecimiento del país o una empresa, a ello se le denomina crecimiento de la producción esto gracias a la productividad del personal (Pilligua y Arteaga, 2021).

La productividad es el efecto del desarrollo de un buen clima laboral organizacional que trae efectos positivos en la producción, la buena satisfacción, la baja rotación laboral y el incremento de la creatividad en beneficio a la organización aportando ideas nuevas, puesto que el personal viene hacer un recurso primordial de la empresa, si se tiene que la productividad se evalúa mediante la relación entre la producción alcanzada y la cantidad de labor realizada (Davila et al., 2022).

#### **Indicador 1: Condición y ambiente de trabajo**

La condición y el ambiente de trabajo son entes directos que inciden en los colaboradores, que deben ofrecer Ambiente Seguro y limpio, deben ofrecer posibilidades de desarrollo a la vez que genere competitividad, compromiso, estos pueden generar impactos positivos como negativos en el área de labor, para esto las empresas ponen en manifiesto sobre el desempeño de sus Colaboradores a través de beneficios y productividad (Sabastizagal et al., 2020).

Así mismo en específico hablar sobre la condición y el ambiente de trabajo es mantener sus instalaciones y herramientas en óptimas condiciones que propiciaran bienestar físico, mental y social para los colaboradores de la misma forma conocer como un ambiente saludable puede

lograr productividad, motivación, espíritu de equipo, de esta manera va mejorando la productividad y eficacia de la empresa (Armijos et al., 2019).

### **Indicador 2: Cumplimiento de plazos**

El cumplir plazo es una norma establecida por una entidad, esto ayuda a que los trabajos fluyan sin problemas, con el tiempo planificado y que los resultados sean óptimos. Actualmente para la tendencia de evaluación al talento humano y ver el cumplimiento de tareas se necesita de una planificación estructurada, implementación de la misma y un seguimiento o control, manteniendo una constante y fluida comunicación, que impulsa y genere mejorías e iniciativas para el cumplimiento de metas (Armijos et al., 2020).

### **Indicador 3: Eficiencia**

La eficacia se refiere a la habilidad, potencia o virtud de utilizar algo o alguien con el fin de alcanzar lo deseado o buscado, cualidad de un sujeto de determinar un objetivo minimizando los recursos, la manera en que un equipo trabaje con el fin de realizar un trabajo Óptimo, cumpliendo metas teniendo en cuenta la calidad y oportunidad (Rojas et al., 2018).

Así mismo, es la capacidad de un individuo o equipo de trabajo de usar óptimamente sus recursos para lograr objetivos y metas, así mismo una persona eficiente es capaz de obtener resultados haciendo su mejor esfuerzo en el menor tiempo posible, ser una persona eficiente no trata de alcanzar metas o hacerlas en el menor tiempo posible , sino que trata de utilizar aquellas herramientas, recursos, entro otros, de la mejor manera posible sin desperdiciar logrando un trabajo limpio maximizando los resultados (Uyarra, 2019).

#### ***2.1.8. Teoría de un plan de mejora***

El plan de mejora es una herramienta estratégica esencial para cualquier organización que busca alcanzar la excelencia a través de la mejora continua de sus procesos. Este plan se basa en

un diagnóstico de la situación actual, identificando áreas de mejora mediante la evaluación de desviaciones detectadas. La planificación estratégica es fundamental para mejorar cualitativamente el servicio prestado, permitiendo a la organización aprender de sí misma y de otras, y adaptarse a un entorno cambiante (ANECA, 2021).

La creación de un plan de mejora implica varios pasos críticos:

- **Identificación de Áreas de Mejora:** Basándose en las desviaciones detectadas durante un proceso de evaluación, ya sea interno o externo.
- **Detección de Causas del Problema:** Utilizando herramientas metodológicas como el diagrama de espina (causa-efecto) o el diagrama de Pareto para profundizar en las causas subyacentes de los problemas.
- **Formulación de Objetivos:** Definiendo objetivos claros, concretos y realistas, con un período de tiempo específico para su logro. Estos objetivos deben ser comprensibles y flexibles, pero también obligatorios y alcanzables.
- **Selección de Acciones de Mejora:** Identificando y priorizando las acciones necesarias para superar las desviaciones y alcanzar los objetivos establecidos. Esto puede incluir técnicas como tormenta de ideas y técnicas de grupo nominal para facilitar la selección de las mejores alternativas de mejora.

El plan de mejora debe integrar todas las acciones necesarias para traducir las decisiones estratégicas en percepciones tangibles de un mejor servicio por parte de los destinatarios. Además, debe permitir el control y seguimiento de las acciones, incorporando medidas correctoras para imprevistos. El respaldo y la implicación de todos los responsables relacionados con el proceso son cruciales para su éxito (ANECA, 2021).

### **2.1.8.1. Plan Integral**

El plan integral es una estrategia de acción detallada y amplia que abarca múltiples aspectos de una organización, comunidad o proyecto, con el objetivo de alcanzar metas específicas de manera coherente y coordinada. Este enfoque holístico considera la interrelación entre diversos componentes, como recursos humanos, financieros, tecnológicos y operativos, y promueve la colaboración y participación de todas las partes interesadas. Las etapas de un plan integral incluyen el diagnóstico y análisis de la situación actual, la definición de objetivos claros y alcanzables, el diseño de estrategias y acciones específicas, la asignación de recursos necesarios, la implementación coordinada de las acciones planificadas y el monitoreo y evaluación continuos para medir el progreso y realizar ajustes según sea necesario (Ballesteros, 2021).

En diferentes contextos, como la planificación urbana, la gestión organizacional, el desarrollo comunitario y los proyectos educativos, el plan integral permite abordar problemas complejos de manera estructurada y adaptativa. Al garantizar que todas las áreas y partes involucradas trabajen juntas hacia los mismos objetivos, este tipo de plan mejora la eficiencia, efectividad y sostenibilidad de las iniciativas, adaptándose a las circunstancias cambiantes del entorno y asegurando resultados positivos y duraderos (Ballesteros, 2021).

El plan integral en la gestión pública tiene la función de coordinar y orientar las acciones de diversas áreas gubernamentales para alcanzar objetivos de desarrollo social, económico y ambiental de manera efectiva y sostenible. Este tipo de plan proporciona una visión unificada y estrategias claras para abordar problemas complejos, promover el bienestar de la comunidad y mejorar la calidad de los servicios públicos. Su enfoque holístico asegura que las políticas y programas se implementen de manera coherente, considerando las interrelaciones entre diferentes sectores y la participación de múltiples actores (Ballesteros, 2021).

## 2.2. Marco conceptual

**Asertividad:** la asertividad es una habilidad que brinda seguridad al defender ideas propias, expresarlas de manera adecuada en el momento dado, así mismo la asertividad es la manera directa de comunicar pensamientos congruentes y consientes hacia la persona con la que se está interactuando, se puede decir que la asertividad muestra la personalidad a la hora de comunicar y la forma de expresar tu idea, necesidad, pensamiento, sentimiento y emociones (Ordaz y Bennett, 2019).

**Colaborador:** es una persona que trabaja para una organización, empresa o institución, contribuyendo con su tiempo, habilidades y esfuerzo para el logro de los objetivos comunes. El término se utiliza de manera inclusiva para referirse a todos los trabajadores, independientemente de su nivel jerárquico o tipo de contrato (Ley N°213 Ley General del Trabajo , 2006 ).

**Colaboradores:** son personas que forman parte de una comunidad que de modo constante están unidos con el fin de innovar, capacitarse, integrar y fomentar su conocimiento, su objetivo principal es de generar capital intelectual, codificado, medible, organizado y demás. El colaborador debe buscar estrategias para aportar su conocimiento en beneficio de la organización en la que laboran y que garantice un conocimiento compartido (Londoño y Escobar, 2017).

**Comunicación:** se define como el proceso técnico a través del cual un grupo de significados forman un mensaje y es enviado de una persona a otra, de modo que el mensaje sea interpretado según lo que se intenta transmitir, la comunicación está muy presente en lo social, es un proceso significativo y propio de la raza humana (Charry, 2018).

**Desempeño:** es una disciplina, que incide en el desarrollo y efectividad de las entidades, es la eficacia que muestra un colaborador cuando realiza su labor, por ello se convierte en una ventaja competitiva para las empresas, también está ligada a las características de cada persona las cuales

esta formadas por cualidades, conocimientos, destrezas adquiridas en el tiempo y que aportan competitividad a una organización (Bautista et al., 2020).

**Eficiencia:** la eficiencia está estrechamente relacionada con el desempeño en que se logra una meta con los recursos disponibles, también se entiende como el máximo resultado de la productividad garantizando grandes avances en el desarrollo sostenible, se trata de la capacidad de alcanzar objetivos fijados en el menor tiempo posible aplicando los medios, estrategias en cada etapa para lograr alcanzar el fin (George et al., 2017).

**Empleado:** es una persona que trabaja para una empresa u organización bajo una relación de dependencia, cumpliendo con un horario y tareas específicas a cambio de una remuneración. Esta relación está regulada por un contrato laboral y sujeta a las leyes laborales que establecen derechos y obligaciones tanto para el empleador como para el empleado (Ley N°213 Ley General del Trabajo , 2006 ).

**Municipio:** el municipio representa un servicio gubernamental integrante de un país. Es considerado como órgano administrativo local, que tiene relación con la administración central de manera subordinada y coordinada, funciona de modo descentralizado y constituye el rostro visible más cercano que tiene el estado con los ciudadanos (Fernández, 2013).

**Objetivos:** los objetivos son metas, entes impulsores que hace que una persona tome decisiones para cumplir la meta que pretende lograr ya sea en un largo plazo o corto, los objetivos son guías, la razón de Ser, la finalidad de una organización, estos objetivos pueden ser precisos, concisos y alcanzables, un objetivo pretende solucionar una situación, mejorarla, contribuyendo al desarrollo de una organización o persona (Segredo et al., 2017).

**Organización:** una organización está integrada por personas con un denominador común entre todos, estas tienen un tipo de estructura formal, desde el instante en que un conjunto de personas



trabaja equipo para cumplir objetivos, ya que existe dicha estructura. El entorno donde opera una organización influye en ella, donde la organización se compone por factores concurrentes y útiles entre sí (Alles, 2018).

**Satisfacción Laboral:** es una parte inevitable de la gestión del talento humano, está ligada al conjunto de actitudes decisivas en el comportamiento de las personas y a sus resultados. Lo que uno se puede considerar a la satisfacción laboral como el vínculo entre las necesidades de un colaborador y aquello que la organización le atribuye, es un juicio evaluativo donde el personal considera que la organización le aporta, contribuye y valora la labor que realiza (Mora y Mariscal, 2019).

**Toma de decisión:** es un procedimiento informacional que a través de objetivos y estrategias dentro de una organización los grupos o contextos organizacionales optimizan el proceso de la toma de decisión, es así que la toma de decisión, que hace que la información sea adecuada y oportuna para entender la necesidad y optimizar en el proceso, generando ventaja competitiva a organizaciones, creando capacidades que les permita adaptarse a los cambios, siendo aplicables en los diferentes niveles de la organización (Rodríguez Y. , 2018).

**Trabajador:** el trabajador es la persona natural que voluntariamente presta servicios a un empleador en los términos establecidos en la presente Ley (Ley N°213 Ley General del Trabajo , 2006 ).

## **2.3. Antecedentes empíricos de la investigación**

### **2.3.1. Antecedentes internacionales**

En el estudio de Barros (2023) denominado "*Estrategias de comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral en la microempresa Alvi ubicada en el barrio Los Matías, cantón Salinas, año 2022*", el objetivo principal fue proponer estrategias para mejorar la comunicación y

el desempeño laboral, con el fin de promover la eficacia y eficiencia en las actividades de la empresa, dado que las deficiencias existentes generan insatisfacción en los colaboradores. . La metodología utilizada en este estudio se fundamentó en un enfoque mixto que combinó técnicas cuantitativas y cualitativas. Para recopilar la información, se realizaron entrevistas y se aplicaron cuestionarios. Para llevar a cabo el análisis de datos, se empleó la aplicación IBM SPSS y se evaluó la autenticidad de los instrumentos a través del coeficiente alfa de Cronbach. La población objeto de estudio consistió en 24 colaboradores, además de un representante de recursos humanos y un gerente. Los resultados obtenidos revelaron la existencia de deficiencias en la comunicación no verbal, donde el 15% de los encuestados indicaron una falta de comunicación. Se concluyó que, en la empresa Alvi, si se promueve una colaboración adecuada y una motivación efectiva, se logrará una comunicación sobresaliente y, en consecuencia, un rendimiento laboral destacado.

Rodríguez (2023), en su trabajo intitulado "*Gestión de la comunicación interna y su impacto en la productividad laboral en la sucursal Baños de Agua Santa de la Corporación B&C S.C.C.*", tuvo como objetivo principal analizar la relación entre las dimensiones de la comunicación interna y la productividad laboral. La metodología de investigación se fundamentó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de alcance descriptivo y correlacional de naturaleza transversal. La recopilación de datos se realizó a través de una investigación de campo y revisión bibliográfica. Los resultados arrojados indicaron que la comunicación interna alcanzó un porcentaje del 67% durante los meses de noviembre y diciembre de 2022, evidenciando un nivel intermedio de comunicación interna en general en la sucursal. Además, se detectó un rendimiento laboral promedio de \$6,380.90, valor que fue superior al registrado en los meses de octubre y noviembre. Como conclusión, se establece que hay una correlación positiva entre la comunicación interna y la productividad laboral, sugiriendo que a medida que la comunicación

interna aumenta, se espera un incremento en la productividad laboral.

Por su parte, Vivas et al. (2022) Llevó a cabo una investigación titulada "*La comunicación organizacional interna como factor determinante en el desempeño laboral*", con el objetivo de determinar si la comunicación interna es un factor crucial en el rendimiento laboral. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo de carácter básico y un diseño no experimental, utilizando encuestas y cuestionarios como instrumentos de recopilación de datos. En cuanto a la parte metodológica, el enfoque utilizado fue cuantitativo de tipo correlacional, y se empleó un cuestionario como medio de investigación, con una muestra conformada por 50 colaboradores. Los hallazgos del estudio revelaron una relación relevante entre la comunicación interna y la ejecución en el ámbito laboral ( $Rho = 0,545^{**}$ ;  $p = 0,000$ ) mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Como conclusión, se establece que a medida que la comunicación interna se fortalece, se observa un aumento en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad.

### **2.3.2. Antecedentes nacionales**

Chávez (2019) en su investigación titulada "*Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*" planteó conocer la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los colaboradores de la municipalidad en mención. En cuanto a la parte metodológica, el enfoque utilizado fue cuantitativo de tipo correlacional, y se empleó un cuestionario como medio de investigación, con una muestra conformada por 50 colaboradores. Los hallazgos del estudio revelaron una relación relevante entre la comunicación interna y la ejecución en el ámbito laboral ( $Rho = 0,545^{**}$ ;  $p = 0,000$ ) mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Como conclusión, se establece que a medida que la comunicación interna se fortalece, se observa un aumento en el

desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad.

### **2.3.3. Antecedentes locales**

Mendoza y Rivero (2023), en su trabajo investigativo denominado “*Estrategias de la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tinta, gestión 2021*”, realizado en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, se tuvo como objetivo principal realizar el análisis de la forma en la que las estrategias de la comunicación interna lograría influir en el clima organizativo de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Tinta durante el período 2021. Metodológicamente el trabajo se desarrolló de tipo básico, de carácter aplicativo, y un diseño transversal no experimental. En lo que respecta a la población, el estudio se llevó a cabo con 110 colaboradores de la municipalidad, de los cuales como muestra representativa se consideró a un total de 80. Los resultados más resaltantes de la investigación mostraron que a percepción de los funcionarios de la municipalidad, las estrategias de la comunicación interna influirían casi siempre en el clima organizacional, teniendo un porcentaje de 62,5%. En lo que respecta a la conclusión más resaltante del estudio, se evidenció que las estrategias de comunicación interna dentro de la Municipalidad de Tinta, son de gran importancia para un adecuado clima organizacional, el cual incide directamente en el buen desempeño laboral, cabe mencionar que dicho resultado fue un reflejo de la respuesta mayoritaria de los encuestados quienes indicaron que en ocasiones existe un adecuado clima organizacional.

Corrales (2018), en su tesis titulada “*Comunicación Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de la provincia del Cusco, 2018*”, El objetivo principal de este estudio fue examinar el impacto de la comunicación organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco de la Nación en la

provincia del Cusco durante el año 2018. se empleó la metodología de investigación mixta que integro enfoques cuantitativos y cualitativos. Se optó por un enfoque descriptivo correlacional en este estudio, con un diseño no experimental de naturaleza transversal, fundamentado en un enfoque deductivo. La población de interés incluyó a 104 colaboradores del Banco de la Nación en la provincia del Cusco, y se eligió una muestra no probabilística a través del método de conveniencia. Como resultado de esta investigación, se pudo evidenciar una relación entre la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación en la provincia del Cusco durante el año 2018. Así, se demostró que la fuerza de la asociación encontrada corresponde al coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0.759$ ), el cual tuvo una probabilidad de  $0.000 < 0.05$ . De acuerdo con la perspectiva de los colaboradores, se evidencia una conexión positiva y relevante, señalando que la comunicación institucional contribuye de manera efectiva al rendimiento de los colaboradores del Banco de la Nación en la provincia del Cusco.

Aslla (2020), en su investigación titulada *“La Comunicación Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Ollantaytambo, Cusco-2020”*, tuvo como propósito analizar la relación entre la comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Ollantaytambo en la provincia de Urubamba, Cusco. El investigador uso la metodología de investigación cuantitativa, con nivel descriptiva correlacional de diseño no experimental. El grupo de personas considerado para el estudio estuvo compuesto por 48 colaboradores provenientes de distintas áreas de la Municipalidad Distrital de Ollantaytambo, en la región de Cusco; Se aplicó una estrategia de muestreo no aleatorio, lo que significa que la totalidad de la población fue considerada en la investigación. El estudio concluyó al evidenciar que existe una

fuerte relación entre la comunicación organizacional y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ollantaytambo, Cusco-2020. Asimismo, se demostró que la intensidad de dicha relación se refleja en el coeficiente de correlación de Rho Spearman ( $r=0.456$ ), el cual presenta una probabilidad de  $0.001 < 0.05$ . En consecuencia, se puede afirmar que hay una relación notable entre la comunicación institucional y la ejecución laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ollantaytambo, Cusco-2020.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis de la investigación

##### 3.1.1. *Hipótesis general*

Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura – Anta, 2023.

##### 3.1.2. *Hipótesis específicas*

- Las características de la comunicación interna de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023 son: los estilos de comunicación, la capacidad de escuchar, la dirección de la comunicación, la solución de conflictos y el trabajo en equipo.
- El desempeño laboral de colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023 es regular.
- El plan de estrategias de comunicación interna mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023.

### 3.2. Identificación de variables e indicadores

**Tabla 1**

*Identificación de variables, dimensiones e indicadores*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Comunicación interna</b>	Estilos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Comunicación amable</li> <li>• Comunicación neutra</li> <li>• Comunicación empática</li> </ul>
	Dirección de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones normativas</li> <li>• Funciones de servicio</li> <li>• Funciones formativas</li> <li>• Funciones prospectivas</li> </ul>
	Capacidad de escuchar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Disponibilidad de escuchar</li> <li>• Comprensión</li> <li>• Feedback</li> <li>• Escucha activa</li> </ul>
	Solución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>
<b>Desempeño laboral</b>	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Cohesión</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>
	Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Actitud hacia el trabajo</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> <li>• Comunicación interpersonal</li> <li>• Amabilidad y cordialidad</li> </ul>
	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición y ambiente de trabajo</li> <li>• Cumplimiento de plazos</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>

*Fuente.* Elaboración propia



### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Comunicación interna	Conjunto de acciones llevadas a cabo por una entidad con el fin de establecer y preservar relaciones positivas entre sus miembros, mediante el empleo de diversos canales de comunicación para mantenerlos informados, integrados y motivados, con el propósito de que contribuyan con su labor al alcance de los objetivos organizacionales, es conocido como comunicación interna, donde se consideran los estilos de comunicación, la dirección de la comunicación, la capacidad de escuchar, y la solución de conflictos. (Oyarvide et al., 2017).	<b>Estilos de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Comunicación amable</li> <li>• Comunicación neutra</li> </ul>
		<b>Dirección de la comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación empática</li> <li>• Funciones normativas</li> <li>• Funciones de servicio</li> <li>• Funciones formativas</li> </ul>
		<b>Capacidad de escuchar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones prospectivas</li> <li>• Atención</li> <li>• Disponibilidad de escuchar</li> <li>• Comprensión</li> <li>• Feedback</li> <li>• Escucha activa</li> </ul>
		<b>Solución de conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>
Desempeño laboral	La ejecución en el ámbito laboral se describe como cualquier proceso que involucre: la fijación de criterios laborales, la evaluación del rendimiento efectivo de los colaboradores en comparación con esos criterios, comunicar a los colaboradores con el propósito de motivarlos a mejorar deficiencias en su desempeño o a mantener un rendimiento sobresaliente, considerando el trabajo en equipo, la disponibilidad y productividad (Dessler, 2001).	<b>Trabajo en equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Cohesión</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>
		<b>Disponibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Actitud hacia el trabajo</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> <li>• Comunicación interpersonal</li> <li>• Amabilidad y cordialidad</li> </ul>
		<b>Productividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición y ambiente de trabajo</li> <li>• Cumplimiento de plazos</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>

Fuente. Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

### PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

#### 4.1. Descripción del problema de investigación

##### 4.1.1. *Ámbito de estudio: Localización política y geográfica*

La presente investigación se desarrolló en el distrito de Pucyura, Anta, específicamente en las instalaciones del concejo municipal del distrito en mención. Las coordenadas geográficas de la ubicación del distrito es  $13^{\circ} 28' 45''$  Sur,  $72^{\circ} 6' 41''$  Oeste, el área de extensión se aproxima a 3 400 Ha, con una altitud de 3 379 msnm.

La distancia que conduce entre Cusco y Pucyura es de 21 km. Dura aproximadamente 19 min para conducir desde Cusco a Pucyura.

#### Figura 1

*Ubicación geográfica del distrito de Pucyura*



Fuente. Google Earth Pro (2023)

#### **4.1.2. *Reseña histórica del distrito de Pucyura***

El distrito de Pucyura es uno de los nueve distritos que conforman la Provincia de Anta, la cual se encuentra en el Departamento de Cusco y está bajo la administración del Gobierno Regional del Cusco. Eclesiásticamente, la Provincia de Anta pertenece a la Arquidiócesis del Cusco. La creación oficial del distrito de Pucyura ocurrió el 30 de septiembre de 1942, a través de la Ley 9618, promulgada durante el primer mandato del presidente Manuel Prado Ugarteche, teniendo como capital del distrito al pueblo de Pucyura.

Eclesiásticamente, la Provincia de Anta forma parte de la Arquidiócesis del Cusco. La oficialización del distrito de Pucyura se realizó el 30 de septiembre de 1942 mediante la Ley 9618, durante el primer mandato del presidente Manuel Prado Ugarteche. La capital del distrito es el pueblo de Pucyura, que se encuentra a 3,383 metros sobre el nivel del mar. La festividad en honor al patrón del pueblo, San Salvador, se celebra el 6 de agosto con la representación de K'UCHUY, que escenifica la lucha entre incas y españoles.

Destaca un magnífico frontal tallado en estilo plateresco y, en la parte superior de las paredes deterioradas, varios lienzos indígenas en mal estado. Uno de estos lienzos representa el misterio de la Inmaculada: el demonio en forma de lagarto colgado del árbol bíblico devorando a dos niños, con San Joaquín, Santa Ana y la Santísima Trinidad en la parte superior. Frente a este cuadro, hay una Anunciación de buena factura. A la derecha del altar, sobre un arcén de magnífica talla en cedro, se encuentra un icono religioso, San Isidro, vestido como un caballero español del siglo XVI, llevando un arado y un yugo, y sosteniendo un manojó de espigas. En las pilastras del arco formero, se han descubierto altos relieves en piedra cubiertos previamente por una gruesa capa de yeso.

En los cuadros superiores, están tallados los instrumentos de la pasión: el martillo, la escalera, los dados, la bolsa de monedas de Judas, y el gallo que anuncia la negación de Pedro, entre otros. Lo más destacado son los relieves de los últimos cuadros: a la derecha, una simbología que representa la lucha de la muerte y el dominio, recordando ciertos huacos mochicas. El demonio es un monstruo draconiano con garras, similar a los de la cultura Chimú. En el cuarterón opuesto, el infierno está representado por un monstruo con perfil canino y dos lanzas amenazando su hocico. Las simbologías, de gran simplicidad y hieratismo, son claramente indígenas.

#### ***4.1.3. Descripción de la municipalidad***

La Municipalidad Distrital de Pucyura es la entidad responsable de la gestión y administración de los asuntos municipales en el distrito de Pucyura. Así, la municipalidad tiene como objetivo principal brindar servicios públicos y satisfacer las exigencias fundamentales de los habitantes locales. Sus áreas de competencia abarcan la planificación urbana, la gestión del transporte, el mantenimiento de las vías públicas, la gestión de residuos sólidos, la promoción del desarrollo económico local y la administración de los mercados, entre otras.

**Misión:** Fomentar la entrega eficiente de servicios públicos y el desarrollo sostenible y equilibrado del distrito de Pucyura, con calidad, transparencia, ética e identidad cultural, mediante una gestión participativa e innovadora.

**Visión:** La municipalidad distrital de Pucyura aspira a ser un buen gobierno distrital; abierto, planificador, eficiente, eficaz, moderno, concertador y promotor del desarrollo sostenible con valores institucionales, logrando resultados que beneficien a la población, combatiendo la pobreza y creando mayores oportunidades para las nuevas generaciones

**Alcance:** El distrito de Pucyura es uno de los nueve distritos que conforman la

Provincia de Anta, situada en el Departamento de Cusco, y está administrado por el Gobierno Regional del Cusco.

La dirección de la municipalidad está a cargo de la alcaldesa, quien trabaja junto a regidores y funcionarios para tomar decisiones y llevar a cabo proyectos y programas en beneficio de la comunidad. Además, la municipalidad colabora con entidades gubernamentales y la sociedad civil para implementar proyectos de desarrollo y elevar el nivel de bienestar de los habitantes de Pucyura y áreas circundantes.

La municipalidad distrital de Pucyura, Anta se encuentra organizada por un concejo municipal, la alcaldía y la gerencia municipal, sin embargo, para tener un mayor alcance sobre su organización, se evidencia la figura 2 que representa el organigrama de la estructura organizativa de la municipalidad objetivo de análisis. A continuación, se detallan los datos de los miembros de la municipalidad:

- Concejo Municipal:

Primer regidor: Francisco Quispe Ramírez

Segundo regidor: Tomasa Cañihua Quispe

Tercer regidor: Washington Flores Auccapiña

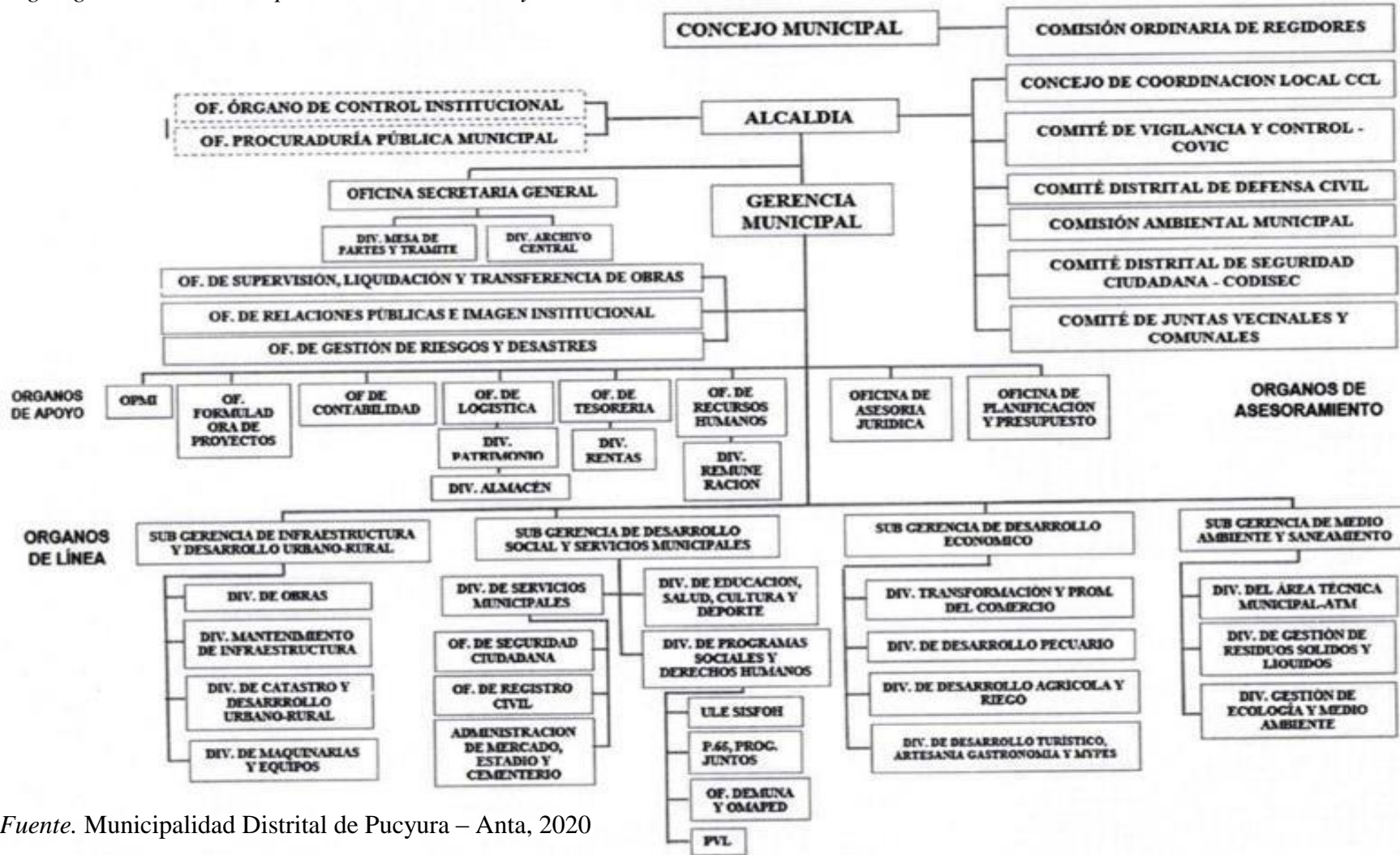
Cuarto regidor: Marta Pillco Franco

Quinto regidor: Mónica Huarancca Santoyo

- Alcaldesa: Economista. Meri Ccoya Condori

- Gerencia Municipal: Dr. César Quispe Quispe

**Figura 2**  
*Organigrama de la municipalidad distrital de Pucyura - Anta*



Fuente. Municipalidad Distrital de Pucyura – Anta, 2020

De la figura N°2 se puede evidenciar la forma en la que se encuentra organizado la municipalidad distrital de Pucyura, la cual está encabezada por el concejo municipal, donde se encuentra la Comisión Ordinaria de Regidores. La segunda instancia es la Alcaldía, donde se encuentran las oficinas de control institucional y procuraduría pública municipal, así como también de encontrarse el Consejo de Coordinación Local, el Comité de Vigilancia y Control (COVIC), el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, la Comisión Ambiental Municipal, el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, y el Comité de Juntas Vecinales y Comunales. Posterior a la Alcaldía se encuentra la Oficina de secretaria general, donde se encuentran la mesa de partes y trámite y oficina de archivo Central. En tercera instancia, se encuentra la Gerencia Municipal, con sus oficinas de Supervisión, Liquidación y Transferencia de obras, la **Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional**, así como la oficina de Gestión de Riesgos y Desastres. Posterior a dichas oficinas se encuentran los órganos de apoyo y los órganos de línea donde esta las 4 subgerencias más importantes como son: Subgerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano Rural, la Subgerencia de Desarrollo Social y Servicios Municipales, la Subgerencia de Desarrollo Económico, y finalmente la Sub Gerencia de Medio Ambiente y Saneamiento.

Cabe resaltar que, el área de recursos humanos y relaciones públicas de manera coordinada y articulada se encargan de la Comunicación interna dentro de la municipalidad, el área de relaciones públicas realiza la planificación y donde el área de recursos humanos por su parte ejecuta las acciones planificadas. Es preciso indicar que no existe presupuesto para esta área porque las autoridades consideran que no es indispensable en el desarrollo de actividades ni las relaciones entre el personal que trabaja en la municipalidad. Así mismo, se carece de equipos, útiles de escritorio, muebles, y

otros recursos, indispensables para el cumplimiento de tareas y funciones, dentro y fuera de la municipalidad.

Según el Reglamento de Organización y Funciones-ROF de la Municipalidad Distrital de Pucyura, en su artículo 50° se detalla que la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, está a cargo de dirigir, evaluar, programar y controlar todas aquellas actividades de relaciones públicas comunicaciones, información y difusión a la población sobre la Gestión Municipal. Además, en su artículo 51° se detallan sus funciones, siendo estas:

- Programar, dirigir, organizar y controlar las ceremonias, actos oficiales y protocolo en los que participe el alcalde, regidores, funcionarios o sus representantes
- Formular los lineamientos para optimizar la imagen municipal
- Promover la coordinación inter municipal e intersectorial
- Mantener informados a los vecinos y público en general, a través de los diferentes medios de comunicación masiva, los planes, programas, proyectos y toda información de interés.
- Establecer y mantener coordinaciones al más alto nivel, con organismos e instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, transmitiendo la imagen de la labor y mística de la municipalidad
- Planificar, desarrollar, coordinar y controlar las acciones de información, comunicación, publicidad y relaciones públicas al interior y exterior de la Municipalidad.
- Formular estrategias de difusión y publicidad para potencias la imagen municipal y mejorar el posicionamiento de la Municipalidad en el ámbito de los servicios municipales.



- Apoyar con relación a las normas de protocolo observadas en cualquier tipo de ceremonia pública en la cual participe el alcalde, o el funcionario que éste designe en su representación.
- Mantener el registro actualizado de todas las entidades oficiales, personajes representativos y otros datos de interés para el cumplimiento de sus funciones
- Editar y publicar boletines, revistas y otros medios de difusión para informar sobre las actividades de la Municipalidad
- Coordinar con las unidades orgánicas competentes las campañas publicitarias, sobre programas sociales, programas preventivos de salud, recaudación tributaria, campañas Municipales entre otros.

Según el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Pucyura, la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional desempeña un papel crucial en la gestión de la comunicación interna y externa, así como en el fortalecimiento de la imagen y el posicionamiento institucional. Las funciones delineadas en el ROF indican que la oficina no solo se encarga de coordinar la difusión de información y promover la imagen municipal, sino también de establecer estrategias de comunicación que podrían influir directamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Por ejemplo, al mantener informados a los colaboradores y al público en general sobre los planes y proyectos municipales, contribuye a crear un ambiente informativo y transparente que podría mejorar la moral y la eficiencia del personal. Asimismo, su rol en la organización y coordinación de eventos y protocolos oficiales puede influir en la cohesión del equipo y en la percepción de los colaboradores sobre el compromiso institucional. En este contexto, la efectividad de la Oficina de Relaciones

Públicas e Imagen Institucional no solo es crucial para proyectar una imagen positiva hacia el exterior, sino también para fortalecer la comunicación interna y potenciar el desempeño laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Pucyura.

Por otro lado, es necesario mencionar que el trabajo dentro de la Municipalidad Distrital de Pucyura se garantiza por la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°27972, la cual establece el marco normativo para la organización y funciones de las municipalidades en el Perú. En particular, el artículo 9, inciso 7, establece la responsabilidad de las municipalidades en la promoción del desarrollo económico y social dentro de su jurisdicción, lo que implica la necesidad de una comunicación interna efectiva para coordinar esfuerzos y alcanzar los objetivos institucionales. Asimismo, el artículo 41 subraya la importancia de la transparencia y la participación ciudadana, principios que deben reflejarse en una gestión pública que priorice la fluidez y claridad de la comunicación entre sus colaboradores. En el contexto del estudio, dicha normativa es fundamental para comprender cómo la Ley respalda la creación de un entorno laboral donde la información circule adecuadamente. Esto no solo mejora la eficiencia en la toma de decisiones, sino que también fortalece el desempeño laboral al asegurar que todos los colaboradores estén alineados con los objetivos institucionales, contribuyendo así al desarrollo integral del distrito.

#### **4.2. Tipo de investigación**

Este estudio adoptó una perspectiva analítica, ya que se pretendía comprender y explicar las relaciones entre las variables examinando la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023.

#### **4.3. Enfoque de investigación**

El estudio realizado se fundamentó en un enfoque cuantitativo, dado que se utilizó

un conjunto de datos para cada variable. El objetivo fue evaluar la hipótesis utilizando mediciones numéricas y análisis estadísticos, lo que permitió establecer patrones de comportamiento y verificar teorías.

Sobre esta base Creswell (2014) menciona que el enfoque basado en la cuantificación posibilita el establecimiento de conexiones causales entre distintas variables y brinda un marco riguroso para poner a prueba hipótesis y extrapolar los resultados a una muestra poblacional más extensa, además, ofrece un sólido fundamento para el análisis estadístico.

#### **4.4. Nivel de investigación**

Respecto a los estudios de nivel correlacional, Creswell (2014) infiere que su finalidad es examinar y conocer la conexión entre dos o más variables sin manipularlas directamente.

En ese sentido este estudio fue correlacional debido a que se buscó encontrar la relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023.

#### **4.5. Diseño de la investigación**

El diseño de estudio fue de tipo no experimental. Al respecto, Supo (2020).explica que estos estudios se llevan a cabo sin intervenir en la manipulación intencional de variables, centrándose únicamente en la observación de los fenómenos en su entorno natural para su posterior análisis. De esta manera se evidencia que, en la presente investigación, por su naturaleza y contexto, las variables comunicación interna y desempeño laboral son variables con las que no se experimentó.

#### **4.6. Unidad de análisis**

En esta investigación, se tomó a los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta como unidad de análisis. Por lo mismo, es toda la información pertinente

relacionada con las variables de interés en el presente estudio serán de utilidad para desarrollar una adecuada investigación.

En razón a ello, Hernández et al. (2014) Toma en cuenta que la unidad de análisis hace referencia a aquellos individuos o casos que serán objeto de medición en un estudio. En otros términos, se refiere a los participantes o sujetos a quienes se aplicará el instrumento de medición al final del proceso.

#### 4.7. Población de estudio

La población de investigación se describe como el grupo específico de personas o casos que se seleccionan con el propósito de ser investigados. En definitiva, se refiere al conjunto de individuos a los que se aplicarán las técnicas de recolección y análisis de datos en el marco de esta investigación (Creswell, 2014). Considerando este aspecto, el grupo de participantes en el presente estudio consistió en 80 colaboradores de las diferentes áreas y subgerencias de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta.

La cantidad obtenida está basada en datos proporcionados directamente por la municipalidad donde se desarrollará la investigación. A continuación, se dará a conocer la segmentación exacta de la población de estudio:

**Tabla 3**

*Área de trabajo de los encuestados*

	<b>Frecuencia</b>
Alcaldía	4
Gerencia municipal	17
Órganos de apoyo	9
Órganos de asesoramiento	4
Sub Gerencia de infraestructura y desarrollo urbano-rural	19
Sub gerencia de desarrollo social y servicios municipales	16
Sub gerencia de desarrollo económico	9
Sub gerencia de medio ambiente y saneamiento	6
<b>Total</b>	<b>80</b>

#### **4.8. Tamaño de muestra**

El número de participantes en el estudio consistió en 80 colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta. De esta manera la investigación se realizó con el total de los colaboradores de la municipalidad en estudio, basándose en el muestreo censal.

Así, Ramírez (1999) evidencia que el muestreo censal es una técnica donde toda la unidad de investigación es considerada como muestra. Esto implica que la población a estudiar se define como censal, ya que abarca simultáneamente el universo, la población y la muestra. Por lo tanto, en el muestreo censal, no se selecciona una muestra representativa, sino que se recopila información de todas las unidades de la población objetivo.

#### **4.9. Técnicas de selección de muestra**

La selección de muestra empleada en este estudio se basó en el muestreo censal. Por esta razón, se ha decidido incluir a todos los colaboradores de la población identificada. Así, al considerar a toda la población de estudio, se busca prevenir cualquier sesgo en la recopilación y examen de datos, asegurando la representatividad del estudio.

#### **4.10. Técnica e instrumento de recolección de información**

##### **Técnica:**

**Encuesta:** A través de la encuesta, se pretende recopilar información directa de los colaboradores de la municipalidad de Pucyura, Anta. Para ello, se utilizó la escala Likert como herramienta de medición para evaluar las variables y dimensiones de la investigación.

La encuesta es un método de investigación que implica la recopilación de datos de una muestra de participantes a través de la administración de un cuestionario

estructurado. Este cuestionario contiene preguntas específicas diseñadas para obtener información sobre variables y dimensiones de interés en el estudio (Creswell, 2014).

**Instrumento:**

**Cuestionario:** En el cuestionario, se incluyó un conjunto de preguntas relacionadas junto con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación. Es relevante señalar que el formulario fue creado utilizando la Escala de Likert, donde los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta asignaron una puntuación del 1 al 5 para cada ítem. Esta elección de escala nos permitió facilitar el análisis de las variables y dimensiones abordadas en la investigación

El cuestionario es una herramienta utilizada en la investigación para recopilar datos de los participantes. Se trata de un conjunto de preguntas organizadas y normalizadas que se plantean a los individuos de manera escrita o en formato digital. El cuestionario se diseña con el propósito de obtener información específica sobre variables, dimensiones o conceptos de interés en el estudio. Las preguntas pueden ser de opción múltiple, de respuesta abierta o utilizando escalas de medición como la escala de Likert. El cuestionario permite recopilar datos cuantitativos de manera eficiente y facilita el análisis estadístico en la investigación (Creswell, 2014).

**Validación del instrumento:** Después de haber diseñado los instrumentos de recolección de datos, éste se sometió a una validación, el cual fue mediante un juicio de expertos. La razón de la misma es que los expertos tienen trascendencia académica en razón a la investigación planteada. Su evaluación se rige en tres parámetros: calidad, confiabilidad y validez. Por lo mismo se expresa que, la validación implica asegurar que el instrumento que será utilizado en un proceso investigativo mida de manera precisa y consistente los ítems incluidos en el instrumento.

**Confiabilidad del instrumento:** La comprobación de la confiabilidad de los

instrumentos utilizados en la investigación se llevó a cabo mediante la evaluación de la coherencia interna utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Los ítems del instrumento fueron diseñados siguiendo una escala de múltiples opciones, como la escala de Likert. Un valor alto de Alfa de Cronbach indico una mayor homogeneidad de los datos y, por lo tanto, la fiabilidad del instrumento utilizado en la unidad de análisis de la investigación fue corroborada. Es importante mencionar que el coeficiente de Alfa de Cronbach varía entre 0 y 1; cuanto más cercano a 1, mayor será la consistencia y confiabilidad de los resultados obtenidos.

#### **4.11. Técnica de análisis e interpretación de la información**

En este estudio, el tratamiento y examen de las variables investigadas, se realizó mediante el software estadístico SPSS V.27. Este programa estadístico proporciona una amplia gama de herramientas que abarcan desde funciones básicas hasta pruebas estadísticas más avanzadas. Fue empleado para examinar la información de recopilados en la presente investigación y obtener resultados significativos.

#### **4.12. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas**

En este estudio, las hipótesis planteadas fueron evaluadas y contrastadas utilizando pruebas estadísticas específicas. Estas hipótesis están formuladas en base a relaciones y descripciones, y para su verificación se aplicaron pruebas estadísticas apropiadas. Entre las pruebas planificadas se incluyen la prueba de normalidad (aplicada para evaluar la distribución de los datos), así como el coeficiente de correlación de Pearson y Spearman (con el fin de evaluar la fuerza de la conexión entre las variables) y la prueba de independencia de Chi-cuadrado (para analizar la dependencia o independencia entre las variables).

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. Análisis e interpretación de datos generales

**Tabla 4**

*Sexo de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Masculino</b>	36	45.0
<b>Femenino</b>	44	55.0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

#### Análisis e interpretación

En el análisis de la tabla N° 4 que presenta el sexo de los encuestados, se observa que la muestra está equitativamente distribuida entre géneros. La representación de los participantes masculinos constituye el 45%, mientras que las participantes femeninas alcanzan el 55%. Esta paridad en la composición de la muestra es esencial para garantizar la validez de los resultados y una proporcionalidad según sexo en el análisis de la comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral en el ámbito municipal. El análisis de género en la muestra es vital para comprender cómo la comunicación interna puede afectar de manera diferenciada a hombres y mujeres, y garantiza que los hallazgos de la investigación sean aplicables y beneficiosos para todos los colaboradores de la municipalidad. Además, esta paridad facilita la identificación de posibles diferencias y similitudes en las percepciones y experiencias de los distintos géneros.

**Tabla 5**

*Edad de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>De 18 a 25 años</b>	15	18.8
<b>De 26 a 30 años</b>	28	35.0
<b>De 31 a 35 años</b>	20	25.0
<b>De 36 a 40 años</b>	9	11.3
<b>De 41 a más años</b>	8	10.0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27



## Análisis e interpretación

La siguiente tabla N°5 que presenta la distribución de edades de los encuestados en la investigación, se aprecia una diversidad en la composición generacional de la muestra. El grupo más representado se encuentra en la franja de 26 a 30 años, constituyendo el 35% de los encuestados, seguido por aquellos de 31 a 35 años con el 25%. Estos datos recolectados evidencian que la población mayoritaria es joven ente los 26 a 30 años, esto en razón esta predominancia de jóvenes se debe, en parte, a las políticas de la alcaldesa, también joven, quien ha promovido mayores oportunidades para la juventud local, incentivando su participación en educación, empleo y toma de decisiones comunitarias. Estas iniciativas reflejan el impacto positivo de su gestión en la composición demográfica y en el empoderamiento de los jóvenes en la comunidad.

**Tabla 6**  
*Área de trabajo de los encuestados*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alcaldía</b>	4	5.0
<b>Gerencia municipal</b>	17	21.3
<b>Órganos de apoyo</b>	9	11.3
<b>Órganos de asesoramiento</b>	4	5.0
<b>Sub Gerencia de infraestructura y desarrollo urbano-rural</b>	19	23.8
<b>Sub gerencia de desarrollo social y servicios municipales</b>	16	20.0
<b>Sub gerencia de desarrollo económico</b>	9	11.3
<b>Sub gerencia de medio ambiente y saneamiento</b>	6	7.5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

## Análisis e interpretación

La tabla N°6 presenta la distribución de los encuestados según su área de trabajo dentro de la municipalidad, se observa que la mayor proporción de participantes proviene de la Sub Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano-Rural, con el 23.8% (19 personas), seguida por la Gerencia Municipal, que representa el 21.3% (17 personas). La Sub Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Municipales constituye el 20% (16 personas) de la muestra, mientras que la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y los Órganos de Apoyo representan cada una el 11.3% (9 personas). La Sub Gerencia de Medio Ambiente y Saneamiento tiene una participación del 7.5% (6 personas), y tanto la Alcaldía como los Órganos de Asesoramiento aportan el 5% (4 personas cada una) de los encuestados. Esta distribución refleja una muestra diversa que abarca todas las áreas principales de la municipalidad, lo que es crucial para obtener una visión completa y representativa de la comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral en distintos departamentos y funciones.

### 5.2. Análisis de la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral

A continuación, se presentará la relación entre la variable de Comunicación interna y el Rendimiento laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Pucyura, Anta del año 2023, evidenciando lo siguiente:

**Tabla 7**

*Correlación entre la comunicación interna y desempeño laboral*

			Comunicación Interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1.000	.856**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.856**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

## Análisis e interpretación

La tabla N°7 presenta los resultados de la correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Anta – 2023, mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

La correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral es significativa ( $p < 0.001$ ), destacando un fuerte vínculo positivo con un coeficiente de correlación de 0.856. Este resultado indica una correlación positiva y estadísticamente relevante entre cómo se percibe la calidad de la comunicación interna y el nivel de rendimiento laboral de los colaboradores en la municipalidad.

El índice de correlación de 0.856 señala que hay una conexión sólida y positiva entre la comunicación interna y el rendimiento laboral. En otras palabras, a medida que se incrementa la excelencia de la comunicación interna, el desempeño laboral de los colaboradores también experimenta mejoras. Este hallazgo respalda la hipótesis de que una comunicación interna eficaz aporta de manera significativa a una mejora en el rendimiento laboral en el contexto específico de la Municipalidad Distrital de Pucyura.

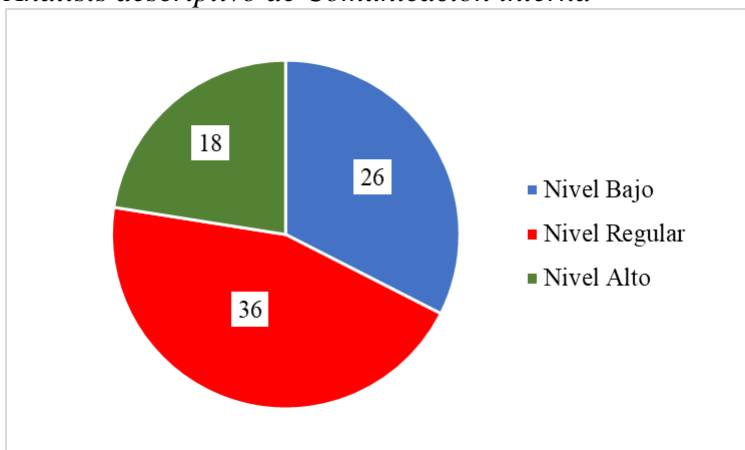
### 5.3. Identificación de las características de la comunicación interna

**Tabla 8**

*Análisis descriptivo de la Comunicación interna*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel Bajo</b>	26	32.5
<b>Nivel Regular</b>	36	45.0
<b>Nivel Alto</b>	18	22.5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

**Figura 3***Análisis descriptivo de Comunicación interna*

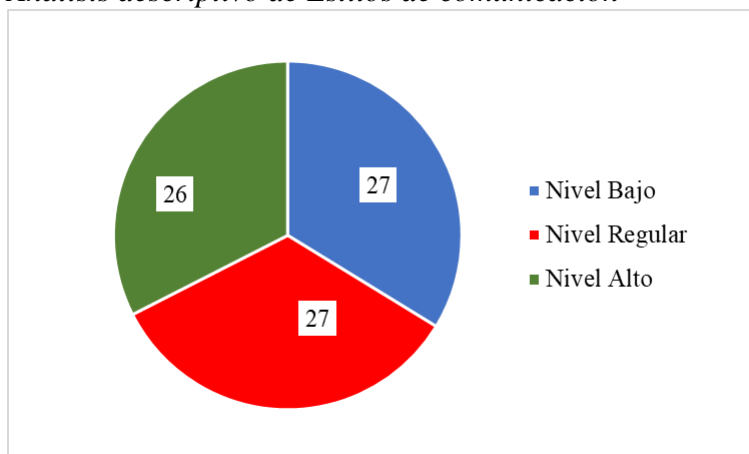
*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

### **Análisis e interpretación**

La descripción detallada de la comunicación interna en la tabla N°8 y figura N°3, evidencia los datos analizados en función de las dimensiones de la variable que son: los estilos de comunicación, la dirección de la comunicación, capacidad de escuchar y solución de conflictos que la mayoría de los encuestados, el 45%, clasifican la comunicación interna como en un nivel regular, seguido por el 32.5% que la considera en un nivel bajo, y el 22.5% que la evalúa como nivel alto. Estos resultados indican una cierta disparidad en la percepción de la calidad de la comunicación interna. La preponderancia de respuestas en un nivel regular evidencia que a pesar de que existen canales de comunicación y se realizan esfuerzos por mantener informados a los colaboradores de la municipalidad, estos no son completamente efectivos o satisfactorios para una gran parte de los encuestados, lo cual señala las oportunidades para fortalecer la eficacia comunicativa y, por ende, potenciar el desempeño laboral mediante estrategias específicas de comunicación interna.

**Tabla 9***Análisis descriptivo de Estilos de comunicación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel Bajo</b>	27	33.8
<b>Nivel Regular</b>	27	33.8
<b>Nivel Alto</b>	26	32.5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27**Figura 4***Análisis descriptivo de Estilos de comunicación**Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27**Análisis e interpretación**

En la tabla N°9 y la figura N°4 muestra, los niveles en función de la primera dimensión, estilos de comunicación, el cual se analizó en función de los indicadores identificados de la operacionalización de variables, siendo estos la: comunicación asertiva, amable, neutra y empática, donde se refleja una distribución equilibrada en las percepciones de los colaboradores acerca de estos estilos. Los resultados indican que el 33.8% de los encuestados clasifican los estilos de comunicación como nivel bajo y otro 33.8% como nivel regular, mientras que el 32.5% los evalúan como nivel alto. Esta distribución muestra que para la mayoría de los encuestados el nivel de los estilos de aprendizaje no son los más adecuados o son insuficientes, afectando la cohesión y efectividad laboral de los colaboradores. La presencia de respuestas en los tres niveles resalta la importancia de comprender y adaptar los estilos de comunicación de acuerdo

con las necesidades y expectativas variadas de los colaboradores. Además, este análisis proporciona una base para identificar áreas específicas de mejora en la comunicación interna, con el objetivo de fortalecer la eficacia comunicativa y, por ende, contribuir al mejor desempeño laboral de los colaboradores municipales.

**Tabla 10**

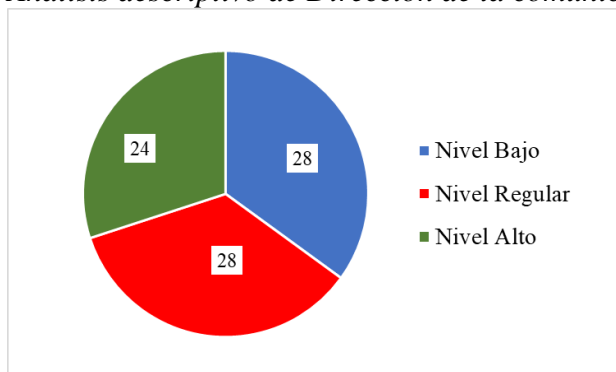
*Análisis descriptivo de Dirección de la comunicación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel Bajo</b>	28	35.0
<b>Nivel Regular</b>	28	35.0
<b>Nivel Alto</b>	24	30.0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

**Figura 5**

*Análisis descriptivo de Dirección de la comunicación*



*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

### **Análisis e interpretación**

En la tabla N°10 y figura N°5, se muestran datos de la dimensión dirección de la comunicación, información que se obtuvo del análisis estadístico inferencial de sus indicadores siendo estos: la función normativa, de servicio, formativas y prospectivas, donde se evidencia una distribución equitativa en las apreciaciones de los colaboradores sobre la gestión de la comunicación interna. Los hallazgos indican que el 35.0% de los participantes evalúan la administración de la comunicación como nivel bajo y otro 35.0% como nivel regular, mientras que el 30.0% la evalúan como nivel alto. Esta distribución equilibrada sugiere que hay opiniones diversas sobre la eficacia de la dirección de la

comunicación en la municipalidad. Como se observa en el gráfico y la tabla estadística, para la mayoría de los colaboradores de la municipalidad la dirección de la comunicación no sería totalmente adecuada en razón que no se da cumplimiento a las funciones normativas, de servicio, las formativas y las prospectivas dentro de la municipalidad.

**Tabla 11**

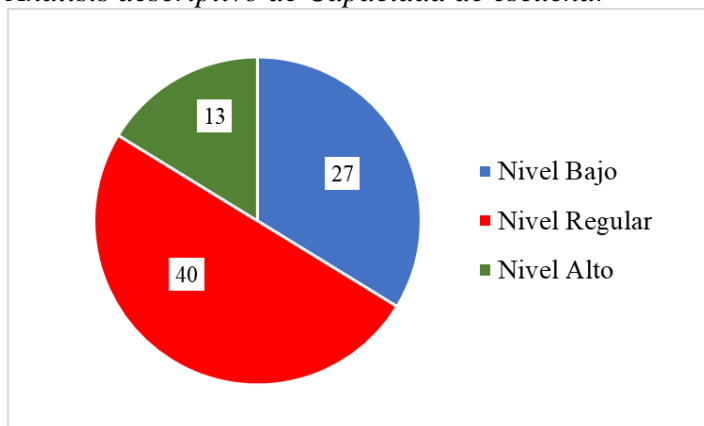
*Análisis descriptivo de Capacidad de escuchar*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel Bajo</b>	27	33.8
<b>Nivel Regular</b>	40	50.0
<b>Nivel Alto</b>	13	16.3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

**Figura 6**

*Análisis descriptivo de Capacidad de escuchar*



*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

### **Análisis e interpretación**

En la tabla N°11 y figura N°6, se muestran datos de la dimensión capacidad de escuchar, información que se obtuvo del análisis estadístico inferencial de sus indicadores siendo estos: atención, disponibilidad de escuchar, comprensión, feedback, escucha activa, donde se evidencia que el 50.0% de los encuestados clasifican la capacidad de escuchar como nivel regular, seguido por el 33.8% que la considera nivel bajo y el 16.3% que la evalúa como nivel alto. Esta distribución sugiere que para gran parte de los colaboradores perciben que la capacidad de escucha dentro de la municipalidad no sería adecuada. Esta percepción se debe a carencias en atención, disponibilidad para escuchar,

comprensión, feedback y escucha activa, lo que indica que los colaboradores sienten que sus preocupaciones no son valoradas, comprendidas ni adecuadamente respondidas, afectando negativamente la comunicación interna y la moral del equipo.

**Tabla 12**

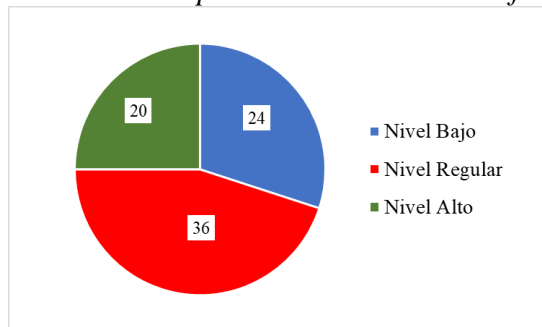
*Análisis descriptivo de Solución de conflictos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel Bajo</b>	24	30.0
<b>Nivel Regular</b>	36	45.0
<b>Nivel Alto</b>	20	25.0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

**Figura 7**

*Análisis descriptivo de Solución de conflictos*



*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

### **Análisis e interpretación**

En la tabla N°12 y la figura N° 7, se muestran datos de la dimensión solución de conflictos, información que se obtuvo del análisis estadístico inferencial de sus indicadores siendo estos: toma de decisiones, capacidad de respuesta y relaciones interpersonales, donde se evidencia que respecto a la capacidad de solución de conflictos, el 45.0% de los colaboradores la percibe como nivel regular, seguido por el 30.0% en nivel bajo y el 25.0% en nivel alto. Estos resultados indican que hay margen de mejora en varios indicadores clave. La toma de decisiones parece ser inconsistente, lo que puede generar incertidumbre y prolongar los conflictos. La capacidad de respuesta es vista como insuficiente por muchos, sugiriendo que los problemas no se abordan con la rapidez necesaria. Además, las relaciones interpersonales pueden estar afectadas, evidenciando



una necesidad de mejorar la comunicación y la colaboración entre los colaboradores para resolver conflictos de manera más efectiva.

#### 5.4. Descripción de los colaboradores de la municipalidad

**Tabla 13**

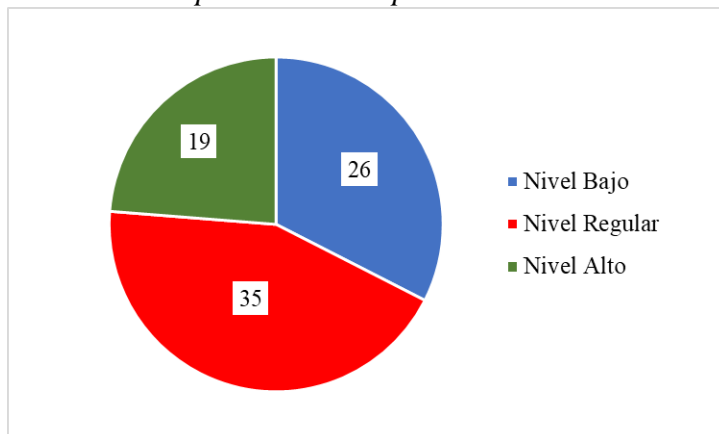
*Análisis descriptivo de Desempeño laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel Bajo</b>	26	32.5
<b>Nivel Regular</b>	35	43.8
<b>Nivel Alto</b>	19	23.8
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

**Figura 8**

*Análisis descriptivo de Desempeño laboral*



*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

#### **Análisis e interpretación**

En la tabla N°13 y la figura N°8 se muestran datos de la variable desempeño laboral, información que se obtuvo del análisis estadístico inferencial de sus dimensiones siendo estos: trabajo en equipo, disponibilidad y productividad. La mayoría de los encuestados, el 43.8%, clasifican su desempeño laboral como nivel regular, seguido por el 32.5% que lo considera nivel bajo y el 23.8% que lo evalúa como nivel alto. Estos resultados indican que el desempeño laboral, según la percepción de los colaboradores, es regular debido a la falta de mejora en aspectos como en el trabajo en equipo, donde se presentan desafíos, debido a problemas de coordinación y comunicación; la

disponibilidad de los colaboradores se evidencia limitada por sobrecarga de trabajo, falta de recursos o problemas de gestión del tiempo; y la productividad no es óptimo, probablemente por falta de motivación, insuficiente capacitación o barreras operativas, lo que en conjunto contribuye a un desempeño mayormente regular.

**Tabla 14**

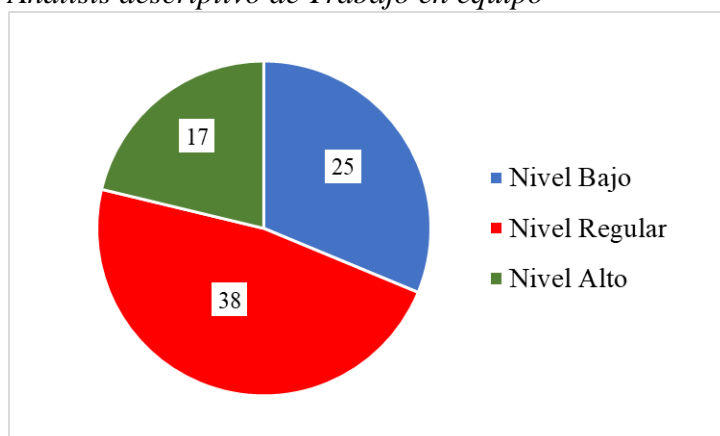
*Análisis descriptivo de Trabajo en equipo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel Bajo</b>	25	31.3
<b>Nivel Regular</b>	38	47.5
<b>Nivel Alto</b>	17	21.3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

**Figura 9**

*Análisis descriptivo de Trabajo en equipo*



*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

### **Análisis e interpretación**

En la presente tabla N°14 y la figura N°9, se muestran datos de la dimensión trabajo en equipo, información que se obtuvo del análisis estadístico inferencial de sus indicadores siendo estos: colaboración, comunicación afectiva, responsabilidad, cohesión, liderazgo, donde se observa que la capacidad de trabajo en equipo, destaca que el 47.5% de los colaboradores la percibe como nivel regular, seguido por el 31.3% en nivel bajo y el 21.3% en nivel alto. Estos resultados indican que la percepción sobre el trabajo en equipo es mayoritariamente neutral, debido a varias razones claras. La

colaboración no es óptima, con colaboradores que no están trabajando de manera cohesiva. La comunicación efectiva está fallando, afectando la claridad y el flujo de información. La responsabilidad individual es inconsistente, y la cohesión del grupo es insuficiente, impidiendo un trabajo armónico. Además, el liderazgo no proporciona la dirección y apoyo necesarios, y el compromiso de los miembros del equipo es variable, afectando la motivación y el rendimiento colectivo.

**Tabla 15**

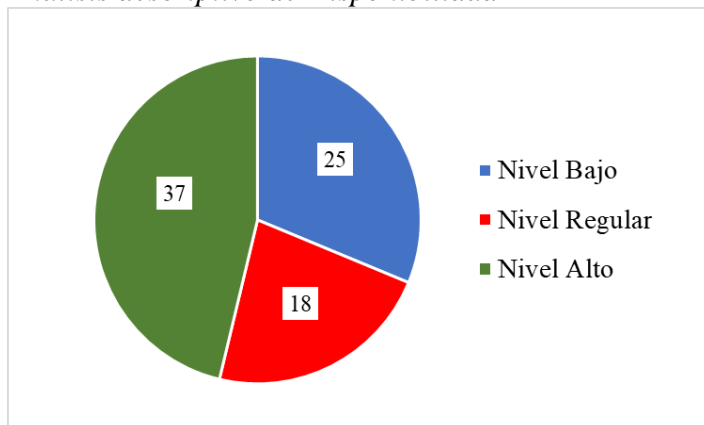
*Análisis descriptivo de Disponibilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel Bajo</b>	25	31.3
<b>Nivel Regular</b>	18	22.5
<b>Nivel Alto</b>	37	46.3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

**Figura 10**

*Análisis descriptivo de Disponibilidad*



*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

### **Análisis e interpretación**

La tabla N°15 y figura N°10, se muestran datos de la dimensión disponibilidad, información que se obtuvo del análisis estadístico inferencial de sus indicadores siendo estos: compromiso, actitud hacia el trabajo, comportamiento organizacional, comunicación interpersonal, amabilidad y cordialidad. Estos datos estadísticos evidencian sobre la disponibilidad, donde el 46.3% de los colaboradores la percibe como

nivel alto, seguido por el 31.3% en nivel bajo y el 22.5% en nivel regular. Estos hallazgos indican que la disponibilidad de los colaboradores es en gran parte positiva, lo cual es reflejo de un buen comportamiento organizacional. La comunicación interpersonal es generalmente efectiva, facilitando un entorno de trabajo donde los colaboradores están dispuestos a asistir y colaborar. Además, la amabilidad y cordialidad entre los colaboradores contribuyen a crear un ambiente de trabajo accesible y cooperativo, lo que se traduce en una percepción mayormente favorable de la disponibilidad en la organización.

**Tabla 16**

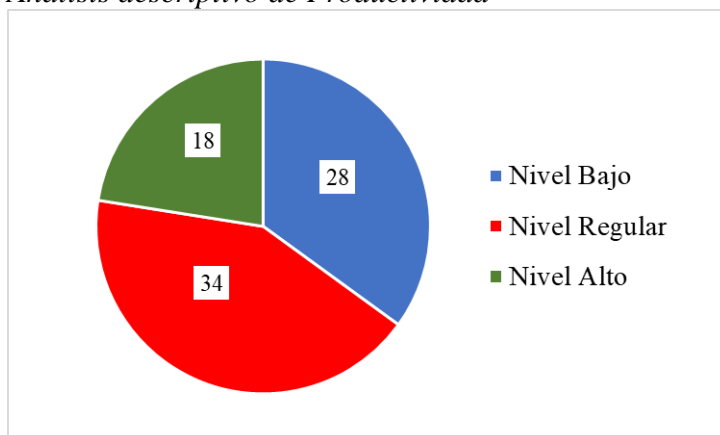
*Análisis descriptivo de Productividad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel Bajo</b>	28	35.0
<b>Nivel Regular</b>	34	42.5
<b>Nivel Alto</b>	18	22.5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

**Figura 11**

*Análisis descriptivo de Productividad*



*Fuente.* Elaboración propia. SPSS V.27

### **Análisis e interpretación**

En la tabla N°16 y la figura N° 11, se muestran datos de la dimensión productividad, información que se obtuvo del análisis estadístico inferencial de sus indicadores siendo estos: condición y ambiente de trabajo, cumplimiento de plazos, y

eficiencia, donde se destaca que el 42.5% de los colaboradores la percibe como nivel regular, seguido por el 35.0% en nivel bajo y el 22.5% en nivel alto. Estos resultados evidencian que la condición y el ambiente de trabajo no son los más adecuados, afectando negativamente el rendimiento de los colaboradores. El cumplimiento de plazos es inconsistente, lo que sugiere problemas en la gestión del tiempo y la planificación de tareas. La eficiencia en el trabajo es subóptima, con procesos que probablemente no están optimizados y una posible falta de recursos o capacitación adecuada, lo que impide alcanzar niveles más altos de productividad.

### **5.5. Discusiones**

La investigación de Chávez (2019), centrada en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, estableció previamente una conexión positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Los resultados de nuestra investigación en Pucyura, Anta – 2023, refuerzan estos hallazgos al mostrar un vínculo significativo ( $Rho = 0.856$ ) entre ambas la comunicación interna y el desempeño laboral. Estos datos subrayan la imperante necesidad de fortalecer la comunicación interna, sugiriendo que una mejora en este aspecto conduce directamente a un rendimiento laboral más elevado. La consistencia entre ambas investigaciones resalta la universalidad de la correlación positiva entre comunicación interna eficaz y desempeño laboral, respaldando la pertinencia de estrategias específicas para mejorar la calidad de la comunicación interna en entidades municipales. Estos resultados validan la hipótesis inicial, y ofrecen una base sólida para recomendar intervenciones específicas en la Municipalidad Distrital de Pucyura, reforzando así la importancia de implementar un plan de mejora de comunicación interna y desempeño laboral, para optimizar la comunicación interna y, por ende, mejorar el rendimiento laboral.

Del mismo modo Corrales (2018), en su trabajo que se planteó con el objetivo de

evidenciar como la comunicación organizacional influye en el desempeño laboral en el Banco de la Nación del Cusco, se pudo evidenciar que ambas variables se relacionan de forma positiva y significativa, evidenciando de esa manera que dicha comunicación contribuye de forma eficaz en la mejora del desempeño laboral. En el caso de nuestra investigación, se demostró que el desempeño laboral se ve afectado por la comunicación interna en la municipalidad del Pucyura, esto debido a la falta de claridad y efectividad en la transmisión de información lo que genera malentendidos y retrasos en la ejecución de tareas. De ambos resultados de la investigación, se pudo contrastar que la productividad en el desempeño laboral mejora, sobre todo en temas relacionados al nivel de comunicación como la organizacional e interna.

La investigación de Barros (2023), sobre estrategias de comunicación interna y desempeño laboral en la microempresa Alvi ofrece perspectivas valiosas. Al comparar estos hallazgos con nuestra investigación en la Municipalidad Distrital de Pucyura, se destacan aspectos cruciales. La distribución equilibrada de percepciones en los estilos y dirección de la comunicación revela la diversidad de opiniones en Pucyura. La necesidad de mejorar la capacidad de escuchar y la solución de conflictos subraya áreas clave para intervenciones específicas. Estos resultados, combinados con la lección aprendida de Alvi, respaldan la implementación de un plan estratégico integral en Pucyura, adaptado a sus necesidades, con el propósito de consolidar la comunicación interna y, en última instancia, potenciar el rendimiento laboral de manera eficaz y duradera.

El estudio de Aslla (2020), la conexión entre la comunicación organizacional y el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Ollantaytambo proporciona un marco de referencia relevante para analizar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Pucyura en 2023. En cuanto a la capacidad de trabajo en equipo, la mayoría percibe un nivel regular, sugiriendo oportunidades para fortalecer la

colaboración y coordinación entre los colaboradores. La disponibilidad para colaborar es mayoritariamente percibida como alta, indicando una actitud positiva que puede ser aprovechada para fortalecer la comunicación interna y mejorar el desempeño laboral. En cuanto a la productividad, hay una distribución variada de percepciones, sugiriendo áreas potenciales de mejora en la eficiencia laboral. Estratégicamente abordar la percepción de la productividad, considerando la influencia de la comunicación interna en la motivación y el rendimiento, podría ser clave para mejorar el desempeño general.

Con base en la investigación de Vivas et al. (2022) y Rodríguez (2023), se ha identificado una correlación significativa ( $p < 0.001$ ) entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pucyura en 2023, respaldada por una sólida correlación estadística de 0.856. Para mejorar esta relación, se propone un enfoque estratégico. Se sugiere implementar intervenciones específicas, como fortalecer las capacidades de colaboración en grupo y la aptitud para escuchar, así como la atención a la resolución de disputas y optimizar la dirección de la comunicación. Además, se destaca la importancia de adaptar los estilos de comunicación a las diversas percepciones de los colaboradores. Se proponen canales de comunicación variados y estrategias adaptadas para aprovechar la disposición existente y mejorar la percepción de la productividad. Este análisis integral busca fortalecer la comunicación interna y, por ende, mejorar la eficacia y eficiencia del desempeño laboral en la entidad municipal de Pucyura.

Del mismo modo, Mendoza y Rivero (2023), en su investigación se evidenció que el uso y manejo de un plan adecuado de estrategias de comunicación interna mejoran el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Tinta, donde el trabajo en equipo y el desarrollo de relaciones interpersonales mejora la comunicación entre la población. En cuanto a los resultados más resaltantes de nuestra investigación, se evidenció que para abordar la diversidad de percepciones y maximizar las oportunidades de mejora, se

propone desarrollar un plan de mejora de comunicación interna y desempeño laboral. Este plan debería centrarse en fortalecer habilidades clave, la habilidad para atender y solucionar conflictos, tales como la capacidad de escucha y resolución de disputas a través de programas de desarrollo personalizados. Al contrastar estos datos, se evidenció que un plan estratégico mejora eficientemente el entorno laboral.



## **CAPÍTULO VI**

### **PLAN DE MEJORA**

#### **6.1. Plan de Mejora de la Comunicación Interna y Desempeño Laboral**

##### **6.1.1. Título del plan de mejora**

Plan de Mejora de la Comunicación Interna y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pucyura, Anta – 2023.

##### **6.1.2. Introducción**

La significancia de una comunicación interna eficaz en el contexto laboral es fundamental para el éxito organizacional. Este plan se presenta como respuesta a la necesidad identificada en la Municipalidad Distrital de Pucyura de fortalecer la comunicación interna y mejorar el desempeño laboral de sus 80 colaboradores. A través de actividades estratégicas y una cultura organizacional orientada a la eficiencia, se busca crear un entorno de trabajo más colaborativo y productivo.

##### **6.1.3. Diagnóstico**

En la Municipalidad Distrital de Pucyura, se observó como diagnóstico que la comunicación interna y el desempeño laboral enfrentan desafíos significativos. La capacidad de escucha es percibida mayormente como regular o baja, indicando deficiencias en atención, disponibilidad, comprensión y feedback. Además, los estilos de comunicación son variados, pero no totalmente efectivos, con una distribución equilibrada entre niveles bajo, regular y alto. En cuanto al desempeño laboral, la percepción de trabajo en equipo y productividad es predominantemente regular o baja, reflejando problemas en colaboración, comunicación efectiva, cumplimiento de plazos y eficiencia. Estos factores impactan negativamente en la eficiencia operativa y en el ambiente laboral colaborativo, subrayando la necesidad urgente de implementar medidas estratégicas para mejorar la comunicación interna y optimizar el desempeño laboral.

#### **6.1.4. Justificación**

La investigación se fundamenta en la reconocida correlación positiva entre una comunicación interna efectiva y un desempeño laboral exitoso, respaldada por investigaciones previas y diagnósticos internos. Se han identificado áreas específicas, como la claridad en la comunicación, la retroalimentación entre los equipos de trabajo y el acceso a la información relevante, que, al ser abordadas estratégicamente, tienen el potencial de contribuir significativamente al bienestar organizacional y al logro de metas institucionales en la Municipalidad Distrital de Pucyura, Anta, en el año 2023.

#### **6.1.5. Objetivos**

##### **Objetivo General**

Fortalecer la comunicación interna y mejorar el desempeño laboral de los 80 colaboradores en la Municipalidad Distrital de Pucyura, Anta, durante el año 2024, mediante intervenciones específicas y una cultura organizacional orientada a la eficiencia y calidad del trabajo.

##### **Objetivos Específicos**

1. Potenciar las destrezas de colaboración, aptitud para escuchar y resolver desacuerdos.
2. Adaptar los estilos de comunicación a las percepciones variadas de los colaboradores.
3. Implementar canales de comunicación efectivos que optimicen la difusión de información relevante.

Evaluar el impacto de las acciones implementadas en la comunicación interna y el desempeño laboral.

#### **6.1.6. Cobertura**

El plan abarcará a los 80 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pucyura,

incluyendo colaboradores de todas las áreas y niveles jerárquicos. La cobertura integral garantiza que cada miembro del equipo se beneficie de las intervenciones diseñadas para mejorar la comunicación interna y, por ende, el desempeño laboral.

#### **6.1.7. Duración**

El plan se desarrollará a lo largo de un periodo de 12 meses, comenzando en el mes 1 y concluyendo en el mes 12. Esta duración permite una implementación gradual de las intervenciones, evaluaciones periódicas y ajustes según las necesidades emergentes, asegurando la efectividad y sostenibilidad a largo plazo.

#### **6.1.8. Actividades a Desarrollar**

##### **Evaluación Inicial:**

- Datos recolectados en la presente investigación que sirvieron como diagnóstico para identificar áreas de mejora en la comunicación interna y el desempeño laboral.

##### **Estilos de comunicación:**

###### **Diagnóstico de Estilos:**

- Realizar evaluaciones individuales para identificar los estilos de comunicación predominantes entre los colaboradores.

###### **Sesiones de Retroalimentación:**

- Facilitar sesiones grupales para compartir los resultados y fomentar la comprensión mutua de los estilos comunicativos.

###### **Talleres de Desarrollo:**

- Implementar talleres específicos para mejorar la adaptabilidad de los estilos de comunicación según las preferencias de los colaboradores.

##### **Dirección de la comunicación:**

###### **Evaluación de la Dirección Actual:**

- Realizar un análisis detallado de la eficacia de la dirección de la comunicación en la Municipalidad.

**Sesiones de Mejora:**

- Facilitar sesiones con líderes y supervisores para discutir y optimizar los procesos de dirección de la comunicación.

**Implementación de Mejoras Identificadas:**

- Ejecutar cambios en la dirección de la comunicación, enfocándose en una transmisión más efectiva y transparente de la información.

**Capacidad de escucha:****Talleres de Habilidades de Escucha:**

- Diseñar e implementar talleres que fortalezcan las habilidades de escucha activa entre los colaboradores.

**Solución de conflictos:****Identificación de Necesidades:**

- Realizar encuestas para identificar las áreas específicas donde se requiere mejorar la capacidad de solución de conflictos.

**Entrenamiento en Resolución Constructiva:**

- Ofrecer programas de entrenamiento que promuevan la resolución de conflictos de manera constructiva y colaborativa.

**Trabajo en equipo:****Evaluación de Dinámicas Actuales:**

- Examinar las interacciones presentes en el trabajo en equipo y su influencia en el rendimiento laboral.

**Diseño de Estrategias Colaborativas:**

- Elaborar talleres de reconocimiento donde los colaboradores identifiquen a sus compañeros de trabajo y conozcan las funciones que desempeñan.
- Desarrollar estrategias específicas para fortalecer la colaboración y coordinación entre los colaboradores.

**Disponibilidad:****Encuestas de Disponibilidad:**

- Realizar encuestas para evaluar la disposición de los colaboradores para colaborar y participar en actividades organizativas.

**Reconocimiento y Reforzamiento:**

- Implementar programas de reconocimiento y reforzamiento positivo para aquellos que demuestren alta disponibilidad y compromiso.

**Productividad:****Análisis de Productividad Actual:**

- Evaluar la productividad laboral actual mediante indicadores clave y retroalimentación de los supervisores.

**Diseño de Estrategias de Mejora:**

- Desarrollar estrategias específicas para abordar áreas de mejora identificadas, considerando la relación con la comunicación interna
- Desarrollar talleres motivacionales para incrementar la satisfacción laboral y fomentar un ambiente de trabajo más dinámico y colaborativo. Estos talleres se enfocarán en reconocer y reforzar los logros individuales y de equipo, promover la autogestión y la iniciativa, y establecer metas claras y alcanzables que motiven a los colaboradores a superar sus expectativas.

- Implementar programas de capacitación para mejorar habilidades técnicas y promover el desarrollo profesional de los colaboradores.

#### ***6.1.9. Resultados Esperados***

- Mejora en las habilidades de trabajo en equipo, evidenciada por un aumento en la colaboración y coordinación entre los colaboradores.
- Adopción de estilos de comunicación adaptativos, reflejado en una mayor comprensión mutua y eficacia comunicativa.
- Implementación exitosa de canales de comunicación efectivos, asegurando una difusión óptima de información relevante.
- Evaluación positiva en las encuestas continuas sobre la dirección de la comunicación y la cultura organizacional.
- Aumento en la apreciación de la eficiencia laboral y la satisfacción global de los colaboradores, reflejado en resultados de evaluación de desempeño y encuestas de satisfacción.
- Creación de una cultura empresarial que fomente la transparencia, el diálogo abierto y un ambiente de trabajo armonioso.

**Tabla 17***Plan de Mejora de Comunicación Interna y Desempeño Labora*

N°	Actividades	Objetivos	Presupuesto	Cronograma												Responsable	Observaciones	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Evaluación Inicial	Utilizar datos de la investigación para identificar áreas de mejora en comunicación interna y desempeño laboral	1,000	■													Equipo de investigación	Ninguna
2	Diagnóstico de Estilos de Comunicación	Identificar estilos predominantes de comunicación	1,000	■													Equipo de investigación	Ninguna
3	Sesiones de Retroalimentación	Fomentar comprensión mutua de estilos comunicativos	2,500		■	■											Oficina de Relaciones Públicas	Ninguna
4	Talleres de Desarrollo de Estilos de Comunicación	Mejorar adaptabilidad de estilos según preferencias	3,000			■	■	■									Oficina de Relaciones Públicas	Ninguna
5	Evaluación de la Dirección Actual de Comunicación	Analizar eficacia de la dirección de comunicación	1,000					■									Equipo de dirección	Ninguna
6	Sesiones de Mejora en Dirección de Comunicación	Optimizar procesos de dirección de comunicación	2,500					■	■								Equipo de dirección y Oficina de Relaciones Públicas	Ninguna
7	Implementación de Mejoras en Dirección de Comunicación	Ejecutar cambios para transmisión efectiva de información	4,000						■								Oficina de Relaciones Públicas	Ninguna
8	Talleres de Habilidades de Escucha	Fortalecer habilidades de escucha activa	3,000						■	■							Oficina de Relaciones Públicas	Ninguna
9	Identificación de Necesidades en Solución de Conflictos	Identificar áreas específicas de mejora en resolución de conflictos	1,500							■							Equipo de recursos humanos	Ninguna
10	Entrenamiento en Resolución Constructiva	Promover resolución constructiva y colaborativa de conflictos	1,000							■							Equipo de desarrollo organizacional	Ninguna

11	Evaluación de Dinámicas Actuales de Trabajo en Equipo	Evaluar interacciones y su impacto en rendimiento	1,000															Equipo de investigación	Ninguna
12	Talleres de Reconocimiento y Fortalecimiento del Trabajo en Equipo	Identificar roles y fomentar colaboración	4,000															Oficina de Relaciones Públicas	Ninguna
13	Encuestas de Disponibilidad	Evaluar disposición para participar en actividades	500															Equipo de recursos humanos	Ninguna
14	Implementación de Programas de Reconocimiento y Reforzamiento	Reforzar comportamientos positivos y alta disponibilidad	4,500															Equipo de recursos humanos	Ninguna
15	Análisis de Productividad Actual	Evaluar productividad mediante indicadores clave	1,500															Equipo de supervisión	Ninguna
16	Diseño de Estrategias de Mejora de Productividad	Desarrollar estrategias para mejorar productividad	6,500															Equipo de desarrollo organizacional	Ninguna
17	Talleres Motivacionales	Incrementar satisfacción y dinamismo laboral	4,000															Oficina de Relaciones Públicas	Ninguna
18	Implementación de Programas de Capacitación	Mejorar habilidades técnicas y desarrollo profesional	5,000															Equipo de recursos humanos	Ninguna

Fuente. Elaboración propia



## CONCLUSIONES

**Primera:** Los resultados indican una fuerte correlación positiva (0.856) entre la calidad de la comunicación interna y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pucyura, Anta – 2023. Dicho hallazgo respalda la vital importancia de una comunicación interna eficaz con el propósito de mejorar significativamente la eficiencia y el rendimiento laboral de los colaboradores municipales.

**Segunda:** En cuanto a las dimensiones de la comunicación interna, se resalta una variedad de interpretaciones, limitadas prácticas comunicativas que afectan la claridad de la información, moderada capacidad de escucha, bajos niveles en estilo y la dirección de la comunicación que no se alinea con los objetivos de la organización.

**Tercera:** Según los resultados los logros relacionados con el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad de Distrital de Pucyura se evidencia un nivel regular en cuanto a funciones diversas como, limitaciones de recursos, baja calidad de comunicación y un ambiente de trabajo inestable estas áreas específicas requieren atención y mejora, Así mismo se evidencio un 47.5% de nivel regular en cuanto al trabajo en equipo y el 42.5% de percepción de productividad del mismo nivel.

**Cuarta:** Con el trabajo se evidenció que las estrategias necesarias para mejorar el desempeño laboral en razón de las problemáticas identificadas, serían, la mejora de las destrezas colaborativas de los colaboradores, la aptitud para escuchar y resolver desacuerdo, adoptar estilos de comunicación acorde a las características de los colaboradores, e implementar canales de comunicación efectivos, lo cual impactara en la productividad y satisfacción de los colaboradores, influyendo en el alcance de objetivos organizacionales y en la creación de un entorno laboral positivo.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** A la Oficina de Relaciones Públicas y recursos humanos de la municipalidad se le recomienda ofrecer talleres en habilidades comunicativas para todos los colaboradores, enfocándose en la escucha activa, la retroalimentación constructiva y la claridad en la transmisión de mensajes.

**Segunda:** A la Oficina de Relaciones Públicas y recursos humanos de la municipalidad se le recomienda la implementación de programas de capacitación enfocados en la comunicación efectiva y sesiones de resolución de conflictos, incluyendo ejercicios interactivos y estudios de casos para mejorar las habilidades comunicativas y técnicas de mediación de los colaboradores.

**Tercera:** A los directivos de la municipalidad se les recomienda la implementación de estrategias focalizadas en fortalecer el trabajo en equipo mediante actividades formativas, dinámicas de grupo y la promoción de un ambiente participativo. Del mismo modo, se debe implementar sistemas de seguimiento objetivos y proporcionar feedback regular sobre el desempeño laboral.

**Cuarta:** Se recomienda a los miembros de la municipalidad poner en práctica el plan integral diseñado en la presente investigación, sirviendo como una herramienta útil para la mejora de la comunicación interna y el desempeño laboral, estableciendo mecanismos de seguimiento y evaluación continua para medir el impacto de las acciones implementadas y realizar ajustes necesarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, D., Peña, D., & Rivera, F. (2016). Análisis dinámico de la capacidad de respuesta de una cadena de suministros de productos tecnológicos. Caso Samsung. *Entramado*, 12(2), 254-275. <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/entramado.2016v12n2.24218>
- Alles, M. (2018). *Comportamiento Organizacional*. Ediciones Granica. [https://doi.org/https://www.google.com.pe/books/edition/Comportamiento\\_Organizacional\\_Nueva\\_Edic/X-H4DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://doi.org/https://www.google.com.pe/books/edition/Comportamiento_Organizacional_Nueva_Edic/X-H4DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Alvarado, R., Acosta, K., & Mata, Y. (2018). Necesidad de los sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *Intersedes*, 19(39), 17-31. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/isucr.v19i39.34067>
- ANECA. (2021). *Guía para la elaboración de un plan de mejoras*. Editorial ANECA.
- Arias, W., Lazo, J., & Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Revista Industrial*, 21(2), 81-89. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- Armijos, F., Bermudez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. [https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Armijos, F., Franklin, A., & Mora, N. (2020). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. [https://doi.org/https://revistas.uptc.edu.co/index.php/linguistica\\_hispanica/article/view/6192/5223](https://doi.org/https://revistas.uptc.edu.co/index.php/linguistica_hispanica/article/view/6192/5223)
- Aslla, N. (2020). *La comunicación organizacional y su influencia en el desempeño*

- laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de ollantaytambo, cusco*  
-2020. Lima: Universidad Privada Telesup.
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*, 4(10), 58-76. <https://doi.org/DOI:10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*, 4(10), 58-76. <https://doi.org/DOI:10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Ballesteros, C. (2021). Propuesta para un Plan Integral de comunicación en la gestión . *Revista Iberoamericana de Ciencias de la Actividad* , III(10), 160-177.
- Barros, A. (2023). *Comunicación Interna Y Desempeño Laboral En La Microempresa Alvi del BArrio los Matías, Cantón Salinas, año 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigacion Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigacion Valor Agregado*, 7(1), 109-121. [https://doi.org/https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/17](https://doi.org/https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/17)
- 88
- Becerra, S., Alvarez, W., & Rodriguez, A. (2019). Competencias comunicativas para la vida a través del uso de la multimedia. *Revista Espacios*, 40(20), 1-17. [https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Alvarez-Araque/publication/338685202\\_Competencias\\_comunicativas\\_para\\_la\\_vida\\_a\\_traves\\_del\\_uso\\_de\\_la\\_multimedia/links/5e24838f458515ba209634ec/Competencias-comunicativas-para-la-vida-a-traves-del-uso-de-la-multimedia.pdf](https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Alvarez-Araque/publication/338685202_Competencias_comunicativas_para_la_vida_a_traves_del_uso_de_la_multimedia/links/5e24838f458515ba209634ec/Competencias-comunicativas-para-la-vida-a-traves-del-uso-de-la-multimedia.pdf)
- Bolgeri, P. (2018). *Comunicación Interpersonal Fundamentos teóricos y actividades*

- prácticas*. Editorial Universidad de La Serena.  
[https://doi.org/https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n  
 \\_Interpersonal/O3KMDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://doi.org/https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_Interpersonal/O3KMDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- Calvo, P. (2017). Reciprocidad cordial bases éticas de la cooperación. *Ideas y Valores*, 66(165), 1-20.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.15446/ideasyvalores.v66n165.53225>
- Carless, D. (2016). *Diseñar el feedback para promover el diálogo*. El feedback formativo en la universidad.  
[https://doi.org/https://hub.hku.hk/bitstream/10722/232920/1/Content.pdf?accept  
 =1](https://doi.org/https://hub.hku.hk/bitstream/10722/232920/1/Content.pdf?accept=1)
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicacion*, 9(1), 25-34.  
<https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chaves, L., Grijalba, M., Barcenas, D., Matabanchoy, S., & Zambrano, C. (2017). Actitudes hacia la calidad de vida laboral en trabajadores control de vía de transporte urbano. *Tendencias*, 18(2), 69-85.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22267/rtend.171802.77>
- Chavez, E. (2019). Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019. *Trabajo de Investigación*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Contreira, L. (2019). *Hecho en la Frontera*. Centro Latino-Americano de Estudios en Cultura.  
<https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CTKbDwAAQBAJ>

&oi=fnd&pg=PA9&dq=relaciones+interpersonales&ots=AD5ILphhJy&sig=Rtg  
Kjanx22zyY2sYPcquKJTbJI#v=onepage&q=relaciones%20interpersonales&  
=false

- Corrales, A., Quijano, N., & Gongora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanzas e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65.  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Corrales, J. (2018). *Comunicación organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de la nación de la provincia del cusco, 2018*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Creswell, J. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Cruzado, L., & Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31 - 36.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Oberta UOC Publishing.  
<https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mxSzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=comunicacion++interna&ots=eP9soA86ee&sig=V5og4uDNpScy5ct2dFYF-ijFrTE#v=onepage&q=comunicacion%20%20interna&f=false>
- Davila, R., Agüero, E. d., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409.  
<https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>

- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson educación.
- Fernández, J. (2013). La administración del Estado y las municipalidades en Chile. *Revista IUS*, 7(32), 148-160.  
<https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v7n32/v7n32a9.pdf>
- Galán, R. (2015). Comprensión auditiva: evaluación y aprendizaje. *Iztapalapa. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 36(79), 31-46.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.28928/revistaiztapalapa/792015/atc2/galanvelezrm>
- George, R., Labori, R., Bermudez, L., & Gonzales, I. (2017). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163). *Revista de informacion científica*, -( ), 1153-1163.  
<https://doi.org/https://revincientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1795/3777>
- Gil, L., Martines, G., & Rodriguez, C. (2022). Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las. *Revista Científica de la UCSA*, 9(III), 85-96.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>
- Hayek, F. (2020). *Camino de servidumbre*. Madrid: Alianza Editorial.
- Hernandez, B., Ruiz, A., Ramirez, V., Sandoval, S., & Mendez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, XIII(16), -.  
[https://doi.org/DOI: 10.23913/ride.v8i16.370](https://doi.org/DOI:10.23913/ride.v8i16.370)
- Hernández, N. (2020). 'Amabilidad', "atencion", "profesionalidad". Valores sociales atribuidos por el paciente a su medico de cabecera y características de imagen social. *Discurso y Sociedad*, 14(2), 309-334.  
[https://doi.org/http://www.dissoc.org/ediciones/v14n02/DS14\(2\)HernandezFlore](https://doi.org/http://www.dissoc.org/ediciones/v14n02/DS14(2)HernandezFlore)

s.pdf

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de Mexico: Mc Graw Hill.
- Illera, M. (2022). Conflicto, derecho y mecanismos alternativos. *Ius et Praxis*, XXVIII(1), 236-253. <https://doi.org/10.4067/S0718-00122022000100236>
- Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Fundación Universitaria del Área Andina .
- Lesmes, A., Barrientos, E., & Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 147-153. <https://doi.org/https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Londono, L. (2009). La atención: un proceso psicológico básico. *Academia*, (-), 91-100. <https://doi.org/https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/150730/555786.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Londoño, O., & Escobar, M. (2017). Colaborador social del conocimiento: noción desde la teoría del capital intelectual. *Revista de Pedagogía*, 38(102), 276-305. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/659/65952814014.pdf>
- Matos, Y., Martina, M., Barreto, Y., & Maryelin, V. (2018). El trabajo en equipo para promover la participación. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 20(2), 226-247. <https://doi.org/Dialnet-ElTrabajoEnEquipoParaPromoverLaParticipacionDeLosA-6773131.pdf>
- Mejía, C., Encalada, S., Segovia, A., & Figueroa, S. (2023). Escucha activa como estrategia didáctica para el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes del bachillerato. *Revista Ciencia Latina Internacional*, VII(6), 6476-6494. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i6.9178](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9178)
- Mejillon, A. (2017). Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño



del talento humano del Instituto de Seguridad Social. *Tesis de Pregrado*.  
Universidad Península de Santa Elena, La Libertad - Ecuador.

Mendoza, E., & Rivero, J. (2023). *Estrategias de la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrita de Tinta, Gestión 2021*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco .

Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), 1-11.

<https://doi.org/https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>

Motta, J. H. (2017). La actitud de escucha, fundamento de la comunicacion y la democracia en el aula. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, -(30), 149-169.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.19053/0121053X.n30.0.6192>

Moya, L. (2018). *La empatia*. Plataforma Editorial.  
[https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MPakDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=empatia+en+la+organizacion&ots=0-MUnssUj7&sig=alHSiQ0aiJomN\\_H2b30GeO5Bjks#v=onepage&q=empatia%20en%20la%20organizacion&f=false](https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MPakDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=empatia+en+la+organizacion&ots=0-MUnssUj7&sig=alHSiQ0aiJomN_H2b30GeO5Bjks#v=onepage&q=empatia%20en%20la%20organizacion&f=false)

Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3 - 12. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Ordaz, K., & Bennett, M. (2019). Integracion de la terapia cognitivo conductual y terapia centrada en soluciones en un taller para el aumento de la autoestima y asertividad. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(2), 42-71.  
<https://doi.org/https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol22n>

um2/Vol22No2Art17.pdf

- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 3(4(2)), 296-309. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <https://doi.org/https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Paradiso, G. (2022). *Feedback Consciente*. Editorial Temas. [https://doi.org/https://www.google.com.pe/books/edition/Feedback\\_Consciente\\_2da\\_edici%C3%B3n/4VGMEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://doi.org/https://www.google.com.pe/books/edition/Feedback_Consciente_2da_edici%C3%B3n/4VGMEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), -. <https://doi.org/https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2021). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos latinoamericanos de administracion*, XV(28), -. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/40965950007.pdf>
- Quinto, M. (2021). Los estilos de comunicación en los docentes de las instituciones educativas públicas de los distritos de Chuschi y San Juan Bautista, Ayacucho-2020. *Revista científica Instituto Nacional de Investigación y Capacitación Continua*, Perú, 4(I), -. <https://doi.org/http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/390/3901896006/index.html>

- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Panapo.
- Ramon, M., Garcia, M., & Olalde, A. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), 135-142.  
[https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000200135](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135)
- Rodríguez, A., Rodríguez, R., & Martínez, M. (2019). Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional (ecco). *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 30(1), 30-46.  
<https://doi.org/https://www.repsasppr.net/index.php/reps/article/view/393/606>
- Rodriguez, S. (2023). Gestión de la comunicación interna y la productividad laboral en la Corporación B&C S.C.C sucursal Baños de Agua Santa. *Tesis de licenciatura*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Rodriguez, Y. (2018). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *bibliotecas anales de investigación*, 11(4), 150-163.  
<https://doi.org/http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/203/212>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en. *Revista Espacios*, 39(6), 11.  
<https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Sabastizagal, I., Astete, J., & Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 1(37), 32-41.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Segredo, A., Garcia, A., Cabrera, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFORDIR*, 0(24), 86-99.

- Seminario, W., & Sanchez, A. (2020). La cultura de colaboración en las organizaciones educativas. *Revista de Educación & Pensamiento*, -(27), 60-67.  
<https://doi.org/http://www.educacionypensamiento.colegiohispano.edu.co/index.php/revistaeypp/article/view/121/108>
- Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Arequipa: Bioestadístico EEDU EIRL.
- Thörel, E., Pauls, N., & Görit, A. (2020). ¿Son iguales para todos los efectos de la disponibilidad laboral prolongada? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(2), 147-156.  
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5093/jwop2020a14>
- Torres, O., Uvidía, K., & Carapas, A. (2021). Análisis del desarrollo y la cultura organizacional en microempresas familiares en el cantón Bolívar. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3), 1-21.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2669>
- Traverso, P., Williams, B., & Palacios, I. (2018). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Universidad ECOTEC.  
<https://doi.org/http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/2467>
- Uyarra, E. (2019). Eficacia y Eficiencia en los trabajos de auditoría. *Revista Técnica Contable y Financiera*, -(20), 83-97.  
<https://doi.org/https://estebanuyarra.com/wp-content/uploads/2020/08/02-ESTEBAN-UYARRA-ENCALADO-III.pdf>
- Vega, P., & Chirinos, C. (2020). *Teorías de la comunicación, la comunicación como objeto de estudio*. Universitat Oberta de Catalunya .
- Villalobos, M., & Pertuz, F. (2019). Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas. *SAPIENTIAJE: Ciencias sociales, Humanas e Ingenierías Universidad*

Oscar Rivar, 5(-), 31-57.  
<https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ManejoDeConflictosEnElEmprendimientoDeLasEmpresasD-7052370.pdf>

Vivas, A., Solis, D., & Quiñonez, J. (2022). Comunicación organizacional interna como factor como factor determinante en el desempeño laboral. *revista ibero-americana de estudios en educacion*, 17(4), 2938-2955.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21723/riaee.v17i4.17497>

Washington, R., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación organizacional*. Ediciones Grupo Compás.

Zuley, D., & Fuentes, C. (2021). Teoría de Resolución de Conflictos de Johan Galtung para la Implementación de la Cátedra de la Paz. *Revista Internacional Tecnológica-Educativa Docentes* 2.0, XI(2), 48-56.  
<https://doi.org/10.37843/rted.v11i2.251>

Zurina, J., & Moyano, G. (2019). La Asertividad como estilo de comunicación en la formación del sujeto. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC*, 4(1), 68-83.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.4.68-](https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.4.68-83)

# **ANEXOS**

a) Matriz de consistencia

TÍTULO: Relación de la comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta - 2023?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta - 2023.	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura – Anta, 2023.	Comunicación interna	Estilos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación asertivas</li> <li>- Comunicación amable</li> <li>- Comunicación neutra</li> <li>- Comunicación empática</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Analítico  <b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Donde:</b>  <b>M:</b> Muestra de estudio  <b>V1:</b> Comunicación interna  <b>V2:</b> Desempeño laboral  <b>r:</b> Relación</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b>  <b>Población:</b> 80 los colaboradores en la municipalidad de Pucyura.  <b>Muestra:</b> 80 colaboradores de la municipalidad, muestreo censal.</p> <p><b>TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b>  <b>Técnica</b>                      - Encuesta  <b>Instrumentos</b>                      - Cuestionario  <b>TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS:</b>                      SPSS V.25</p>
<b>P.E.1:</b> ¿Cuáles son las características de la comunicación interna de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta - 2023?	<b>O.E.1:</b> Identificar las características de la comunicación interna de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta - 2023.	<b>H.E.1:</b> Las características de la comunicación interna de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023 son los estilos de comunicación, la capacidad de escuchar, la dirección de la comunicación, solución de conflictos y el trabajo en equipo.		Dirección de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones normativas</li> <li>- Funciones de servicio</li> <li>- Funciones formativas</li> <li>- Funciones prospectivas</li> </ul>	
				Capacidad de escuchar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención</li> <li>- Disponibilidad de escuchar</li> <li>- Comprensión</li> <li>- Feedback</li> <li>- Escucha activa</li> </ul>	
				Solución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> </ul>	
<b>P.E.2:</b> ¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad de Pucyura, Anta - 2023?	<b>O.E.2:</b> Describir el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023	<b>H.E.2:</b> El desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023 es regular.	Desempeño laboral	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboración</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Responsabilidades</li> <li>- Cohesión</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>	
				Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Actitud hacia el trabajo</li> <li>-Comportamiento organizacional</li> <li>- Comunicación interpersonal</li> <li>- Amabilidad y cordialidad</li> </ul>	

<p><b>P.E.3:</b> ¿Qué estrategias de la comunicación interna se requiere para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023?</p>	<p><b>O.E.3:</b> Proponer un plan de estrategias de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta - 2023</p>	<p><b>H.E.3:</b> Un plan de estrategias de comunicación interna mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pucyura, Anta – 2023.</p>		<p><b>Productividad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condición y ambiente de trabajo</li> <li>- Cumplimiento de plazos</li> <li>- Eficiencia</li> </ul>	
--	---	---	--	-----------------------------	---	--

*Fuente.* Elaboración propia.



## b) Instrumento



# UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAAD DEL CUSCO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

### CUESTIONARIO:

**“RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCYURA, ANTA – 2023”**

### PRESENTACIÓN:

Estimado (a) trabajador (a) de la Municipalidad Distrital de Pucyura:

Agradecemos sinceramente su participación en la siguiente encuesta, diseñada con el propósito de recopilar información valiosa acerca de la **RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES** de la Municipalidad Distrital de Pucyura, Anta, en el año 2023.

Le solicitamos que dedique el tiempo necesario para completar la encuesta de forma individual. Su colaboración es esencial y contribuirá significativamente a esta investigación.

Por favor, tenga la seguridad de que sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad. No se divulgarán opiniones ni datos personales de los encuestados. Toda la información recopilada se utilizará exclusivamente con fines de investigación y no se compartirá con terceros.

### DATOS GENERALES:

**1. Sexo:**

- a) Masculino
- b) Femenino

**2. Edad**

- a) De 18 a 25 años
- b) De 26 a 30 años
- c) De 31 a 35 años
- d) De 36 a 40 años
- e) De 41 a más años

**3. Área en el que trabaja:** \_\_\_\_\_

Indicar su nivel de satisfacción en los siguientes ítems. La valoración es de acuerdo a la escala de Likert con una puntuación de 1 a 5, tal como se muestra a continuación:

**Calificación:**

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>						
<b>ESTILOS DE COMUNICACION</b>						
01	Expreso mis opiniones y pensamientos de manera clara y directa.	1	2	3	4	5
02	Trato a mis colegas y superiores con cortesía y respeto.	1	2	3	4	5
03	Mantengo un tono de voz neutral y profesional en las conversaciones.	1	2	3	4	5
04	Intento comprender los sentimientos y perspectivas de los demás en las conversaciones.	1	2	3	4	5
<b>DIRECCION DE LA COMUNICACION</b>						
05	La comunicación en la Municipalidad se rige por normas y regulaciones claras.	1	2	3	4	5
06	La comunicación interna se enfoca en brindar apoyo y solucionar problemas para los colaboradores.	1	2	3	4	5
07	La comunicación interna incluye capacitaciones y oportunidades de aprendizaje para el crecimiento de los colaboradores.	1	2	3	4	5
08	Se comparten regularmente visiones y metas estratégicas con los colaboradores en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD DE ESCUCHAR</b>						
09	Presto atención activa a lo que mis colegas o superiores me comunican durante las interacciones laborales.	1	2	3	4	5
10	Muestro una actitud abierta y receptiva hacia las ideas y opiniones de mis colegas en el trabajo	1	2	3	4	5

11	Me esfuerzo por comprender completamente las necesidades y preocupaciones de mis colegas durante las conversaciones laborales.	1	2	3	4	5
12	Proporciono retroalimentación constructiva y útil cuando me comunico con mis colegas de trabajo.	1	2	3	4	5
13	Muestro interés genuino en las conversaciones y hago preguntas para profundizar en los temas.	1	2	3	4	5
<b>SOLUCION DE CONFLICTOS</b>						
14	Las decisiones se toman de manera colaborativa y considerando diferentes perspectivas en el entorno de comunicación interna.	1	2	3	4	5
15	Estoy dispuesto(a) a asumir responsabilidades y abordar los conflictos de manera proactiva dentro de mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Mantengo relaciones interpersonales saludables y constructivas incluso cuando se presentan conflictos.	1	2	3	4	5
17	Colaboramos efectivamente con nuestros colegas para resolver conflictos y mantener un ambiente de trabajo armonioso en nuestra comunicación interna.	1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
18	Trabajo de manera efectiva en equipos multidisciplinarios para alcanzar nuestros objetivos comunes.	1	2	3	4	5
19	La comunicación en mi equipo es clara y eficiente, lo que facilita el intercambio de ideas y la resolución de problemas.	1	2	3	4	5
20	Todos los miembros del área de trabajo asumen sus responsabilidades y cumplen con sus tareas asignadas	1	2	3	4	5
21	Percibo un ambiente positivo y de confianza con mis colegas de trabajo.	1	2	3	4	5
22	El líder del área de trabajo fomenta la participación y el desarrollo de todos los miembros.	1	2	3	4	5
<b>DISPONIBILIDAD</b>						

23	Estoy comprometido/a con el proceso de toma de decisiones en mi área de trabajo	1	2	3	4	5
24	Muestro entusiasmo por participar en la toma de decisiones que afectan mi trabajo y la organización.	1	2	3	4	5
25	Soy consciente de la importancia de seguir las políticas y procedimientos establecidos en el proceso de toma de decisiones.	1	2	3	4	5
26	Mantengo una comunicación abierta y constructiva con mis colegas durante el proceso de toma de decisiones.	1	2	3	4	5
27	Promuevo un ambiente de trabajo armonioso y respetuoso durante la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
28	Me siento cómodo/a y motivado/a en mi entorno de trabajo, lo que mejora mi capacidad de tomar decisiones de manera efectiva.	1	2	3	4	5
29	La puntualidad es una prioridad en nuestro centro de trabajo, lo que contribuye a la productividad en la toma de decisiones	1	2	3	4	5
30	Las decisiones se toman de manera eficiente, sin retrasos innecesarios, en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
31	Buscamos constantemente formas de mejorar la eficiencia en el proceso de toma de decisiones y ejecución en la Municipalidad.	1	2	3	4	5

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## c) Fichas de validación del instrumento

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: FREDDI YANQUE MARTORREL  
 1.2. Cargo o institución donde labora: Docente – UN SAAC  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Validación de Instrumento  
 1.4. Autor del instrumento: MAITA FUENTES YULI GIANELLA Y HUILLCA HUAMAN MARITZA

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplica el test- <del>que</del> (piloto)			X		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			X		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

#### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Observaciones:

En consecuencia, el instrumento (SI) puede ser aplicado

#### V. NOMBRE Y APELLIDO DEL JUICIO DEL EXPERTO:

~~Freddi~~ Orlando Yanque Martorell

#### VI. CARGO O ESPECIALIDAD DEL EXPERTO:

Docente Principal de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas

Firma del experto  
 DNI: 23859615

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres: ANTERO VIDAL CHAVEZ RIVERA  
1.2. Cargo o institución donde labora: Docente – UNSAAC  
1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Validación de instrumento  
1.4. Autor del instrumento: MAITA FUENTES YULI GIANELLA Y HUILLCA HUAMAN MARITZA

**II. ASPECTO DE VALIDACIÓN**

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplica el test-retest (piloto)			X		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.			X		
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			X		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.			X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

- IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
  - El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Observaciones:

Pueden presentar el documento la ficha de validación

En consecuencia, el instrumento (SI) (NO) puede ser aplicado

V. NOMBRE Y APELLIDO DEL JUICIO DEL EXPERTO:  
ANTERO VIDAL CHÁVEZ RIVERA

VI. CARGO O ESPECIALIDAD DEL EXPERTO:  
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DE LA FCSEI

  
Firma del experto  
DNI: 23923004

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: CESAR MOSQUEIRA ARAGON
- 1.2. Cargo o institución donde labora: Docente – UNSAAC
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Validación de instrumento
- 1.4. Autor del instrumento: MAITA FUENTES YULI GIANELLA Y HUILLCA HUAMAN MARITZA

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			X		
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.			X		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez del contenido y criterio.			X		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.			X		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplica el test-retest (piloto)				X	
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.			X		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.				X	
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.			X		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.			X		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.			X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Observaciones: Insisto: la legislación laboral en el Perú, se refiere a trabajadores y no COLABORADORES, por lo tanto considero pertinente, corregir la denominación antes comentada desde el título del proyecto de tesis, SMP.

En consecuencia, el instrumento (SI) (NO) puede ser aplicado

### V. NOMBRE Y APELLIDO DEL JUICIO DEL EXPERTO:

Dr. César Augusto Mosqueira Aragón.

### VI. CARGO O ESPECIALIDAD DEL EXPERTO: Docente Escuela Profesional Ciencias de la Comunicación.



Firma del experto  
DNI: 23822617  
19.10.2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**DIRECCIÓN DE DEPARTAMENTO ACADEMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**A DE RELACIONES PÚBLICAS, MARKETING Y GERENCIA LABORAL**

Cusco, 26 de enero del 2024.

**Oficio N° 002-2024-GL. UNSAAC**

Señora:

**Dra. MARÍA DEL PILAR BENAVENTE GARCÍA**

Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas -  
UNSAAC Presente. -

**ASUNTO: DECLARA APTO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

-----

Me dirijo a usted a fin de elevar el Informe del Asesoramiento de la tesis:  
**RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL  
DE PUCYURA, ANTA – 2023**, presentado por las Bachilleres Yuli Gianella Maita  
Fuentes y Maritza Huillca Huamán, todas las observaciones realizadas, fueron  
levantadas encontrándose **apta**,

Del mismo modo fue sometida al sistema antiplagio. Turnitin teniendo una  
similitud general de 5% (cinco por ciento), por lo que dicho trabajo se encuentra  
apta para proseguir con los trámites.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para reiterarle mis  
consideraciones distinguidas.

Atentamente,

-----  
**Dra. MARÍA DEL PILAR BENAVENTE GARCÍA**  
**DOCENTE ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS,**  
**MARKETING Y GERENCIA LABORAL**