



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**"COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN
TIEMPOS DE COVID 19 EN EL ÁREA DE RENTAS DE UNA
MUNICIPALIDAD DE JAÉN, 2021"**

**PRESENTADO POR:
BACH. PÉREZ GARCÍA CLEYDI**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:
MG. JUAN JOSE DEL CARMEN, PAUCAR ELERA**

JAÉN – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por su amor, protección y bondad.

A mis padres, ya que gracias a su esmerada dedicación en mi formación, aun sabiendo que no encontraría la forma de recompensar su esfuerzo en esta vida me brindan su apoyo, deseo expresarles mis logros que ahora también son suyos; los quiero mucho

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento a todos los docentes de la Universidad Alas Peruanas,
gracias por sus enseñanzas.

Al MBA. Ricardo Rivera Tantachuco por su dedicación, apoyo y dirección para culminar
exitosamente la tesis

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.2.1. Delimitación Espacial	15
1.2.2. Delimitación Social.....	15
1.2.3. Delimitación Temporal	15
1.2.4. Delimitación Conceptual	15
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1. Problema Principal.....	15
1.3.2. Problemas Secundarios	15
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.4.1. Objetivo General.....	16
1.4.2. Objetivos específicos	16
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1. Hipótesis general.....	257
1.5.2. Hipótesis secundarias	267
1.5.3. Variables	268
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.6.1. Tipo y nivel de la investigación	22
a) Tipo de investigación	22
b) Nivel de investigación.....	22
1.6.2. Método y diseño de la investigación.....	22
a) Método de investigación.....	22
b) Diseño de investigación	22

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	23
a) Población	23
b) Muestra.....	23
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos.....	23
a) Técnicas	23
b) Instrumentos	23
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	25
a) Justificación.....	25
b) Importancia.....	26
c) Limitaciones	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	27
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.2. BASES TEÓRICAS.....	32
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	40
2.4. BASES HISTÓRICAS.....	41
2.5. BASE LEGAL	43
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS	44
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	66
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	67
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización comunicación interna.....	20
Tabla 2 Operacionalización desempeño laboral	21
Tabla 3 Alfa de Cronbach comunicación interna	24
Tabla 4 Alfa de Cronbach desempeño laboral.....	24
Tabla 5 Alfa de Cronbach comunicación interna y desempeño laboral	24
Tabla 6 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk.....	25
Tabla 7 Dimensión estratégica.....	44
Tabla 8 Dimensión operativa	45
Tabla 9 Dimensión aprendizaje	46
Tabla 10 Dimensión cultural.....	47
Tabla 11 Dimensión proactividad.....	48
Tabla 12 Dimensión capacidad de servicio	49
Tabla 13 Dimensión diligencia en el trabajo	50
Tabla 14 Dimensión conocimientos.....	51
Tabla 15 Nivel de comunicación interna	52
Tabla 16 Nivel de desempeño laboral.....	53
Tabla 17 Correlación comunicación interna y proactividad	54
Tabla 18 Correlación comunicación interna y capacidad de servicio.....	55
Tabla 19 Correlación comunicación interna y diligencia en el trabajo	56
Tabla 20 Correlación comunicación interna y conocimientos.....	57
Tabla 21 Relación entre comunicación interna y desempeño laboral.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión estratégica	44
Figura 2 Dimensión operativa.....	45
Figura 3 Dimensión aprendizaje	46
Figura 4 Dimensión cultural	47
Figura 5 Dimensión proactividad.....	48
Figura 6 Dimensión capacidad de servicio	49
Figura 7 Dimensión diligencia en el trabajo	50
Figura 8 Dimensión conocimientos	51
Figura 9 Nivel de comunicación interna.....	52
Figura 10 Nivel de desempeño laboral	53

RESUMEN

La comunicación es un proceso interminable, cambiante y dinámico que acompaña a las personas desde su origen; en ese contexto, el medio organizacional ha tenido que reflexionar sobre su eficacia y avance en el sector productivo y laboral; del mismo modo, el desempeño laboral es conceptualizado como el rendimiento que el empleado muestra al realizar las tareas que le competen; considerando si la persona es o no apta para el puesto. La investigación presentó como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral; trabajo que fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo; asimismo, como alcance se utilizó el correlacional y diseño no experimental. Fueron 2 los cuestionarios, siendo estos seleccionados para ser aplicados a 27 trabajadores con la finalidad de obtener la información requerida. Se identificó que la comunicación interna 59.3% y el desempeño laboral 44.4% presentan niveles altos; además se logró determinar que existe relación entre las variables escogidas para el estudio.

Palabras clave: comunicación interna, evaluación, desempeño laboral, organización.

ABSTRACT

Communication is an endless, changing and dynamic process that accompanies people from their origin; In this context, the organizational environment has had to reflect on its effectiveness and progress in the productive and labor sector; In the same way, job performance is conceptualized as the performance that the employee shows when performing the tasks that correspond to him; considering whether or not the person is suitable for the position. The research presented as objective to determine the relationship between internal communication and job performance; work that was developed through a quantitative approach; Likewise, the correlational and non-experimental design were used as scope. There were 2 questionnaires, these being selected to be applied to 27 workers in order to obtain the required information. It was identified that internal communication 59.3% and job performance 44.4% have high levels; In addition, it was possible to determine that there is a relationship between the variables chosen for the study.

Keywords: internal communication, evaluation, job performance, organization.

INTRODUCCIÓN

El personal es un factor clave para las organizaciones, pues mediante ellos es que se logra el éxito organizacional, siendo necesario desarrollar programas y políticas que les permita incrementar su felicidad, conocimientos, habilidades y destrezas para incrementar su productividad. Un factor que requiere tomar en cuenta es la comunicación interna, la cual se mantiene en permanente construcción profesional y académica, así tras su utilización eficiente en las actividades permitirá mayor cohesión y sinergia entre los involucrados, propiciando también un ambiente laboral favorable para la puesta en marcha de las actividades.

Es fundamental evaluar el desempeño para que toda organización tenga conocimiento del resultado de las labores de cada trabajador que tenga en su planilla, no siendo una fácil tarea y en la administración del personal es una práctica que no es la mejor, en consecuencia de que se trata de actividades que combinan subjetivas consideraciones que obstaculizan la evaluación y toman equivocada importancia a indicadores que no tienen relación directa con las tareas a realizar.

La investigación ha seguido la estructura proporcionada por la Universidad Alas Peruanas, la cual se divide según detalle: El capítulo I comprende el planteamiento del problema; el Capítulo II corresponde al Marco Teórico; El Capítulo III describe la presentación, análisis e interpretación de resultados; por último se redactan las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El gestionar la comunicación en el sector público debe dar respuesta al actual competitivo y cambiante mundo, siendo esta gestión interactiva y sistémica; teniendo la capacidad de escuchar al personal con el propósito de mantener un ambiente favorable de trabajo, lo cual permitirá incrementar el desempeño de sus colaboradores.

Al propiciarse la crisis del COVID 19, la comunicación organizacional enfrenta una difícil situación lo que permite tomar lecciones hacia el futuro. Muchas interrogantes se han originado tras la pandemia, siendo esta difícil situación muy reciente como para responder en su totalidad. Los estudios realizados y las reflexiones originadas ponen de manifiesto que la comunicación y el desempeño han sido afectados por la pandemia COVID 19 (Xifra, 2020); de igual manera los estudios sostienen que la comunicación interna genera desarrollo al integrarse íntimamente con la gestión organizacional, por lo que diversas instituciones desarrollan estrategias enfocadas en su personal con el propósito de mejorar la comunicación al interior, incrementando así la identificación con las mismas (Castro et al., 2020).

El desempeño laboral a nivel global y en América Latina, es evidenciado en esta última década como mediocre, siendo aún más desfavorable por la pandemia COVID 19 al tener efectos en el empleo y los productos. Este escenario también es producido por el incremento en la tecnología y el escaso capital humano con las competencias requeridas (Weller, 2020). Las falencias en el desempeño son propiciadas por la escasa comunicación interna y retroalimentación, siendo este un proceso que falla en diversas organizaciones; sin embargo, todo no es desfavorable al existir trabajadores identificados con un desempeño competente y de regular hacia arriba, requiriendo programas de motivación y comunicación para incrementar los niveles de desempeño (Rodríguez y Lechuga, 2019).

Citando a Casas y Roca (2016), ambos investigadores señalan que la comunicación interna se encuentra desarticulada con los objetivos y políticas de las entidades, resultando visible que la comunicación está centrada en comunicar los resultados y estar dirigida principalmente a los ciudadanos externos, existiendo la necesidad de que se logre esta integración. Se visualiza también que los procesos de planear, dar seguimiento y evaluar la gestión de la comunicación se encuentran restringidos, circunscribiéndose a confirmar la realización de actividades y el uso de los conductos de información; asimismo, se necesita que la alta dirección se comprometa en la asignación de diversos recursos para cubrir las necesidades visibles de la organización.

En el Perú, con la pandemia a inicios de marzo, se creó un contexto lleno de incertidumbre que afectaron actividades de servicios y producción (Gestión, 2020). Los perjuicios no solo se encuentran limitados a la salud, extendiéndose en lo económico, social y laboral; lo cual propició incremento de la pobreza, como también organizaciones de diversos sectores económicos que se vieron en la obligación de suspender sus actividades y en casos extremos otras quebraron (El Comercio, 2020). Bajo esta realidad, las operaciones que realizaban las organizaciones han cambiado, encontrándose obligadas todas ellas a reinventarse con el propósito mantener sus labores y economía, evitando la quiebra con acciones colaterales como el masivo despido de su personal (Flores, 2020).

Adicional a lo económico, las organizaciones se han visto afectadas en la comunicación con sus clientes, colaboradores y stakeholders (Gestión, 2020). Por lo tanto, como lo señala García (2020) “las organizaciones deben implantar sistemas de comunicación que permitan informar cualquier problema de los trabajadores con la empresa para adoptar protocolos de actuación”; siendo importante cultivar vínculos con autoridades, clientes, proveedores, sociedad y colaboradores consensos y permanente diálogo con el propósito de

construir confianza en estos difíciles tiempos, de esta manera se logrará resultados óptimos por medio de una eficaz comunicación interna (Arce, 2020).

En el actual contexto del Covid-19, el mantener trabajadores con una adecuada comunicación, demuestra que para la organización sus integrantes son importantes y que se preocupa por su bienestar (Salazar, 2020). En cuanto a las instituciones públicas, su propósito es desarrollar de forma integral una administración eficiente, participativa y transparente, brindándoles a los pobladores adecuados servicios públicos; por lo tanto, la comunicación interna al incrementar el desempeño otorga atención de calidad a los administrados; sin embargo, la experiencia muestra que diversas instituciones públicas no operan de manera adecuada al no transmitir los objetivos, políticas y una identidad que propicie un ambiente motivador y de confianza; esta descoordinación provoca conflictos interpersonales e intergrupales (Cruz, 2019).

Es significativo tomar en consideración lo descrito por Fischman (2017), quien cuantifica que el 50% de los trabajadores opinan que su desempeño laboral es injustamente evaluado, además que de cada 4 individuos 1 manifiesta su disgusto con las evaluaciones aplicadas; asimismo, el 28% de gerentes de recursos humanos manifiestan que se realizan evaluaciones solo para cumplir con el protocolo. El aspecto positivo de evaluar es la permanente información a los trabajadores de su desempeño, lo cual podrá incrementar su salario o un codiciado ascenso; por lo contrario, lo negativo es que se considera un proceso adicional de la gestión la cual no aporta ningún valor, tal como lo demuestra el 87% de trabajadores, quienes perciben que las evaluaciones de desempeño son improductivas.

La investigación se realizará en el área de rentas de una municipalidad de Jaén, la cual cuenta con diversas oficinas que atienden al público; siendo estas de sumo interés para la institución al satisfacer los requerimientos que la población solicita; como así también

permite recaudar fondos mediante los servicios que otorga, propiciando diversas actividades en bienestar de la ciudad.

En lo que respecta al personal, cada uno es consciente de su labor y autoconsciente de lo que tiene que realizar en su trabajo, si en caso se presente alguna dificultad o duda, en su mayoría se manifiestan de manera respetuosa, manifestando sus ideas y opiniones las cuales en diversas ocasiones no han sido tomadas en consideración; si alguno no se encuentra en oficina, se le puede contactar vía telefónica o redes sociales, con la finalidad de solucionar el problema que tenga el contribuyente aunque con cierta demora.

Los servidores están dispuestos a atender y orientar a los ciudadanos, teniendo en consideración que cada uno de ellos tiene un nivel de recepción diferente, siendo vital la necesidad de adaptarse a cada uno de ellos y contar con la paciencia necesaria para orientar y ayudar en las dudas de los contribuyentes, lo cual en oportunidades se ha visto resquebrajada por la insatisfacción notoria en ellos; de la misma manera se ha visualizado malestar entre compañeros de trabajo por ciertos rumores y falta de interacción entre ellos, pues se avocan a sus labores desde su ingreso.

El desempeño se está viendo limitado, porque en su mayoría los trabajadores presentan secuelas de la COVID 19, mostrando malestares como dolores de cabeza y espalda, ausencias de la oficina lo que perjudica las labores y coordinación. El horario de mayor afluencia es de 10.00 am a 1.30 pm, percibiendo una carga viral alta dentro de las oficinas de rentas, sintiendo los trabajadores incomodidad física como escozor de vistas, mareos, estrés, entre otros; perjudicando así las labores internas y la atención a los pobladores.

1.2. Delimitación de la Investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

El presente estudio se realizó en la Región de Cajamarca, Provincia de Jaén, área de rentas de una municipalidad de Jaén.

1.2.2. Delimitación Social

Los participantes que intervienen en el estudio son los trabajadores nombrados y contratados que laboran en el área de rentas de una municipalidad.

1.2.3. Delimitación Temporal

El tiempo planificado para realizar la investigación es de diciembre del 2021 a febrero de 2022.

1.2.4. Delimitación Conceptual

Las definiciones y conceptos comprenden la teoría que se encuentra relacionada con la comunicación interna y el desempeño laboral.

1.3. Problema de Investigación

1.3.1. Problema Principal

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?

1.3.2. Problemas Secundarios

¿Cuál es el nivel de comunicación interna en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?

¿Qué fuerza de correlación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?

¿Cuál es la relación entre comunicación interna y la proactividad en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?

¿Cuál es la relación entre comunicación interna y la capacidad de servicio en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?

¿Cuál es la relación entre comunicación interna y la diligencia en el trabajo en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?

¿Cuál es la relación entre comunicación interna y el conocimiento en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. *Objetivo General*

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

1.4.2. *Objetivos específicos*

Identificar el nivel de comunicación interna en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Identificar el nivel de desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Identificar la fuerza de correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Identificar la relación entre comunicación interna y la proactividad en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Identificar la relación entre comunicación interna y la capacidad de servicio en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Identificar la relación entre comunicación interna y la diligencia en el trabajo en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Identificar la relación entre comunicación interna y el conocimiento en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

1.5. Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

Es regular la comunicación interna entre los colaboradores del área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Es regular el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Existe correlación positiva alta entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Existe la relación positiva y significativa entre comunicación interna y la proactividad en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID en el 2021.

Existe relación positiva y significativa entre comunicación interna y la capacidad de servicio en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Existe relación positiva y significativa entre comunicación interna y la diligencia en el trabajo en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Existe relación entre comunicación interna y el conocimiento en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

1.5.3. Variables

Variable dependiente: desempeño laboral

Definición conceptual: manera en que los individuos desarrollan sus funciones y actividades, alcanzando los objetivos de la organización y obtención de grandes resultados (Chiavenato, 2017).

Definición operacional: es el logro de los objetivos o propósitos tras realizar diversas actividades por los individuos.

Variable independiente: comunicación interna

Definición conceptual: “conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común” (Diez, 2011, p. 34).

Definición operacional: diferentes procesos desarrollados en el interior de las organizaciones para generar vínculos entre sus integrantes para el logro de un objetivo en común.

Tabla 1*Operacionalización comunicación interna*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador (niveles)	Ítems (anexo B)
Comunicación interna	“Conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común” (Diez, 2011, p. 34).	Diferentes procesos desarrollados en el interior de las organizaciones para generar vínculos entre sus integrantes para el logro de un objetivo en común.	Estratégica	Integración con la estrategia	1
				Compromiso con la organización	2
				Sistema de gestión de calidad	3
				Resultados en cuanto a la gestión	4
			Operativa	Comunicación eficaz	5
				Canales de información	6
				Contenido de la información	7
				Comunicación asertiva	8
			Aprendizaje	Retroalimentación	9
				Mejora de procesos	10
				Relaciones	11
				Resultados	12
			Cultural	Identificación	13
				Participación	14
				Autocontrol	15
				Rumores	16

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización desempeño laboral*

Variable	Definición Operacional	Definición operacional	Dimensión	Indicador (niveles)	Items (anexo C)	
Desempeño laboral	Manera en que los individuos desarrollan sus funciones y actividades, alcanzando los objetivos de la organización y logro de grandes resultados (Chiavenato, 2017).	Es el logro de objetivos o propósitos tras realizar diversas actividades por los individuos.	Proactividad	Iniciativa	1	
				Expectativas	2	
				Mejoras	3	
				Resuelve problemas	4	
				Toma de decisiones	5	
			Capacidad de servicio	Efectividad	6	
				Empatía	8	
				Capacidad de respuesta	9	
				Cumplimiento de horario	10	
				Formalidad	11	
			Diligencia en el trabajo	Coordinación	12	
				Cumplimiento de normas y políticas	13	
				Conocimiento del puesto	14	
				Conocimientos	Uso de tecnologías y herramientas	15

Fuente. Elaboración propia

1.6. Metodología de la Investigación

1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación

a) Tipo de investigación

Se provee para su desarrollo una investigación cuantitativa, según los autores Hernández et al. (2014) “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

b) Nivel de Investigación

El nivel utilizado es correlacional, teniendo en consideración lo que señalan Hernández et al. (2014) “tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

1.6.2. Método y Diseño de Investigación

a) Método de investigación

Deductivo: de acuerdo a la investigación “se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad” (Rodríguez y Pérez, 2017, p.10).

Hipotético: así también presenta este método por estar “inferido por medio de principios, leyes o sugerida por datos empíricos, y aplicando la deducción, se obtienen predicciones las que son sometidas a verificación empírica, si existe relación con los hechos, se comprueba o no la veracidad de la hipótesis” (Rodríguez y Pérez, 2017, p.11).

b) Diseño de investigación

El diseño aplicado es no experimental, porque según Hernández et al. (2014) “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

Así mismo es transversal, “estas Investigaciones recopilan datos en un momento único” (Hernández et al., 2014, p.154).

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

La población se conformó por 29 trabajadores contratados y nombrados que laboran del área anteriormente referida.

b) Muestra

Por no ser extensa la población no se precisa de fórmula, tomando en consideración la totalidad, es decir la muestra fue de 29 trabajadores; sin embargo 2 de ellos decidieron no participar de la investigación, quedando establecida en 27 individuos.

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos

a) Técnicas

Para la presente se utilizó la encuesta como técnica, siendo muy conocida en las investigaciones sociales la cual permite obtener datos acertados.

b) Instrumentos

Para acopiar los datos requeridos se utilizó como instrumento el cuestionario “el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández et al., 2014, p.217). A continuación se describen los cuestionaron utilizados en la investigación:

En primer lugar un cuestionario para comunicación interna, en el cual se desarrollaron 16 preguntas, presentando las respuestas: “muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y muy en desacuerdo (1)”.

En segundo lugar un cuestionario para la variable desempeño laboral la cual presenta 15 preguntas, presentando las respuestas: “muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y muy en desacuerdo (1)”.

Los instrumentos descritos han sido validados me por medio de expertos, siendo estos conocedores del tema y de investigación, refiriendo que los cuestionarios son válidos para recabar información (Anexo D); de la misma como se observa a continuación, se validaron a través del Alfa de Cronbach, resultando ser confiables como se muestra a continuación:

Tabla 3

Alfa de Cronbach comunicación interna

Comunicación interna	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	16

Tabla 4

Alfa de Cronbach desempeño laboral

Desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	15

Tabla 5

Alfa de Cronbach comunicación interna y desempeño laboral

Comunicación interna y desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	31

Nota. Como se observa los instrumentos analizados con el Alfa de Cronbach de forma individual y en conjunto son cercanos a 1, considerándolos confiables para el acopio de la información (Hernández et al., 2014).

Para identificar el coeficiente de correlación a utilizar se realizó la prueba de normalidad mediante Shapiro-Wilk, esta elección es porque la muestra de trabajadores del área de rentas de la municipalidad fueron 27, cifra inferior a 50 elementos para su uso; el resultado obtenido considerando un margen de error de 0.05, es que las variables comunicación interna y desempeño laboral tienen niveles de significancia menores como se observa; bajo este resultado se realizó la relación mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman.

Tabla 6

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Comunicación interna	,856	29	,001
Desempeño laboral	,822	29	,000

Nota. Prueba de normalidad realizada que sostiene el uso del Coeficiente de Correlación de Spearman.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

La investigación se justifica al ser la comunicación interna un eje estratégico que permite gestionar acertadamente las organizaciones, lo cual contribuye a la cohesión de quienes la componen, asegurando de esta manera su supervivencia. Ante la percepción de que no se presta la debida atención a la comunicación, de que cada trabajador solo con sus actividades que se les ha encomendado sin la debida disposición hacia ello, la falta de estrategias que fomenten el interés por conocer de manera detallada y aplicar según corresponda la información, se plantea esta investigación para identificar los niveles de las variables y la relación entre ellas, encontrando las falencias para erradicarlas del área.

b) Importancia

Es importante que los trabajadores participen de forma continua en la mejora de la comunicación, lo cual permite el desarrollo del área y de la organización; propiciando de esta manera buenos resultados para la gestión por medio del alto desempeño de quienes la integran. Mediante los resultados del análisis del cual se obtienen niveles y relaciones entre las variables, se identificará información de interés para el gerente y colaboradores, teniendo como finalidad recomendar acciones que favorezcan la cooperación, interrelación y satisfacción del personal; permitiendo al área incrementar su productividad para beneficio de la institución y de los ciudadanos mediante un buen desempeño de los colaboradores.

c) Limitaciones

Se presentó la falta de apoyo para el llenado de la encuesta por temor al contagio presentado en la “tercera ola del COVID-19”; ejemplo es la decisión de 2 trabajadores de no participar en la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

Dentro de los estudios internacionales se encuentra el de Intriago y Macías (2021), desarrolló la investigación “*Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Sucre*”; el propósito buscado fue determinar la incidencia del desempeño en el rendimiento; asimismo se basó en un tipo de investigación de campo y descriptiva, de diseño no experimental; las técnicas aplicadas fueron la observación, encuesta y entrevista; la población y muestra fue la misma, teniendo un número de 111 trabajadores. Los resultados que encontró es que sostienen el 77% que es positivo evaluar el desempeño; se tiene por objetivo al evaluar al personal la participación en los cursos de capacitación 54%; así también los resultados de la evaluación permite conocer las expectativas de los superiores acerca de su desempeño 63%. En cuanto al rendimiento este es bajo 72% producto de que la designación de puestos es deficiente, siendo necesaria la evaluación del desempeño 86% para fomentar la eficacia y eficiencia. Por lo tanto es necesario recurrir a evaluaciones con el propósito de incrementar la productividad en los trabajadores.

Quezada et al. (2020), puso de manifiesto “*Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público*”; el artículo tuvo como objetivo analizar el desempeño laboral en base a la comunicación y trabajo en equipo; la metodología es de tipo descriptiva y diseño no experimental; la muestra fue de 78 empleados de los cuales se recopiló información mediante la encuesta. Los resultados que arribaron fue que la comunicación es importante 100%, señalan también que no existe buena comunicación 67.9% por lo que se debería mejorar la comunicación 97.4%, reciben escasa información de su desempeño 65.4% pero si conocen las funciones que son desempeñadas en otras áreas

60.3%; referente al desempeño los trabajadores se encuentran comprometidos con la institución 65.4% y que de forma regular 51.3% logran cumplir con los objetivos.

Determinan también que los equipos de trabajo incrementan el compromiso y desempeño en la mejora de los procesos, conllevando así al incremento de la productividad individual y organizacional.

Jiménez (2017) en su tesis *“La Comunicación Organizacional Satisfactoria en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min Tic) de Colombia”*; fue desarrollada con el propósito de demostrar lo dificultoso de la comunicación. El estudio es descriptivo, cuantitativo y por el tiempo transversal; desarrollado con 251 personas como muestra a quienes se les aplicó el cuestionario. Los resultados encontrados se proporcionaron por dimensiones; en cuanto a las que muestran satisfacción: integración organizacional 58.9%, perspectiva organizacional 44.16%, retroalimentación personal 43.22%, relación con los supervisores 62.59%, comunicación horizontal e informal 46.47%, y calidad de medios de comunicación 52.24%; por lo contrario la dimensión clima de la comunicación es diferente a satisfacción 46.12%. Al promediar los resultados los colaboradores señalan que la comunicación es satisfactoria al intercambiar diálogos mediante un lenguaje en común, evidenciando además que es adecuada la retroalimentación que se realiza.

Viera (2016) desarrolló el estudio *“Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013”*; buscó como objetivo identificar si la comunicación incide en el desarrollo de la organización. El trabajo fue realizado mediante la investigación descriptiva, diseño documental y de campo; las técnicas apropiadas fueron la encuesta y la observación, las cuales fueron aplicadas en 222 trabajadores. Los resultados que aborda fueron que el 80% de colaboradores cree que no es buena la comunicación interna; por lo que la mayoría 75.23% señala que debería mejorarse a ser esta mala 69.37%; así también los medios para la buena

comunicación son los anuncios 48.65% y los circulares 35.14%. Evidenció también que no se cuenta con personal capacitado y con adecuado desempeño para promover estrategias de comunicación interna, inhibiendo el desarrollo de la institución; asimismo, el 80% de colaboradores cree que si mejora la comunicación existiría crecimiento de la organización.

En lo referente a los estudios nacionales, Reátegui (2020) realizó el trabajo “*Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*”, buscó asociar ambas variables mediante la investigación básica y diseño no experimental. La muestra quedó establecida en 108 colaboradores, aplicándoles en ellos el cuestionario y la encuesta como técnica. Llegó el autor a concluir que las variables de estudio presentaron desfavorables niveles, comunicación 50% bajo, medio 32% y alto 18%; en cuanto al desempeño laboral su nivel fue bajo 56%, medio 26% y alto 19%. Mediante el Rho de Spearman obtuvo una correlación positiva considerable 0.750 y relación entre las variables por presentar 0.000 como nivel de significancia. Así también concluye que la comunicación interna en una institución pública es primordial e indispensable recurso que produce beneficios, permitiendo que se labore con permanente diálogo; produciendo alto impacto en el desempeño laboral para cumplir con los objetivos de la organización.

Serna (2020) desarrolló la tesis “*Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019*”, teniendo como objetivo hallar la correlación entre las variables con enfoque cuantitativo y como diseño utilizado es el no experimental; la muestra de estudio fue de 24 colaboradores aplicándoles el cuestionario. Los resultados obtenidos señalan correlación positiva alta 0.756 y entre las variables existe relación por ser la significancia 0.000. Además se correlacionaron las dimensiones comunicación interna descendente con el desempeño, encontrando 0.706 siendo esta positiva alta; entre la comunicación interna ascendente y el desempeño se obtuvo

correlación positiva moderada 0.579; y entre la comunicación interna horizontal y el desempeño el resultado fue correlación positiva moderada 0.486; siendo todas las correlaciones significativas por lo que se determina que existe relación. Concluye también que al existir comunicación los trabajadores estarán más informados de las diversas actividades y habrá mayor participación para el logro de objetivos.

Cruz (2019) realizó la investigación denominada “*Comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019*”; teniendo como objeto la relación mediante un enfoque cuantitativo, correlacional en su nivel y no experimental; la población al igual que la muestra fue de 20 trabajadores; la técnica encuesta fue utilizada para recoger la información, teniendo el cuestionario para su acopio; los resultados muestran que la comunicación interna presenta un nivel regular 50% porque solo a veces 60% se les proporciona los documentos y se les ha explicado lo relacionado a los lineamientos y políticas de la institución 45%; de la misma manera el 45% señala que nunca se les explicó acerca de los procedimientos administrativos y desconocen el 55% la visión, misión y valores; por lo contrario el 70% comunican a sus superiores las actividades que realizan. Los resultados descritos generan un bajo desempeño laboral 55% porque a veces 45% conforman grupos de trabajo, a veces el 65% se esmera para brindar una adecuada atención y que también a veces el 45% muestran conocimiento suficiente en temas relacionados con su trabajo. Concluye también que existe correlación positiva muy alta 0.949; así como relación entre las variables al presentar 0.000 de significancia; siendo necesario evitar los rumores para mejorar la comunicación lo que permitirá incrementar el desempeño.

Chávez (2019) desarrolló “*Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*”; tuvo como propósito conocer entre las variables su relación; la investigación se desarrolló

con el tipo correlacional y enfoque cuantitativo, la técnica fue la encuesta y el cuestionario para el recojo de la información, aplicándolo a 50 trabajadores. Llega a la conclusión que entre las variables estudiadas existe correlación positiva media 0.578; y relación entre las variables al ser la significancia 0.000. También correlacionó la comunicación interna con las dimensiones del desempeño; con la eficacia halló 0.581, siendo positiva media; con la motivación laboral encontró correlación positiva media 0.537; con la eficiencia laboral también identificó un nivel positiva media 0.472; y con las relaciones interpersonales mostró resultados similares 0.467 de correlación positiva moderada. Refiere además la importancia de fortalecer la comunicación interna de forma individual y hacer que los logros sean públicos.

Meza (2018) investigó “*Comunicación Interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochiri 2018*”; se desarrolló con el propósito de correlacionar las variables mediante el enfoque cuantitativo y como diseño aplicado fue el no experimental; se les aplicó como técnica la encuesta y la aplicación del cuestionario como instrumento a una muestra compuesta por 30 trabajadores; dentro de los resultados logró identificar que existe regular comunicación interna 40% seguida de buena; entre los datos de esta variable es pésimo los canales de información 30% y regulares los flujos de comunicación. En cuanto al desempeño laboral este es malo 33.3%, identificando que es regular el logro de metas 36.7% y su potencial de mejoras 40%. Además determinó una correlación positiva moderada 0.599 y relación entre las variables por ser 0.000 el nivel de significancia; siendo necesario la mejora de estrategias de comunicación para la mejora del desempeño.

2.2. Bases Teóricas

Comunicación Interna

Definición.

Diez (2011) “conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común” (p. 34).

Objetivos de la Comunicación Interna.

Diez (2011) proporciona los siguientes objetivos:

Proporcionar confianza y objetividad en los procesos de la organización mediante información en los diferentes niveles, teniendo como finalidad integrar al trabajador y hacerlo conocedor de los sucesos.

Promover en los trabajadores la constante participación.

Compartir y relacionar a los trabajadores con los objetivos para alcanzarlos.

Mejora las actividades mediante el potenciamiento de sus conocimientos.

Propicia que se acepte el cambio sin tener miedo.

Promueve la identificación siendo parte de la organización.

Simplifica el actuar de la organización, comprendiendo los trabajadores las políticas y objetivos establecidos.

Acceder a las evidencias y señales que alerten posibles problemas para atenderlos de manera eficaz.

Tipos de Comunicación Interna.

Según Fernández y Galguera (2009), los autores sostienen que la comunicación no debe ser unidireccional, pues se perdería la interacción y respuesta. Esta presenta 3 tipos:

Comunicación descendente: es básica y la más utilizada. Emerge desde lo más alto de la organización y desciende a los niveles bajos en jerarquía. El propósito es propiciar políticas, metas e instrucciones. En este tipo se selecciona las herramientas basándose en lo que se quiere transmitir y a quién está dirigida. Se tiene en consideración que la comunicación rígida quede desfasada por los actuales medios y la cultura de la nueva generación de empleados.

Comunicación ascendente: mensajes aquellos que se emiten desde la base de la organización hacia arriba; surgen en la base de toda organización llegando a la gerencia. Promueve sugerencias e ideas de los trabajadores, así como retroalimentar a la comunicación que es descendente. Como lo refiere Peter Drucker "en la empresa basada en información, los conocimientos están en la parte baja de la pirámide jerárquica de la organización", siendo esta comunicación fundamental para su desarrollo.

Comunicación horizontal: se ha puesto atención muy especial entre pares y directivos debido a su repercusión al integrar los subsistemas para coordinar y controlar la estructura organizativa la cual es muy burocrática. Con el ingreso de la participación en círculos de calidad y resolución de problemas, se han originado un nuevo esquema de organizar el trabajo, esencialmente en el rediseño de puestos; convirtiéndose los grupos en la parte básica al organizar el trabajo en lugar de trabajar individualmente, estimulando y organizando la comunicación horizontal como instrumento que facilite la coordinación entre todos los empleados.

Proceso de la Comunicación Interna.

Cardoso (2002) determina el siguiente proceso:

Identificación del público objetivo: pueden ser los directivos y trabajadores de la organización, los que se clasifican en periféricos o de centro de acuerdo a su nivel de implicancia en los resultados esperados.

Definición de los objetivos: derivados de la misión, visión y de los objetivos organizacionales. En lo que se refiere a efectos en quien recibe el mensaje, son expresados a manera de habilidades, convicciones, actitudes, sentimientos y conocimientos. También deben poder realizarse, además de ser medibles y concretos al realizar las acciones de comunicación.

Identificación de los ejes conceptuales o psicológicos: es el mecanismo creativo principal en lo que a la estrategia se describe, refiriéndose a la forma y lo que contiene los mensajes. En cuanto a lo que contienen, se precisan de manera concisa, breve y clara los atributos y valores de la organización. En lo formal, los ejes se llevarán y ser descritos a nivel simbólico, indicando la gama cromática, imágenes, textos, tipografía, diseño gráfico y otros de este tipo.

Beneficios de la Comunicación Interna.

Fernández y Galguera (2009) ponen de manifiesto los siguientes beneficios:

Desempeña un protagónico rol en el desarrollo de la estrategia.

Impacta de forma directa en los resultados y gestión de la organización.

Los conflictos se reducen mejorando el clima laboral. Optimiza internamente los procesos satisfaciendo las necesidades de la organización y logro de sus objetivos.

Transmite su política, identidad y conduce la información de temas importantes.

Es un conducto para que los individuos, por medio de transparentar el conocimiento de temas que le afligen, se involucren en su actuar diariamente para motivar a sus trabajadores.

Incrementa el compromiso, dirección y satisfacción de los empleados con la organización.

Es una ayuda para que las organizaciones logren sus objetivos de forma global, transmitiendo claramente y con rapidez la política de la empresa y los cambios que ha tenido.

Mejora en las áreas y empleados la comunicación, siendo hoy organizaciones modernas vistas por tener territorios y funciones descentralizadas.

Dimensiones de la Comunicación Interna.

Casas y Roca (2016) proporcionan 4 dimensiones:

Estratégica: prácticas implementadas de comunicación interna dirigidas al personal para cumplir con los objetivos que se han planificado; también los flujos o canales que se han empleado, así como las características de los mensajes divulgados.

Operativa: procesos de aprendizaje que son producidos en base a la retroalimentación realizada en el desempeño del personal.

Aprendizaje: referido a generar procesos de interacción social, así como a la participación de los diferentes niveles que conforman la organización.

Cultural: constituido en primordial elemento para los métodos de gestión de la calidad.

Desempeño Laboral

Definición.

Chiavenato (2017) da a conocer que es la manera en que los individuos desarrollan sus funciones y actividades, alcanzando los objetivos de la organización y obtención de grandes resultados.

Objetivos del Desempeño Laboral.

Chiavacci (2008) considera que es un medio que permite mejorar el resultado de los individuos de la organización. Para lograrlos, se busca conseguir objetivos intermedios como:

Selección de personal: que se valore los criterios al seleccionar, definiendo las cualidades y capacidades necesarias para ocupar un determinado puesto; así también que sea visible la eficacia y validez de la selección de personal. Importante es también que se revise el programa de selección y reclutamiento.

Política retributiva: propiciar políticas de alicientes económicos, apoyada en ser responsable en su puesto y en la contribución en función de sus objetivos.

Motivación: contribuir a la mejora del clima laboral, evaluando objetivamente y sin criterios arbitrarios al personal; reconocer el esfuerzo profesional y personal; así como servir de apoyo para quienes obtuvieron resultados perjudiciales.

Desarrollo y promoción: mediante los datos obtenidos se busque el desarrollo de cada uno de los individuos, permitiendo realizar programas de formación y progreso técnico y de competencias. Sirve también para el desarrollo de planes de carrera e identificación de trabajadores claves.

Comunicación: permite la transferencia de comunicación entre el evaluador y los evaluados basado en la planificación, objetivos y resultados en forma conjunta; así también

como actuó profesionalmente y que parámetros se van a considerar en la vida laboral de los trabajadores. Lo descrito genera una mejor comunicación así como efectivas relaciones interpersonales.

Adecuación al puesto a laborar: se obtiene información del empleado acerca de sus aspiraciones e intereses, facilitando el cambio en sus funciones y responsabilidades del puesto.

Descripción de puestos: analiza las diversas características del puesto en el que se desempeñan como también el de su entorno.

Dimensiones del Desempeño Laboral.

Boada (2018) desarrolla 4 dimensiones:

Proactividad: referente a la actitud para innovar y mejorar las actividades y procedimientos de sus labores, mostrándose preparado para resolver problemas que se presentan cotidianamente, así como su esfuerzo por dar más de lo que esperan.

Capacidad de servicio: este es el pilar en la calidad del servicio, caracterizándose por adaptarse y ser accesible a las necesidades de sus clientes; siendo necesario la capacidad de resolver los problemas de quienes buscan un servicio sin trasgredir las normas de la organización.

Diligencia en el trabajo: se define como la capacidad para mantener actitud de alerta, realizando sus labores en base a las normas e instrucciones que exige la organización. Otro factor de importancia es la presentación que se realiza ante el cliente, por lo que se requiere usar de forma adecuada el uniforme. De la misma manera se considera el cumplimiento del horario de trabajo, la puntualidad al ingreso y salida, así como evitar las faltas que sean injustificadas.

Conocimientos: referente al conocimiento de las normas y actividades pertinente al desempeño de cada puesto; así como a las destrezas y conocimiento del uso de herramientas y tecnologías.

Evaluación del Desempeño.

Werther y Davis (2008) sostiene que “constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; su contribución total a la organización” (p.302).

Pasos para Evaluar el Desempeño.

Según Alles (2004) son los siguientes:

Definición del puesto: tiene que haber la seguridad de que quien supervisa y el subordinado se encuentren de acuerdo con los criterios y responsabilidades del desempeño de su puesto.

El desempeño evaluarlo en función al puesto: basado en el ponderado de calificación mediante una escala anteriormente definida.

Retroalimentación: se comenta el desempeño y progreso que han tenido los subordinados.

Beneficios al Evaluar el Desempeño.

Chiavenato (2017) afirma que los beneficiarios son:

Beneficios para el gerente:

Evalúa de mejor manera el comportamiento y desempeño del subordinado, manteniendo un sistema que evalúe sin subjetividad.

Promueve medidas que se orientan a optimizar el comportamiento que muestran los trabajadores.

Comunicarse para que los subordinados comprendan el sistema de evaluación y como se desarrolla su comportamiento.

Beneficios para el trabajador:

Les permite identificar aspectos relacionados a su comportamiento y desempeño que más se les valora.

Conoce que expectativas tiene su jefe en base a su desempeño.

Tiene conocimiento de que medidas toma su jefe para incrementar su desempeño, así como las que el subordinado tomará.

Adhiere condiciones para autoevaluarse y hacer una autocrítica con el propósito de su desarrollo y para su autocontrol.

Beneficios para la organización:

Se evalúa el potencial de los trabajadores en cuanto al corto, mediano y largo plazo para identificar lo que contribuirá cada uno.

Identifica trabajadores que se requiere cambiar y/o perfeccionar. Selecciona los individuos con condiciones para transferirlos o promocionarlos.

Estimula la productividad así como las mejoras de las relaciones entre compañeros en el interior del trabajo.

Métodos de Evaluación del Desempeño.

Chiavenato (2017) enmarca estos métodos tradicionales:

Escalas gráficas: método que más se ha utilizado y ha sido divulgado. Es un formulario que presenta entrada doble, mostrando en sus filas factores que evaluarán su desempeño, y en cuanto a las columnas los niveles de variación de los factores.

Elección forzada: el desempeño es evaluado por frases descriptivas y con alternativas de diversos tipos de desempeño.

Investigación de campo: realizada por un superior, siendo asistido por un especialista en evaluación para realizar las entrevistas a los subordinados.

Incidentes críticos: técnica en la que el jefe inmediato toma nota de lo que observa, registrando los hechos positivos y negativos.

Comparación por pares: compara a los trabajadores de dos en dos.

Frases descriptivas: quien evalúa pone de manifiesto las frases que caracterizan el desempeño de los trabajadores y otras que son el opuesto de su desempeño.

2.3. Definición de Términos Básicos

Comunicación organizacional: “todos los patrones, redes y sistemas de comunicación que hay dentro de una organización” (Robbins y Coulter, 2014, p.480).

Comunicación interna: “conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común” (Diez, 2011, p. 34).

Comunicación interpersonal: “es la comunicación que se origina entre dos o más personas” (Robbins y Coulter, 2014, p.480).

Desempeño organizacional: “suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización” (Robbins y Coulter, 2014, p.271).

Desempeño laboral: la manera en que los individuos desarrollan sus funciones y actividades, alcanzando los objetivos de la organización y obteniendo grandes resultados (Chiavenato, 2017).

Evaluación del desempeño: “constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; su contribución total a la organización” (Werther y Davis, 2008, p.302).

2.4. Bases Históricas

Con la publicación del artículo de Charles Redding en 1937 “Speech and human relations”, la comunicación organizacional sitúa su comienzo en el área académica 1937; posteriormente un año después Chester Barnard, siendo en los estudios de las organizaciones uno de los pioneros, enfoca su atención de esta variable en las grandes organizaciones o de gran escala, considerándola “el medio con el cual los individuos se vinculan mutuamente en una organización, teniendo como finalidad lograr un objetivo común”; la comunicación organizacional en sus comienzos estuvo ligada con lo que se denomina hoy como comunicación interna, hecho reflejado en la evolución de distintas asociaciones profesionales y gremiales (Palacios, 2015).

En inicios, la comunicación en las organizaciones aparece unido a funciones del nivel técnico, operativo o instrumental, encontrándose limitada al desarrollo de acciones que solicitaban la gerencia para lograr y dar cumplimiento a los programas y objetivos de corto plazo. El comunicador organizacional desarrolló teorías y metodologías de trabajo que en el transcurso del tiempo le cedieron el reconocimiento como profesional componente, estratégico, integral y esencial para que las diversas organizaciones sin considerar el sector, alcancen a largo plazo el éxito. Esta cimentación por un lado teórico-metodológica y por otros de tipo técnica-operativa, ha sido un continuo proceso por los constantes cambios en los conceptos sobre comunicación, empresa, organización y, claramente como consecuencia de los cambios sociales, tecnológicos, políticos y económicos ocurridos en el mundo (Contreras y Garibay, 2020).

Desde un comienzo el desempeño laboral ha sido una importante variable desde que las organizaciones tienen el propósito de satisfacer las necesidades; siendo así Frank B. Gilbreth en los inicios del Siglo XX, considerado un seguidor de la administración científica, puso énfasis lo necesario de la aplicación de la estadística al administrar los negocios, mostrando el beneficio que esta ciencia traería, reiterando la importancia que tiene para tener un adecuado manejo y control sobre variables que se consideren clave en consecución del logro de los deseados objetivos, entre los factores importantes se encuentran el nivel de producción, las ventas, la asistencia de los trabajadores y la calidad (Chiavenato, 2017).

Las acciones realizadas en el personal toman hoy en día real importancia al ser consideradas elemento que permite medir e incrementar la satisfacción de los usuarios; inclusive se reconoce desde el tiempo de la administración científica la necesidad de creación de indicadores y estándares que permitan precisar totales de producción fijadas por mes, semana, jornada y hora; siendo utilizadas con el propósito de contar con metas estandarizadas que ejerzan control. En tal sentido se concluye que un estándar de producción no puede variar, lo que se modifica es el resultado que depende del desempeño de los trabajadores de las distintas organizaciones (Robbins y Coulter, 2014).

Posterior a la teoría científica desarrollada por Gilbreth y Taylor, se promovieron útiles herramientas matemáticas que planeaban y controlaban las variables. Como consecuencia de variaciones continuas en el ambiente de las organizaciones, como el cambio cultural, de tecnología y de información cada vez con más presencia en las organizaciones, tienen consecuencias para las instituciones por los competidores con bienes o servicios semejantes; siendo necesario que las organizaciones constantemente busquen mayores contribuciones para mejorar la productividad; de esta manera los especialistas y concedores afirman que el control del personal tiene influencia en el rendimiento, obteniendo una ventaja competitiva para mayor eficacia y eficiencia (Robbins y Coulter, 2014).

2.5. Base Legal

Decreto Legislativo 276: “Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público”.

Ley 30057: Ley del Servicio Civil

Decreto Supremo 040-2014-PCM, reglamento de la Gestión del Rendimiento.

Artículo 2° Inciso 4 de la Constitución Política del Perú, el cual señala la libertad de opinión, información, difusión y expresión del pensamiento a través de la palabra escrita, oral o imagen por medio de la comunicación social, sin tener autorización previa, sin censura ni tampoco algún impedimento.

Artículo 22° de la Constitución Política del Perú, que establece que el trabajo es un deber y derecho; considerado un medio de bienestar social para que toda persona se sienta realizada.

Artículo 23°, de la Constitución Política del Perú, este artículo señala como prioridad del Estado el trabajo, otorgando condiciones laborales para la mejora social y económica por medio de fomentar el empleo digno y educación sin desconocer sus derechos.

Artículo 24°, de la Constitución Política del Perú, en el cual todo trabajador tiene como retribución por su desempeño una remuneración en equidad y suficiente para beneficio propio y bienestar de su familia.

Capítulo III: Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

3.1. Análisis de Tablas y Figuras

Comunicación Organizacional

Tabla 7

Dimensión estratégica

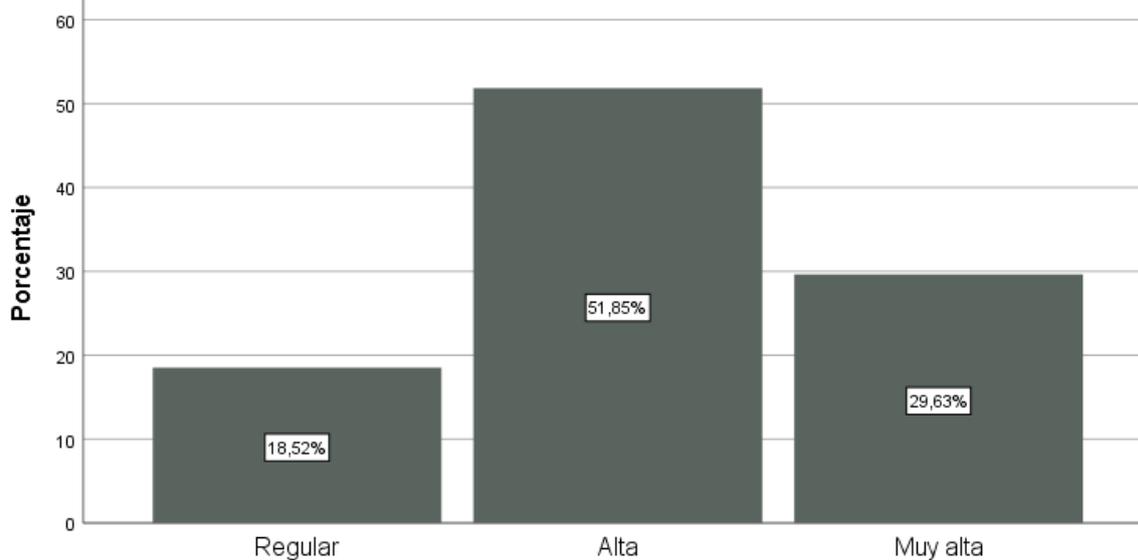
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	18,5	18,5	18,5
	Alta	14	51,9	51,9	70,4
	Muy alta	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a trabajadores

Figura 1

Dimensión estratégica

Del área

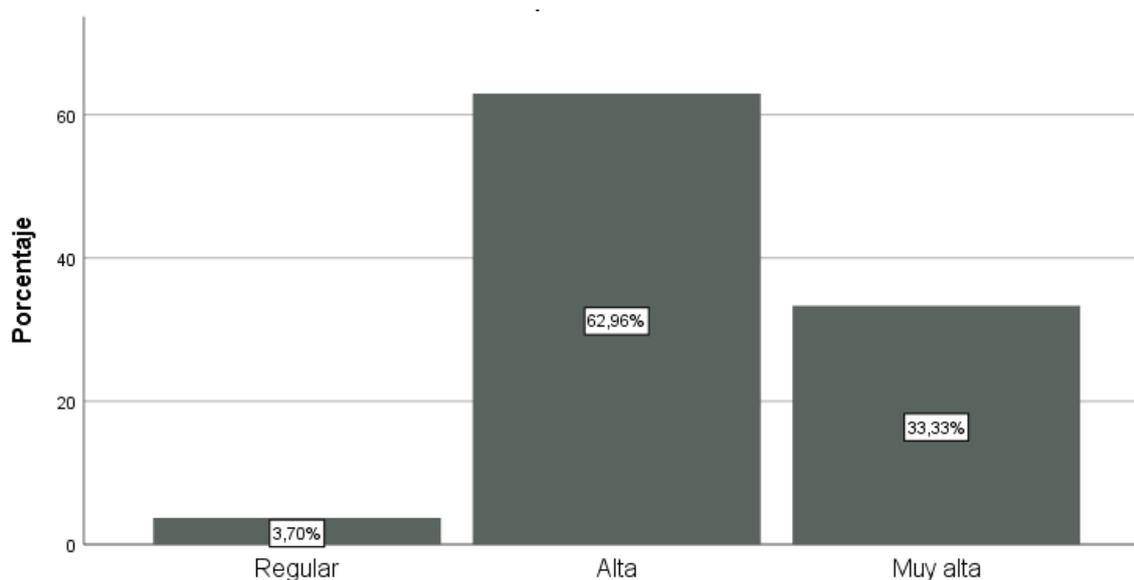


Nota. Referente a la dimensión estratégica, el mayor número de trabajadores 51.85% del área de rentas la refieren como alta; le sigue muy alta 29.63%; por lo contrario, afirman que es regular un 18.52% siendo este el menor número.

Tabla 8*Dimensión operativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,7	3,7	3,7
	Alta	17	63,0	63,0	66,7
	Muy alta	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a trabajadores

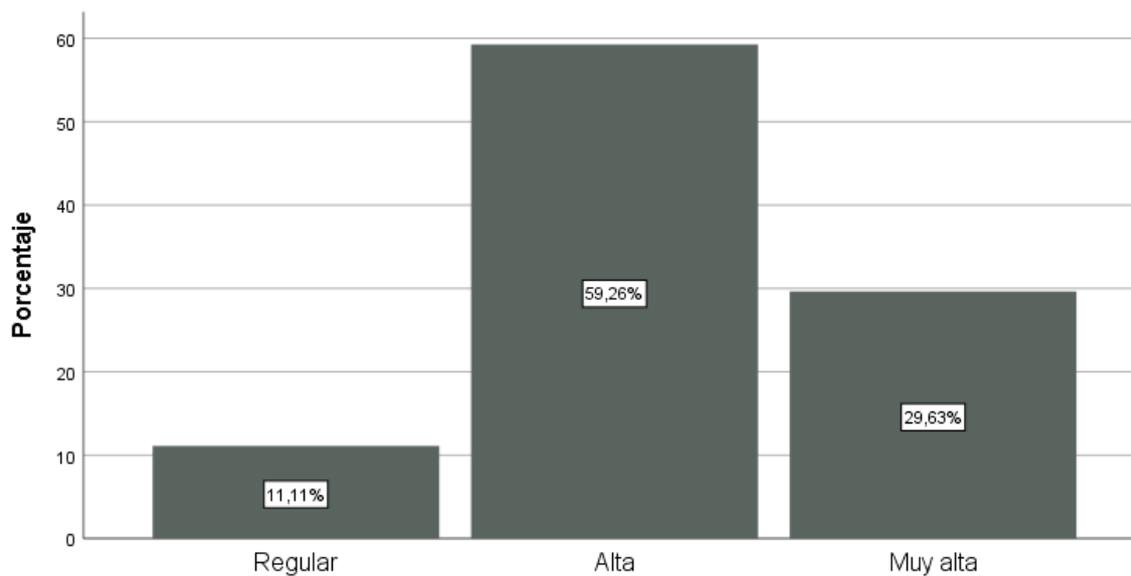
Figura 2*Dimensión operativa*

Nota. Referente a la dimensión operativa, el mayor número de trabajadores 62.96% del área de rentas la señalan como alta; le sigue muy alta 33.33%; por lo contrario, afirman que es regular un 3.70% siendo este el menor número.

Tabla 9*Dimensión aprendizaje*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	11,1	11,1	11,1
	Alta	16	59,3	59,3	70,4
	Muy alta	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a trabajadores

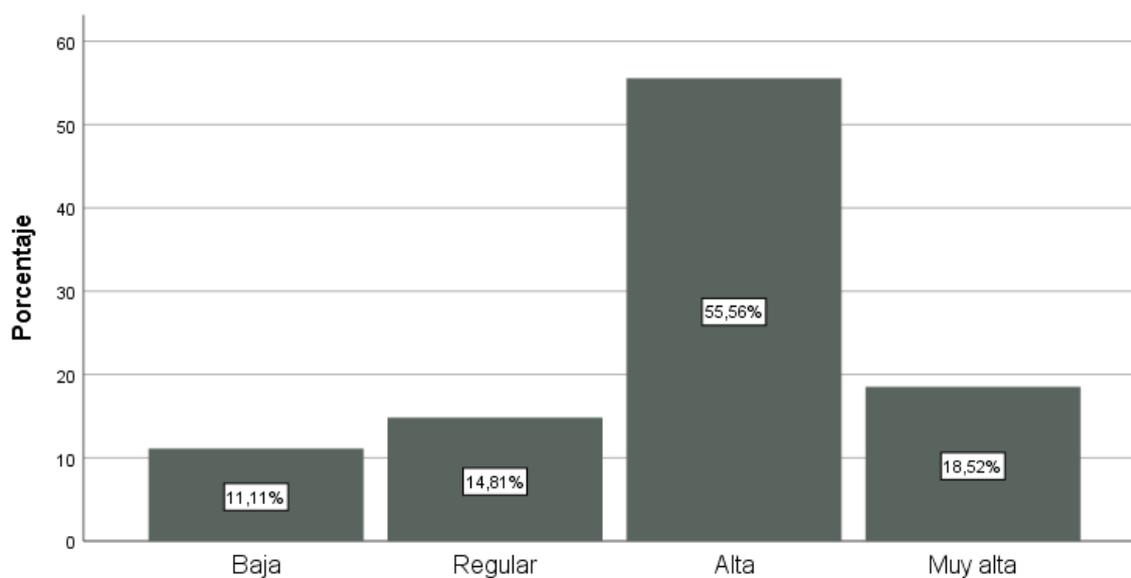
Figura 3*Dimensión aprendizaje*

Nota. En cuanto a la dimensión aprendizaje, el mayor número de trabajadores 59.26% del área de rentas responden que es alta; seguido de muy alta 29.63%; sin embargo, refieren que es regular un menor número 11.11%.

Tabla 10*Dimensión cultural*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	11,1	11,1	11,1
	Regular	4	14,8	14,8	25,9
	Alta	15	55,6	55,6	81,5
	Muy alta	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a trabajadores

Figura 4*Dimensión cultural*

Nota. Respecto a la dimensión cultural, los trabajadores en un mayor número del área de rentas 55.56% afirman que es alta; seguido de muy alta 18.52%; continúa regular con un 14.81%; y en menor número 11.11% sostienen que es baja.

Desempeño Laboral

Tabla 11

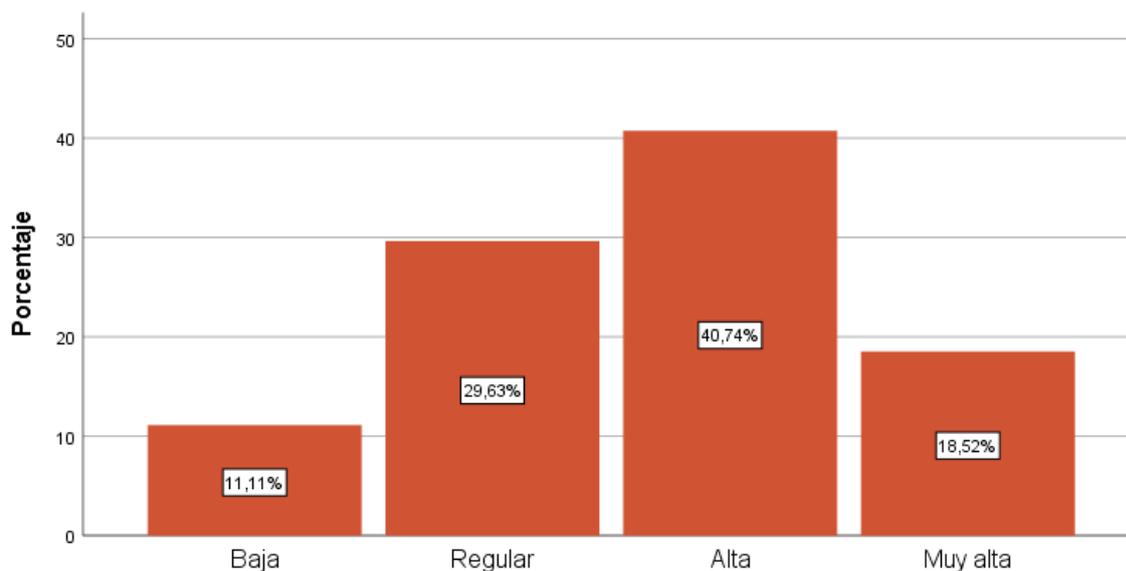
Dimensión proactividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	11,1	11,1	11,1
	Regular	8	29,6	29,6	40,7
	Alta	11	40,7	40,7	81,5
	Muy alta	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a trabajadores

Figura 5

Dimensión proactividad

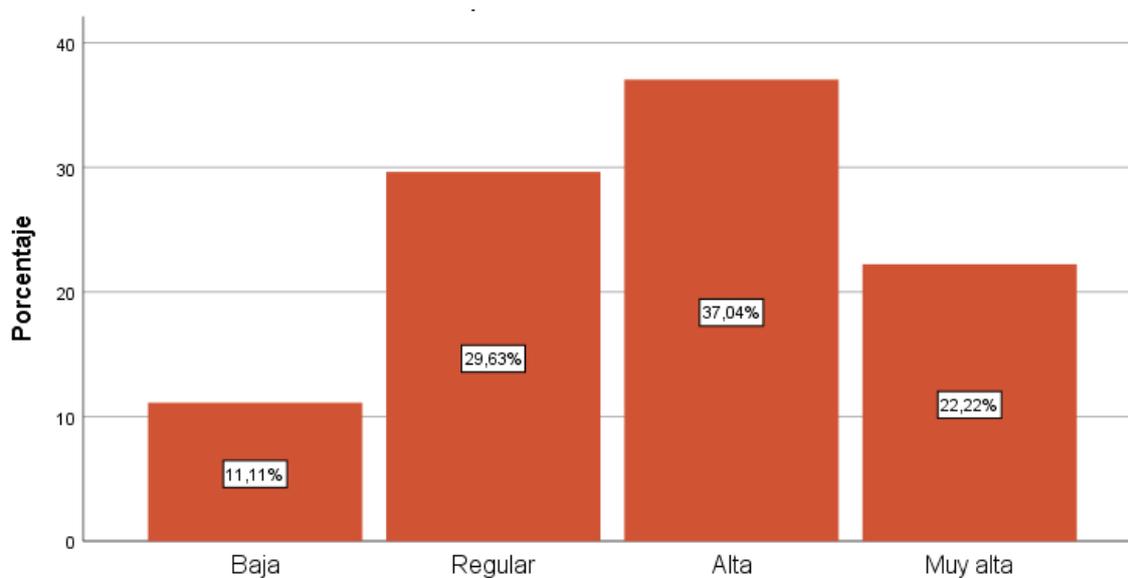


Nota. La dimensión proactividad de acuerdo a los trabajadores en un mayor número del área de rentas señalan que es alta 40.74%; regular 29.63%; seguido de muy alta con un 18.52%; y en menor número 11.11% sostienen que es baja.

Tabla 12*Dimensión capacidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Baja	3	11,1	11,1	11,1
Regular	8	29,6	29,6	40,7
Alta	10	37,0	37,0	77,8
Muy alta	6	22,2	22,2	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a trabajadores

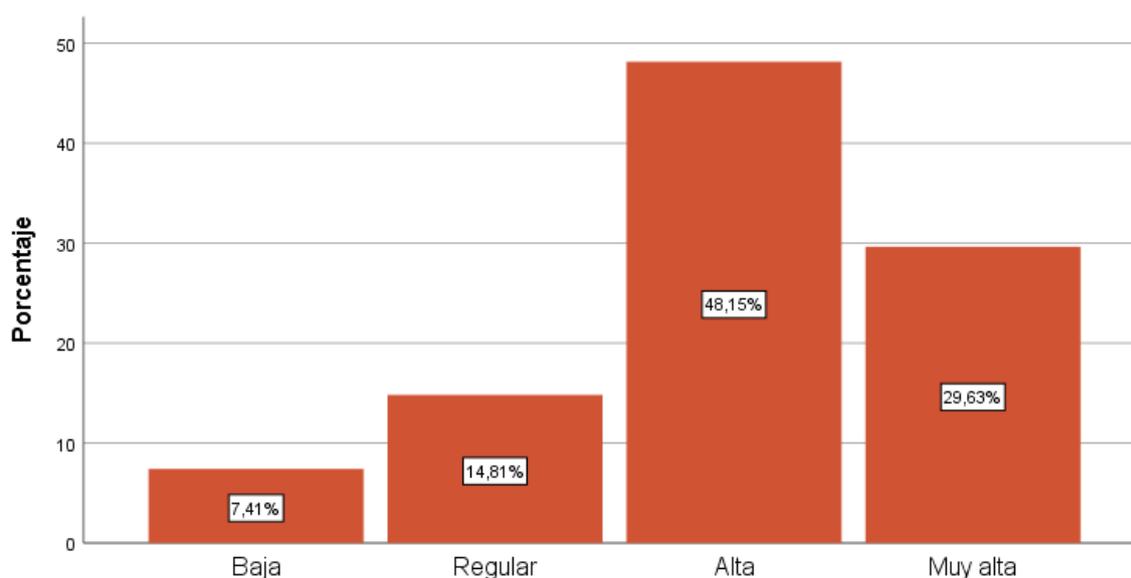
Figura 6*Dimensión capacidad de servicio*

Nota. La dimensión capacidad de servicio en base al mayor número de trabajadores del área de rentas manifiestan que es alta 37.04%; regular 29.63%; le sigue muy alta con un 22.22%; y en menor número 11.11% sostienen que es baja.

Tabla 13*Dimensión diligencia en el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	7,4	7,4	7,4
	Regular	4	14,8	14,8	22,2
	Alta	13	48,1	48,1	70,4
	Muy alta	8	29,6	29,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a trabajadores

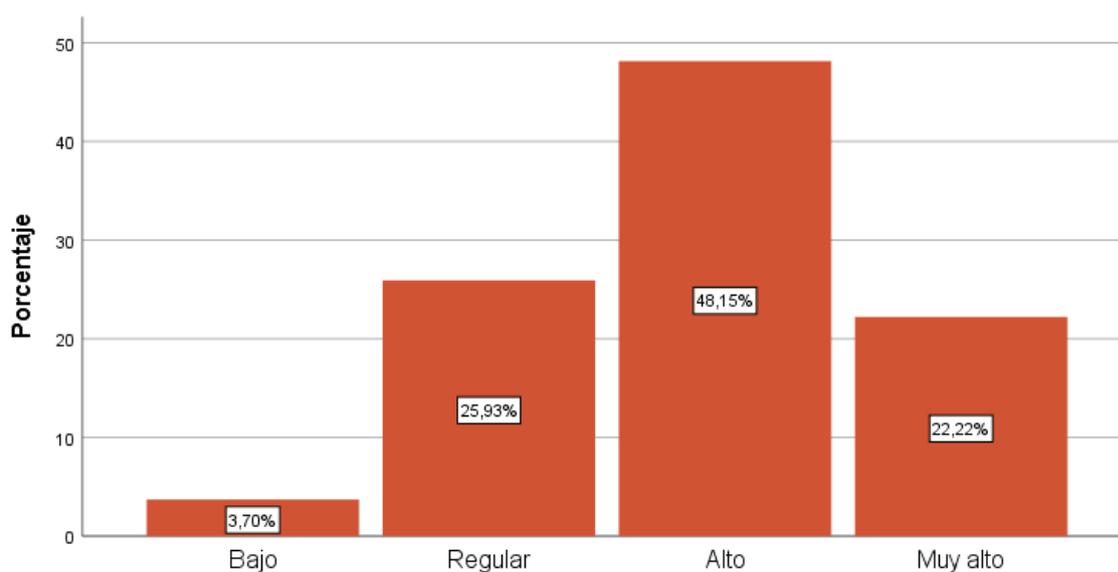
Figura 7*Dimensión diligencia en el trabajo*

Nota. La dimensión diligencia en el trabajo de acuerdo al mayor número de trabajadores del área de rentas plantean que es alta 48.15%; muy alta 29.63%; le sigue regular con 14.81%; y refieren que es baja el 7.41% siendo este el menor número.

Tabla 14*Dimensión conocimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	7	25,9	25,9	29,6
	Alto	13	48,1	48,1	77,8
	Muy alto	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a trabajadores

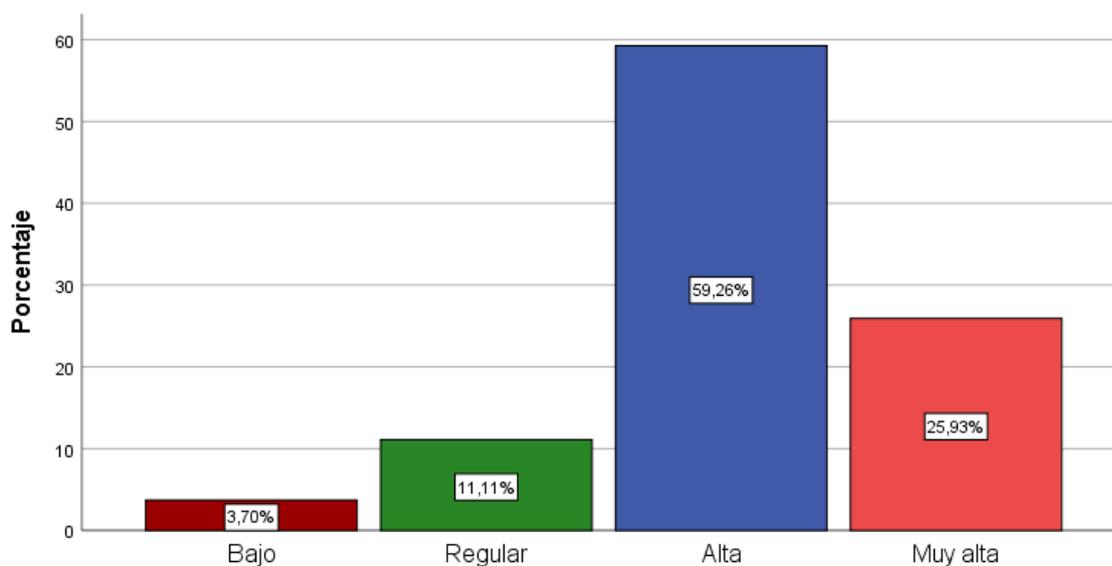
Figura 8*Dimensión conocimientos*

Nota. La dimensión conocimientos en base al mayor número de trabajadores del área de rentas refieren que es alto 48.15%; regular 25.93%; seguido de muy alto 22.22%; y nivel bajo un menor número 3.70%.

Tabla 15*Nivel de comunicación interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	3	11,1	11,1	14,8
	Alta	16	59,3	59,3	74,1
	Muy alta	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a trabajadores

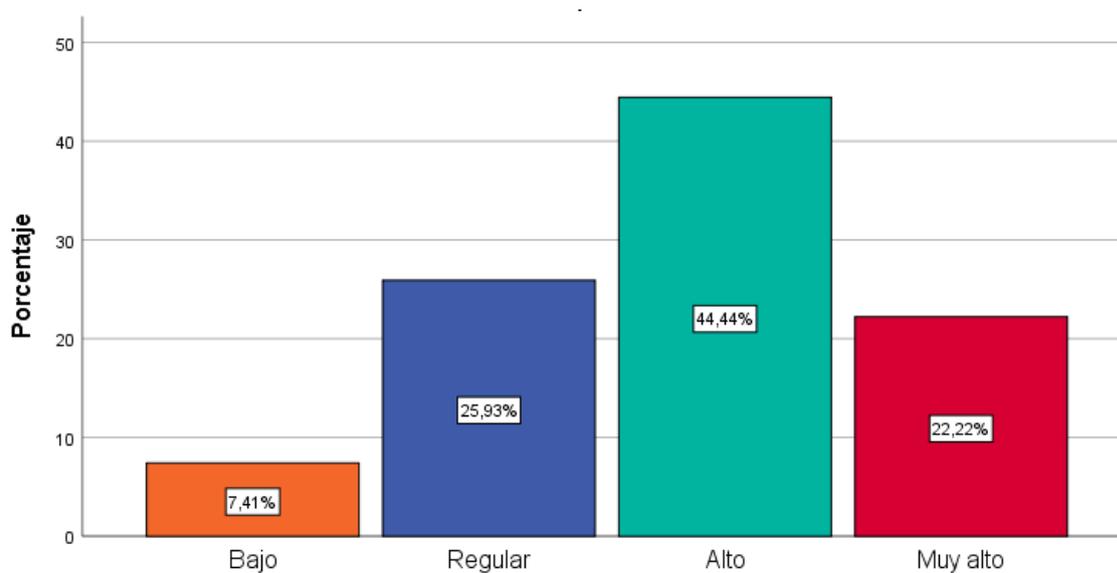
Figura 9*Nivel de comunicación interna*

Nota. Se observa que el nivel de comunicación interna es alta 59.26%; seguido de muy alta 25.93%; regular 11.11% y baja 3.70%.

Tabla 16*Nivel de desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	7,4	7,4	7,4
	Regular	7	25,9	25,9	33,3
	Alto	12	44,4	44,4	77,8
	Muy alto	6	22,2	22,2	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Nota. Encuesta realizada a trabajadores

Figura 10*Nivel de desempeño laboral*

Nota. Se visualiza que el nivel de desempeño laboral de acuerdo a los trabajadores es alto 44.44%; seguido de regular 25.93%; muy alto 22.22% y bajo 7.41%.

Tabla 17*Correlación comunicación interna y proactividad*

			Comunicación Interna	Proactividad
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Proactividad	Coefficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota. Correlación mediante el Rho de Spearman

La correlación realizada por medio del Rho de Spearman pone de manifiesto como resultado una correlación positiva considerable 0,826; y al obtener una significancia de 0.000, se identifica que la comunicación interna y la dimensión proactividad se relacionan de manera positiva y muy significativa.

Tabla 18*Correlación comunicación interna y capacidad de servicio*

			Comunicación Interna	Capacidad de servicio
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,858**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Capacidad de servicio	Coefficiente de correlación	,858**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota. Correlación mediante el Rho de Spearman

La correlación realizada por medio del Rho de Spearman pone de manifiesto como resultado una correlación positiva considerable 0,858; y al obtener una significancia de 0.000, se identifica que la comunicación interna y la dimensión capacidad de servicio se relacionan de manera positiva y muy significativa.

Tabla 19*Correlación comunicación interna y diligencia en el trabajo*

			Comunicación Interna	Diligencia en el trabajo
Rho de Spearman	Nivel de Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Diligencia en el trabajo	Coefficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota. Correlación mediante el Rho de Spearman

La correlación realizada por medio del Rho de Spearman pone de manifiesto como resultado una correlación positiva alta 0,904; y al obtener una significancia de 0.000, se identifica que la comunicación interna y la dimensión diligencia en el trabajo se relacionan de manera positiva y muy significativa.

Tabla 20*Correlación comunicación interna y conocimientos*

			Comunicación Interna	Conocimientos
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Conocimientos	Coefficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

**.

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

Nota. Correlación mediante el Rho de Spearman

La correlación realizada por medio del Rho de Spearman pone de manifiesto como resultado una correlación positiva considerable 0,854; y al obtener una significancia de 0.000, se identifica que la comunicación interna y la dimensión conocimientos se relacionan de manera positiva y muy significativa.

Tabla 21*Relación entre comunicación interna y desempeño laboral*

			Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

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

Nota. El Rho de Spearman muestra una correlación positiva moderada 0,853.

Prueba de hipótesis para el logro del objetivo general

Hipótesis alterna (H1): existe relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Hipótesis nula (H0): no existe relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.

Se procedió a desarrollar la prueba de hipótesis con el propósito de lograr el objetivo general; obteniendo una significancia de 0.000; resultado que permite aceptar la hipótesis alterna o denominada H1; logrando determinar que existe relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral durante la pandemia COVID 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

3.2. Discusión de Resultados

Con respecto al primer objetivo específico, la comunicación interna presenta resultados favorables derivado de que los colaboradores se encuentran comprometidos e identificados con su área como en Quezada et al. (2020); tal como lo señala Fernández y Galguera (2009) la comunicación transmite política, identidad y conduce la información de temas importantes; asimismo, para la mejora de la calidad se encuentran enfocados en sus tareas siendo su prioridad los buenos resultados, situación evidenciada también en Chávez (2019) al poner los colaboradores empeño en sus tareas; se aúna al resultado lo manifestado por Fernández y Galguera (2009) y Casas y Roca (2016) en que ayuda para que las organizaciones logren sus objetivos mediante la gestión de la calidad.

Entre compañeros es eficaz y asertiva la comunicación; contrario a Cruz (2019) y Quezada et al. (2020), al ser escasa la comunicación entre compañeros de trabajo, supervisores y jefes; confirmando lo planteado por Diez (2011) quien manifiesta que los vínculos entre compañeros, los compromete para lograr lo que anhelan. De la misma manera la información es pertinente y apropiada, opuesto a Reátegui (2020) en donde es tardía y equívoca la información; requiriendo de acuerdo a Fernández y Galguera (2009) que para la adecuada y rápida información se requiere de adecuados flujos de comunicación e interacción; y que la comunicación les permite la mejora de los procesos como lo pone de manifiesto Serna (2020) y corroborado por Cardoso (2002) al señalar que los mensajes certeros tienen efectos en el logro de objetivos mediante adecuados procesos.

Se muestran adecuadas relaciones entre compañeros, contrapuesto a lo hallado por Cruz (2019) y Quezada et al. (2020) al no formar grupos de trabajo y realizar sus actividades de manera individual; confirmado en palabras de Fernández y Galguera (2009) en que los conflictos se reducen y el clima laboral se vuelve favorable por la adecuada comunicación; así

también los resultados que promueven son los adecuados, a diferencia de Viera (2016) por la baja productividad; afirmando Fernández y Galguera (2009) que la comunicación genera adecuados resultados; además se autocontrolan ante las adversidades, similar contexto a Jiménez (2017) por la tranquilidad al momento de realizar sus funciones;

Las debilidades encontradas es en cuanto a la integración con la estrategia y el canal de interacción con respecto al correo no es adecuado, al enviar la información a los correos personales por no existir un correo institucional, como se aclara en Viera (2016); y opuesto a lo encontrado por Jiménez (2017) quien manifiesta calidad en los medios de comunicación utilizados; requiriendo según Fernández y Galguera (2009) adecuados medios para mayor interacción y respuesta. Se evidencia también escasa retroalimentación como lo hallado en el trabajo de Quezada et al. (2020), por no recibir información de su accionar; hecho contrario a Jiménez (2017) al existir retroalimentación en la organización; situación que Casas y Roca (2016) señala que la es un proceso de aprendizaje para realizar mejores tareas

Se pone de manifiesto la poca participación en actividades como en Reátegui (2020), requiriendo según Diez (2011), promover en los trabajadores la constante participación para una mayor interrelación y comunicación; además existen ciertos rumores en el área, desigual a Meza (2018) quien halla fluida comunicación para evitar discrepancias. Los resultados puestos de manifiesto muestran un nivel de comunicación alta 59.3%, similar resultado a Jiménez (2017); marcando diferencia de la investigación de Quezada et al. (2020), Reátegui (2020) y Viera (2016) por hallar que no existe buena comunicación en su trabajo investigativo; así también con Cruz (2019) y Meza (2018) por presentar niveles regulares de comunicación interna.

En cuanto al segundo objetivo específico, el desempeño de acuerdo a los trabajadores del área también es favorable como consecuencia de la iniciativa mostrada, marcada diferencia

con Viera (2016), al evidenciar escasa actitud en el personal; asimismo, resuelven los problemas de forma rápida, desigual a Intriago y Macías (2021) por la escasa resolución de la problemática presentada; corroborando a Boada (2018) en la necesidad de proactividad de los trabajadores con la finalidad de resolver problemas; de la misma forma utilizan los recursos adecuadamente al igual que en Chávez (2019), siendo utilizados los bienes que se les otorga de forma adecuada;

Tienen empatía con sus compañeros, lo cual Chiavenato (2017) señala su importancia para mejorar las relaciones en el interior el trabajo; además tienen respuestas correctas ante interrogantes, caso contrario a Cruz (2019) por no tener suficiente conocimiento en lo relacionado a su trabajo y aprecio a sus compañeros; siendo necesario de acuerdo a Chiavacci (2008) contar con personal que tenga cualidades y capacidades necesarias. De la misma forma cumplen con el horario de trabajo como en la investigación de Serna (2020) en un municipio; y se encuentran uniformados e identificados, similar situación al trabajo de Quezada et al. (2020) por el compromiso de los trabajadores con su institución; así lo señala Diez (2011) al deberse promover la identificación para sentirse parte de la organización.

Coordinan adecuadamente, diferente a Cruz (2019) al evidenciar la falta de sinergia entre compañeros; siendo necesario como lo afirma Fernández y Galguera (2009) la necesidad de coordinación entre diversas áreas; de igual forma cumplen con las políticas y normas, resultado desigual a Cruz (2019) al desconocer los procedimientos y no tomándolos en cuenta; siendo necesario en base a Boada (2018) realizar las labores de acuerdo a las normas e instrucciones que exige la organización. Además, tienen conocimientos para cumplir con sus funciones, parecido resultado a Quezada et al. (2020) quien señala que los trabajadores conocen las funciones que realizan.

Sin embargo, creen que les falta superar las expectativas, hecho relacionado a Intriago y Macías (2021) por la falta de preocupación en la superación del trabajo recibido; así también dar propuestas para mejorar los procesos, hecho relacionado a Cruz (2019) por la escases de aportes y tomar decisiones; existiendo la necesidad de mayor comunicación ascendente como lo refiere Fernández y Galguera (2009). No se encuentran capacitados en herramientas tecnológicas para mejorar sus funciones tal cual lo sostiene Intriago y Macías (2021) y Viera (2016) en sus hallazgos; siendo necesario como lo sostiene Diez (2011) al referir que las actividades mejoran mediante el potenciamiento de sus conocimientos.

Culminando que creen brindar un adecuado servicio, sin sostener lo que manifiestan con respuestas de los administrados, hecho semejante a Cruz (2019) al desconocer si el servicio que otorgan es el adecuado; alegando a Boada (2018) en cuanto a que la calidad de servicio, plantea que es el pilar para satisfacer las necesidades de las personas. De acuerdo a los trabajadores su desempeño es alto 44.4%; resultado contrario a las investigaciones de Intriago y Macías (2021), Reátegui (2020), Cruz (2019) y Meza (2018) al encontrar bajo desempeño; así también difiere del trabajo investigativo de Quezada et al. (2020) al presentar como resultado un regular desempeño en los empleados.

Para dar respuesta al tercer objetivo específico, el Rho de Spearman muestra una correlación positiva moderada 0,853. Dando respuesta a los demás objetivos específicos, se obtuvo mediante el Rho de Spearman correlaciones positivas considerables entre la comunicación interna y las dimensiones proactividad 0,826; capacidad de servicio 0.858; conocimientos 0.854; mientras que con la dimensión diligencia en trabajo es positiva muy alta 0.904. Al visualizar que la significancia en las correlaciones fue 0.000, se señala que existe relación positiva y muy significativa entre la comunicación interna y las dimensiones del desempeño laboral

Se procedió a desarrollar la prueba de hipótesis con el propósito de lograr el objetivo general; obteniendo una significancia de 0.000; resultado que permite aceptar la hipótesis alterna o denominada H1; logrando determinar que existe relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral durante la pandemia en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021. El resultado tiene semejanza con las investigaciones de Quezada et al. (2020), Reátegui (2020), Serna (2020), Cruz (2019) y Chávez (2019), al encontrarse en todas relación entre ambas variables. Además, se corrobora lo aportado por Rodríguez y Lechuga (2019) y Casas y Roca (2016) al referir que las falencias en el desempeño son propiciadas por la escasa comunicación interna.

CONCLUSIONES

La comunicación interna es integral en las distintas organizaciones, conformando un elemento estratégico de gestión que contribuye a articular a la totalidad de miembros de una institución; al respecto incide en los componentes de la organización, por lo que se constituye en un sustantivo tema a caracterizar, innovar, mejorar y estudiar; por lo que al ser analizada se pudo identificar un nivel alto 59.3% de comunicación interna en los trabajadores.

El desempeño laboral se conceptualiza como el actuar de los trabajadores cuando estos aplican sus actitudes, aptitudes y necesidades en relación con los objetivos de la organización; por lo tanto, es una variable que se basa en la consecuencia de los resultados al realizar las funciones que competen al cargo; de esta manera, se demuestra lo importante de su estudio, siendo necesario su evaluación; identificando que el desempeño laboral es alto 44.4% de acuerdo a los trabajadores del área.

Al medir el nivel entre las variables, el Rho de Spearman muestra una correlación positiva moderada 0,853; demostrando el impacto que puede originar la comunicación interna en el desempeño de los trabajadores.

Se obtuvo mediante el Rho de Spearman correlaciones positivas considerables entre la comunicación interna y las dimensiones proactividad 0,826; capacidad de servicio 0.858 y conocimientos 0.854; mientras que con la dimensión diligencia en trabajo es positiva muy alta 0.904; y al visualizar que la significancia en las correlaciones fue 0.000, se afirma que existe relación positiva y muy significativa entre la comunicación interna y las dimensiones del desempeño laboral.

Se desarrolló la prueba de hipótesis con el Rho de Spearman con el propósito de lograr el objetivo general; obteniendo una significancia de 0.000; resultado que permite aceptar la hipótesis alterna o denominada H1; logrando determinar que existe relación

positiva y muy significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral durante la pandemia en el área de rentas de una municipalidad de Jaén en el 2021.

RECOMENDACIONES

Para mejorar e incrementar la comunicación interna, se sugiere al gerente que se debe proporcionar información constante de la estrategia a seguir, con mayor razón si ha sido cambiada; de la misma manera, crear correos institucionales para conocer la información al instante y no mezclarla en la bandeja de los email personales; se sugiere también realizar retroalimentación de las funciones de cada puesto y de algún nuevo aprendizaje; promover en los trabajadores constante participación para una mayor interrelación y comunicación, evitando así los rumores.

Se sugiere al gerente para incrementar el desempeño de los trabajadores, adiestrar en las debilidades con la finalidad de superar las expectativas laborales que se tienen; de la misma manera, solicitar propuestas de los empleados para mejorar los procesos por ser ellos quienes se encuentran en contacto directo con las tareas y los usuarios; también desarrollar un programa de capacitación en herramientas tecnológicas para mejorar sus funciones; asimismo, investigar si los servicios que se están brindando son de calidad.

Como se evidenció, existe relación considerable entre las variables, siendo este un motivo primordial para desarrollar acciones que impulsen la mejora del personal

Al obtenerse relación entre la variable comunicación interna y las dimensiones del desempeño laboral, se sugiere a la gerencia identificar claramente los factores descritos que muestran falencias para mejorar con el propósito de incrementar el desempeño.

Ante la relación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral, es importante que la gerencia considere cada punto de mejora referido en los primeros párrafos, teniendo conocimiento que los trabajadores son el recurso más importante de una organización, permitiendo a través de ellos el logro de objetivos del área de rentas de una municipalidad de Jaén.

Fuentes de Información

- Arce, A. (2020, 6 de abril). Reputación organizacional en tiempos del COVID-19. Noticias FCCTP. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/14/comunicacion-laboral-entiempos-del-covid-19/>
- Boada, Ll. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. [Tesis pre grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Cardoso, H. (2002). *Diseño de estrategias de Comunicación*. [http://Dante/Bibliografía/Psicología/Pregrado/Comunicación Social/ Comunicación Organizacional/Estrategias/Diseño de estrategias de comunicación](http://Dante/Bibliografía/Psicología/Pregrado/Comunicación_Social/Comunicación_Organizacional/Estrategias/Diseño_de_estrategias_de_comunicación).
- Casas, H., y Roca, M. (2016). Diagnóstico de la comunicación interna y la participación en sistemas de gestión de la calidad en dos entidades del sector público colombiano. *Signos*, 8(2), 39-63. <file:///C:/Users/Ricardo/Downloads/Dialnet-DiagnosticoDeLaComunicacionInternaYLaParticipacion-6726360.pdf>
- Castro-Martínez, A., Sosa Valcarcel, A. & Galarza Fernández, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación* 48, pp. 56-78. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/99878/Comunicacion_interna%2c_compromiso_y_bienestar_de_la_plantilla-el_caso_de_Admiral_Seguros_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, T. (2019). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*. [Tesis pre

grado, Universidad Peruana Unión.

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2253/Erlith_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavacci, M. (2008). *Evaluación de Desempeño*. Serie Cuadernos Administración N° 143, FCE – Universidad Nacional de Cuyo

Chiavenato, (2017). *Administración de recursos humanos*. (10a ed.). McGraw-Hill.

Contreras, O., y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.
<https://dx.doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

Constitución Política del Perú (1993). <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>

Cruz, P. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019*. [Tesis pre grado, Universidad Nacional del Altiplano].
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11873/Cruz_Parqui_Ruth_Guisela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto Legislativo N° 276 *Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público*. <https://www.gob.pe/institucion/rree/normas-legales/1393-276>

Diez, S. (2011). *Técnicas de comunicación*. Ediciones de la U.
<https://books.google.com.pe/books?id=IW6-sADnRZMC&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n+interna+diez &hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiw0ajj5->

[zaAhWSyVMKHSXxCP4Q6AEILTAB#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20interna%20diez&f=false](https://elcomercio.pe/economia/peru/coronavirus-peru-cifras-oficiales-la-economiaperuana-retrocedio-1626-en-marzo-segun-inei-covid-19-noticia/)

El Comercio (2020, 15 de mayo). La economía peruana, golpeada por el COVID-19, retrocedió 16,26% en el mes de marzo. *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/coronavirus-peru-cifras-oficiales-la-economiaperuana-retrocedio-1626-en-marzo-segun-inei-covid-19-noticia/>

El Comercio (2020, 27 de mayo). Latam Airlines ingresa al Capítulo 11 de reestructuración de EE.UU. en medio de la crisis por el COVID-19. *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/negocios/coronavirus-latam-airlines-se-declara-en-bancarrotaybusca-una-reestructuracion-en-medio-de-la-crisis-por-el-covid-19-nueva-york-quebra-aerolineasnndc-noticia/>

Fernández, C., y Galguera, G. (2009). *Teorías de la comunicación*. McGraw-Hill

Fischman, D. (2017, 06 de abril). Evaluaciones de desempeño. *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-davidfischman-412888-noticia/>

Flores, H. (2020, 21 de mayo). Empresas peruanas se reinventan para afrontar crisis generada por coronavirus. *Forbes*.
<https://forbescentroamerica.com/2020/05/21/empresasperuanas-se-reinventan-para-afrontar-crisis-generada-por-coronavirus/>

García, L. (2020, 13 marzo). Retos de la comunicación en tiempos de coronavirus. *Dircomfidencial*.
<https://dircomfidencial.com/firmas/retos-de-lacomunicacion-en-tiempos-de-coronavirus-20200313-1020/>

Gestión (2020, 11 de marzo). Teletrabajo por coronavirus en Perú: MTPE plantea que tenga duración limitada. *Gestión*.

<https://gestion.pe/economia/managementempleo/coronavirus-pandemia-peru-siete-casos-teletrabajo-teletrabajo-por-coronavirus-enperu-tendra-alcance-limitado-hasta-que-dure-riesgo-de-propagacion-noticia/?ref=gesr>

Gestión (2020, 12 de marzo). Impacto económico del coronavirus ya se siente en regiones.

Gestión. <https://gestion.pe/economia/impacto-economico-delcoronavirus-ya-se-siente-en-regiones-perucamaras-noticia/>

Gestión (2020, 15 de marzo). Coronavirus en Perú: Gobierno anuncia cuarentena obligatoria

por 15 días por coronavirus. *Gestión*. <https://gestion.pe/peru/politica/coronavirus-en-peru-gobierno-anuncia-cuarentenaobligatorio-por-15-dias-por-coronavirus-noticia/?ref=gesr>

Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). Mc. Graw Hill.

Intriago, P., y Macías, C. (2021). *Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Sucre*. [Tesis pre grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <http://190.15.136.145/bitstream/42000/1456/1/TTAP27D.pdf>

Jiménez, E. (2017). *La Comunicación Organizacional Satisfactoria En El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min Tic) de Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad del Rosario].

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13808/Jim%C3%A9nezEstrada-N%C3%A9storAlonso-2017.pdf?sequence=6>

Ley 30057 (2013). *Ley del Servicio Civil*.

<https://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%2030057.pdf>

Meza, T. (2018). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Surco, Huarochirí 2018*. [Tesis pre grado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19609/Meza_TYG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios, J. A. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 5(10), 25-46.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5301979>

Quezada, M., Quevedo, M., y Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *KOINONIA*, 5(3), 748-778. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>

Reátegui, P. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis pre grado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52631/Reategui_PJR%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez-Marulanda, K. P.; Lechuga-Cardozo, P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Rodríguez, J., y Pérez, J. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de Negocios*; 82(1); 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

- Salazar, J. (2020, 14 de abril). Comunicación laboral en tiempos del COVID-19. *Conexión Esan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/04/14/comunicacionlaboral-en-tiempos-del-covid-19/>
- Serna, C. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019*. [Tesis pre grado, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/4195/Rony_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Viera, O. (2016). *Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013*. [Tesis pre grado, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1481/1/UNACH-FCP-CS-2016-0015.pdf>
- Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/67), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/S2000387_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Werther, W., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. (6a ed.). McGraw-Hill
- Xifra, Jordi (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. *El profesional de la información*, v. 29, n. 2, e290220. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>

ANEXOS

ANEXO A: Matriz de Consistencia

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE
COVID 19 EN EL ÁREA DE RENTAS DE UNA MUNICIPALIDAD DE JAÉN, 2021**

Problema de Investigación	Objetivos	Marco teórico conceptual	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>¿Cuál es el nivel de comunicación interna en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?</p> <p>¿Qué fuerza de correlación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de comunicación interna en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Identificar la fuerza de correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p>	<p>Comunicación interna</p> <p>“conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común” (Diez, 2011, p. 34).</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Manera en que los individuos desarrollan sus funciones y actividades, alcanzando los objetivos de la organización y obteniendo grandes resultados (Chiavenato, 2017).</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Hipótesis secundarias</p> <p>Es regular la comunicación interna entre los colaboradores del área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Es regular el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Existe correlación positiva alta entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p>	<p>Comunicación interna</p> <p>Estratégica: Integración con la estrategia; Compromiso con la organización; Sistema de gestión de calidad; Resultados en cuanto a la gestión.</p> <p>Operativa: Comunicación eficaz; Canales de información; Contenido de la información; Comunicación asertiva</p> <p>Aprendizaje: Retroalimentación; Mejora de procesos; Relaciones; Resultados.</p> <p>Cultura: Identificación; Participación; Autocontrol; Rumores.</p>	<p>Tipo de investigación: Se provee una investigación con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: El nivel a utilizar es correlacional</p> <p>Método de investigación: Inductivo: “se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad”. (Rodríguez y Pérez, 2017, p.10) Deductivo: “inferido por medio de principios, leyes o sugerida por datos empíricos, y aplicando la deducción, se obtienen predicciones las que son sometidas a verificación empírica, si existe relación con los hechos, se comprueba o no la veracidad de la hipótesis”. (Rodríguez y Pérez, 2017, p.11)</p> <p>Diseño de investigación: El diseño aplicado es no experimental, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se</p>

<p>pandemia COVID 19 en el 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación interna y la proactividad en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación interna y la capacidad de servicio en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación interna y la diligencia en el trabajo en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre comunicación interna y el conocimiento en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021?</p>	<p>Identificar la relación entre comunicación interna y la proactividad en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Identificar la relación entre comunicación interna y la capacidad de servicio en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Identificar la relación entre comunicación interna y la diligencia en el trabajo en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Identificar la relación entre comunicación interna y el conocimiento en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p>		<p>Existe la relación positiva y significativa entre comunicación interna y la proactividad en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID en el 2021.</p> <p>Existe relación positiva y significativa entre comunicación interna y la capacidad de servicio en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Existe relación positiva y significativa entre comunicación interna y la diligencia en el trabajo en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p> <p>Existe relación entre comunicación interna y el conocimiento en el área de rentas de una municipalidad de Jaén durante la pandemia COVID 19 en el 2021.</p>	<p>Desempeño laboral</p> <p>Proactividad: Iniciativa; Expectativas; Mejoras; Resolución de problemas; Toma de decisiones.</p> <p>Capacidad de servicio: Efectividad; Empatía; Capacidad de respuesta.</p> <p>Diligencia en el trabajo: Cumplimiento de horario; Formalidad; Coordinación; Cumplimiento de normas y políticas.</p> <p>Conocimientos: Conocimiento del puesto; Uso de tecnologías y herramientas.</p>	<p>observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).</p> <p>Muestreo: Por no ser extensa la población no se requiere de fórmula estadística, tomando en consideración la totalidad, es decir la muestra queda establecida en 29 trabajadores.</p> <p>Técnicas: Para la investigación se utilizará la encuesta como técnica, siendo muy conocida en las investigaciones sociales la cual permite obtener datos acertados.</p> <p>Instrumentos: Para acopiar los datos requeridos se utilizará como instrumento 2 cuestionarios.</p>
---	--	--	---	--	--

ANEXO B: Cuestionario comunicación organizacional interna

Nº	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Estratégica					
1	Se encuentra integrado a la estrategia propuesta por el área					
2	Está comprometido con su área					
3	Sus actividades se encuentran enfocados en mejorar la calidad					
4	Los resultados son la prioridad para realizar una buena gestión					
	Operativa					
5	Es eficaz la comunicación entre compañeros					
6	Son adecuados los canales de información					
7	El contenido de la información es apropiada y pertinente					
8	Es asertiva la comunicación entre compañeros de trabajo					
	Aprendizaje					
9	Se retroalimenta para mejorar el aprendizaje					
10	La comunicación permite mejorar los procesos del área					
11	Son adecuadas las relaciones entre compañeros de trabajo					
12	Cree que sus resultados son los adecuados					
	Cultura					
13	Se siente identificado con su área					
14	Participa de las diferentes actividades					
15	Muestra autocontrol ante las diversas adversidades que se presentan					
16	Predominan los rumores en su área					

ANEXO C: Cuestionario desempeño laboral

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Proactividad						
1	Muestra iniciativa en su puesto de trabajo					
2	Supera las expectativas del trabajo realizado					
3	Propone mejoras en los procesos					
4	Resuelve rápidamente los problemas que se presentan					
5	Toma decisiones acertadas ante diversas eventualidades					
Capacidad de servicio						
6	Utiliza adecuadamente los recursos para brindar un buen servicio					
7	Cree usted que brinda un adecuado servicio					
8	Es empático con el personal y el público					
9	Responde correctamente las interrogantes de los usuarios					
Diligencia en el trabajo						
10	Cumple con el horario establecido					
11	Se encuentra identificado y uniformado					
12	Coordina eficazmente con su jefe y compañeros de trabajo					
13	Cumple con las normas y políticas establecidas					
Conocimientos						
14	Cuenta con conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones					
15	Utiliza correctamente las tecnologías y herramientas para dar certero cumplimiento a sus funciones					

ANEXO D: Validación de expertos

Ficha de Validación

I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: RIVERA TANTACKUCO RICARDO
 1.2. Grado académico: MBA
 1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNPRM
 1.4. Título de la investigación: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS DE COVID 19 EN EL ÁREA DE ASENTAS DE UNA MUNICIPALIDAD DE JAÉN, 2021.
 1.5. Autor del instrumento: CLEYDI TÁEZ GARCÍA
 1.6. Licenciatura/Mestría/Doctorado: LICENCIATURA
 1.7. Nombre del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio				X	
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					24	20
Total					24	20

Valoración cuantitativa: (Total x 0,20): $94 \times 0,20 = 18,8$

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Muy de acuerdo para aplicarlo

Lugar y fecha: Jaén, 29 de Marzo 2021


 DNI
 17634312

Ficha de Validación

I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: RIVERA FANTACHUO RICARDO
- 1.2. Grado académico: MBA
- 1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNTAM
- 1.4. Título de la investigación: COMUNICACIÓN INTERNA (DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPO) DE COVID 19 EN EL AREA DE RENTAS DE UNA MUNICIPALIDAD DE JAÉN, 2021
- 1.5. Autor del instrumento: CARYDÍ PÉREZ GARCÍA
- 1.6. Licenciatura/Mestría/Doctorado: LICENCIATURA
- 1.7. Nombre del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio				X	
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde el propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					24	20
Total					24	70

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): $94 \times 0.20 = 18.8$

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Muy de acuerdo para aplicarlo

Lugar y fecha: Jaén, 29 de marzo 2021


DNI
17634312

Ficha de Validación

I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Barbara Cuervo Susan Thoana.
 1.2. Grado académico: Magister
 1.3. Cargo e institución donde labora: Jefe Sub Unidad de Equidad e Igualdad de Género - MPJ
 1.4. Título de la investigación: Comunicación Interna y Desempeño Laboral en Tiempos de COVID-19 en el Área de Rentas de una Municipalidad de Jaén, 2021.
 1.5. Autor del Instrumento: Cleydi Pérez García
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7. Nombre del instrumento: Comunicación Interna.

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pruebas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					16	80
Total					16	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): $16 \times 0.20 = 3.2$

Valoración cualitativa: Excelente.

Opinión de aplicabilidad: De acuerdo para ser aplicado.

Lugar y fecha: Jaén, 30 de marzo del 2021.


 DNI
 40256770.

Ficha de Validación

I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Barboza Fueva Susan Sheana.
 1.2. Grado académico: Magister.
 1.3. Cargo e institución donde labora: Ida. Sub Unidad de Equidad e Igualdad de Género - M.R.S.
 1.4. Título de la investigación: Comunicación Interna y Desempeño Laboral en Tiempos de COVID-19 en el Área de Ventas de una Municipalidad de Jaén, 2021.
 1.5. Autor del instrumento: Cleydi Pérez García
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura.
 1.7. Nombre del instrumento: Desempeño Laboral.

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio				X	
7 Consistencia	Basado en aspectos técnicos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					X
Sub total					16	80
Total					16	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): $96 \times 0.20 = 19.2$.

Valoración cualitativa: Excelente.

Opinión de aplicabilidad: de acuerdo para ser aplicado.

Lugar y fecha: Jaén, 30 de marzo del 2021


 40256770

Ficha de Validación

I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Solano Villarreal Walter
- 1.2. Grado académico: Magister en Administración Estratégica de Empresas
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Dirección Sub Regional de Salud Jaén
- 1.4. Título de la investigación: Comunicación Interna y Desempeño Laboral en tiempos de COVID-19 en el área de rentas de la Municipalidad de Jaén, 2021
- 1.5. Autor del instrumento: Cleydi Pérez García
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7. Nombre del instrumento: Comunicación Interna

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio				X	
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total						
Total					24	70

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): 18.8

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Se recomienda aplicar en el estudio

Lugar y fecha: Jaén 29 de marzo 2021



Walter Gastón Solano Villarreal
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
 ESTRATÉGICA DE EMPRESAS
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD. N° 04799
 Mag. Walter Solano Villarreal
 DNI 16786692

Ficha de Validación

I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Solano Villarreal Walter
- 1.2. Grado académico: Magister en Administración Estratégica de Empresas
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Dirección Sub Regional de Salud Jaén
- 1.4. Título de la investigación: Comunicación Interna y Desempeño Laboral en tiempos de COVID-19 en el área de rentas de la Municipalidad de Jaén, 2021
- 1.5. Autor del instrumento: Cleydi Pérez García
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7. Nombre del instrumento: Desempeño Laboral

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio				X	
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total						
Total					24	70

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): 18.8

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Se recomienda aplicar en el estudio

Lugar y fecha: Jaén 29 de marzo 2021


Walter Gastón Solano Villarreal
 MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN
 ESTRATÉGICA DE EMPRESAS
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD. N° 04789

Mag. Walter Solano Villarreal
 DNI 16786692

ANEXO E: Indicadores de correlación

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta