

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN
INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE
BAÑOS DEL INCA – CAJAMARCA, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Elsita Rosali Huaripata Cerquin
Teresa Del Pilar Gallardo Sifuentes

Asesor:

Mg. Lic. María Del Pilar Miranda Guerra
<https://orcid.org/0000-0002-0284-9791>

Cajamarca - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MAYRA YAQUELINE ALCALDE MARTOS	71439943
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	WILLY FRANS AGUILAR MORANTE	41245721
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MARIA DEL PILAR MIRANDA GUERRA	42695300
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE BAÑOS DEL INCA – CAJAMARCA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega	1%

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico primeramente a Dios por guiarme por buen camino y permitirme hacer este sueño realidad.

A mis padres (Alejandro y Teodocia) quienes fueron mi motor y guía en cada momento de mi vida y así poder seguir adelante, que con su amor, ejemplo y palabras de aliento me impulsaron a levantarme a pesar de las adversidades.

A mis hermanos (Aldo, Miguel y Alejandro) por confiar siempre en mí y apoyarme incondicionalmente.

A mi hijo Jesús Miguel por ser ahora mi principal fuente de inspiración, motor y motivo para no rendirme nunca, ser para él su orgullo y buen ejemplo.

A mi esposo Miguel por acompañarme incondicionalmente, por su amor y confianza.

Teresa del Pilar Gallardo Sifuentes

Con mucho cariño a mis padres: Pedro Huaripata Jara y Carmen Rosa Cerquin Ocas, por haberme dado la vida y por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo en todo el proyecto que emprendo.

Con mucho cariño a mi tía, Elsy Estacio Ocas, por brindarme su apoyo en todo el proyecto que emprendo.

Con todo mi amor a mi hija Camila, que es el motor y motivo de mi vida y la que me impulsa para lograr mis objetivos.

A mi esposo porque siempre está a mi lado, brindándome sus apoyo y confianza.

Elsita Rosali Huaripata Cerquin

AGRADECIMIENTO

A Dios, por regalarnos la vida y la salud y el cuidado que nos brinda, por guiarnos por un buen camino y lograr un sueño más.

Agradecer también a nuestros padres y hermanos por el apoyo incondicional que nos han brindado, por la motivación e inspiración para seguir siempre adelante.

A nuestros maestros por su enseñanza, dedicación y buen ejemplo. En especial a nuestra asesora María Del Pilar Miranda Guerra por sus enseñanzas y paciencia.

A nuestros amigos y compañeros de carrera por ser el apoyo incondicional y hacer más llevadera este proceso.

Al alcalde de la municipalidad de Baños del Inca, por brindarnos el permiso para aplicar nuestra tesis.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	22
1.3. Objetivos	23
1.4. Hipótesis	24
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Resumen de procesamiento de datos	28
Tabla 2 Análisis de confiabilidad de las variables comunicación interna y desempeño laboral	29
Tabla 3 Prueba de Normalidad	30
Tabla 4 Relación entre comunicación interna y desempeño laboral	31
Tabla 5 Relación entre comunicación ascendente y desempeño laboral	32
Tabla 6 Relación entre comunicación descendente y desempeño laboral	33
Tabla 7 Relación entre comunicación horizontal y desempeño laboral	34
Tabla 8 Relación entre comunicación transversal y desempeño laboral	35

Índice de figuras

Figura 1 Comunicación Interna	19
Figura 2 Desempeño Laboral	22

RESUMEN

En los últimos años la comunicación interna y el desempeño laboral se han convertido en una herramienta de suma importancia dentro de las instituciones. Como se sabe, una buena gestión en las municipalidades contribuye al crecimiento económico del país, es por eso que se debe estudiar periódicamente la comunicación interna y el desempeño laboral dentro de sus diferentes áreas de trabajo. En este sentido los objetivos de la investigación plantean determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, 2023. La metodología es de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y correlacional con diseño no experimental y de cohorte transversal, la técnica que se utilizó es la encuesta, el instrumento el cuestionario y una muestra de 133 trabajadores de la municipalidad. Finalmente, los resultados obtenidos en la presente investigación determinaron que existe una relación positiva baja de 0.388 entre la comunicación interna y el desempeño laboral según el coeficiente de correlación de Rho Spearman. Se concluye que si la municipalidad desarrolla estrategias para fortalecer mejor su comunicación interna por ende se verá impactado de manera positiva su desempeño laboral, donde además contribuirá al buen desarrollo y crecimiento del país.

PALABRAS CLAVES: Comunicación interna, desempeño laboral, trabajadores.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años la comunicación interna y el desempeño laboral se han convertido en una herramienta de suma importancia dentro de las instituciones, brindando coherencia, identidad y autoafirmación dentro de las mismas, un buen modelo de la comunicación interna permitirá que contribuyan hacia un mismo fin, logrando así sus objetivos institucionales y también a crear vínculos entre todos los que lo conforman. Actualmente la comunicación interna está en plena cúspide, ha venido evolucionando hasta transformarse en una variable estratégica altamente profesionalizada, tanto en el interior de las empresas como en el ámbito de los servicios donde es muy factible encontrar consultoras y agencias especializadas con modelos de trabajo teórico- prácticos aplicados y muy competitivos (Cuenca et al., 2019).

La comunicación ayuda a compartir ideas, a formar equipos exitosos, a mejorar el compromiso de los empleados y la gestión de servicios de una organización (Mehra et al., 2019), esto ayuda a ser frente a los desafíos que se presentan en la actualidad, tanto en las empresas públicas o privadas. Santoso et al., (2023) menciona que la comunicación interna cumple una figura muy importante y valiosa para fortalecer una relación entre una organización y sus colaboradores, esto permite que los colaboradores se involucren en el desarrollo y sostenibilidad de la organización en tiempos de crisis, específicamente en tiempos de pandemia COVID-19. Durante esta pandemia algunos funcionarios recomendaron ampliar el papel de comunicación interna, ya que esto ayudaba a fortalecer el compromiso de los colaboradores y formar relaciones de confianza, específicamente en la comunicación mediada.

Asimismo, Prahaladaiah, et al., (2023), menciona que el desempeño de los colaboradores es un punto importante en una organización, ya que la participación de los mismos los satisface, agrandar las necesidades de autorrealización mejora su productividad, por lo contrario, si los colaboradores se encuentran frustrados e insatisfechos en su área de trabajo, habrá un declive en la organización. Se concluye que, si los colaboradores desarrollan y sostienen la comunicación interna de forma adecuada y responsable, lograrán un buen desempeño en sus actividades establecidas según sus áreas de trabajo, logrando el crecimiento empresarial y personal (Moya 2020).

Álvarez (2015) afirma que en la actualidad es muy importante que cada institución pública encuentre la forma de contribuir en la gestión de competencias para quienes trabajan en ella y para el ciudadano. El área de Recursos humanos de las municipalidades merece dar especial atención al momento de evaluar las competencias de los colaboradores para que la institución este en acertados indicadores en cuanto a eficiencia y eficacia organizacional.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INEI, 2022) nos informa que durante los años 2019- 2022 el 100% de municipalidades provinciales y distritales mencionaron necesitar fortalecer las capacidades del personal municipal en materias de su competencia. Además, según la (INEI, 2023) hasta este último 6 de marzo del 2023 el Perú cuenta con 4791 municipalidades vigentes, conforme lo establece la Ley N°27972, 196 municipalidades provinciales, 1695 municipalidades distritales y 2900 municipalidades de centros poblados respectivamente. Es por eso que al haber una gran cantidad de municipalidades en el Perú podemos decir que también existe muchos puestos de trabajo ocupados por diferentes colaboradores. Como se sabe, que una buena gestión en las municipalidades contribuye al crecimiento económico del país, es por eso que se debe estudiar periódicamente la comunicación interna y el desempeño laboral dentro de sus diferentes áreas de trabajo.

Tenezaca et al, (2023) este estudio denominado La Comunicación Interna y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Área Comercial de la Empresa de Telecomunicaciones de la Ciudad de Guayaquil. Este estudio tiene el objetivo de analizar la influencia de la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa. La metodología de este estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; los resultados de esta investigación analizaron que no hay influencia entre las dos variables, por lo tanto, el estudio propone un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral del área comercial de servicio al cliente.

Tanjung et al, (2021) esta investigación se denomina Análisis de la Influencia de las Habilidades Comunicativas, los Incentivos y el Clima Laboral en el Desempeño de los empleados PT. Askrindo Sharia en Indonesia con la Satisfacción Laboral como Variable Intermediaria, este estudio tiene como objetivo determinar y analizar la influencia de las habilidades de comunicación, los incentivos y el entorno laboral en el desempeño de los colaboradores. Para esta investigación se realizó un cuestionario y entrevista, siendo una investigación explicativa, los resultados demostraron que las habilidades de comunicación a través de la satisfacción laboral como variable independiente tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados, logrado un buen ambiente de trabajo en la empresa.

Kulachai et al, (2018) investigan lo siguiente: Comunicación Interna, Participación de los Empleados, Satisfacción Laboral y Desempeño de los Empleados de 10 municipalidades de Chonburi- Tailandia (2018), esta investigación tuvo como objetivo examinar la relación entre las cuatro variables, mediante un cuestionario, desarrollándose la técnica de modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados demostraron que la

comunicación interna tuvo influencia positiva en la participación de los empleados y la satisfacción laboral, sin embargo, no influyó en el desempeño laboral de los empleados.

Castro et al., (2023), en su artículo denominado "Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del distrito de San Luis, Lima 2016", establece el desempeño laboral para la correlación con la comunicación interna; determinando que se obtuvo un nivel alto significativo en la correlación entre las dos variables presentando ($\text{sig} < 0.05$; $\text{rho} = 0.727$), además de evidenciar un nivel de desempeño medio y comunicación interna regular percibida por la mayoría de encuestados.

Un estudio realizado por Morales (2022) la Comunicación Interna en el Desempeño Laboral de la I.E.P. Nuestra Señora De La Merced – Huacho, 2022. El objetivo de esta investigación es demostrar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de dicha institución; esta investigación es de tipo básica, nivel explicativo casual, diseño no experimental y de un enfoque cuantitativo. En conclusión, determinaron que un 62% afirma que casi nunca se desarrolla la comunicación interna y un 56% a veces existe un buen desempeño laboral. Mediante el resultado de Spearman existe una correlación significativa moderada de $r = 0,477$ entre la primera y segunda variable, determinando que la primera variable influye significativamente en la segunda variable en dicha institución.

En la investigación de Dávila (2022) denominada La Comunicación Interna y Desempeño Laboral en la Dirección Regional Sectorial de Agricultura Ucayali, 2022, se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre estas dos variables, este estudio se desarrolló con el enfoque cuantitativo, por su finalidad fue básica, según su profundidad fue descriptiva, de acuerdo con el objetivo que desarrollo la investigación fue de diseño no experimental de tipo correlacional, para obtener los datos se desarrolló una encuesta. Esta investigación concluyó que existe un alto nivel de relación entre las dos variables.

Asimismo, Pinedo et al., (2022) en su estudio de la Comunicación Interna y su relación con el Desempeño Laboral en los Operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service S.A.C., Lima, 2023, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre dichas variables, la metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Se concluye que hay relación significativa entre las dos variables estudiadas.

Foronda et al, (2021) este estudio denominado Comunicación Interna y Desempeño Laboral en Profesionales Sanitarios Peruanos durante la Pandemia COVID-19, esta investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la comunicación interna y desempeño laboral, el método de estudio es descriptivo correlacional; este estudio determinó que la primera variable fue media adecuado con respecto a la situación de la pandemia COVID-19, y se relacionó de forma directa y significativa con la segunda variable en los profesionales sanitarios peruanos que participaron en el estudio.

Plasencia, (2022) en su estudio denominado Comunicación Organizacional Interna y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L De Cajamarca, 2020. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Comunicación Organizacional Interna y el Desempeño laboral de los colaboradores de dicha empresa. La metodología utilizada en esta investigación, es de tipo descriptiva correlacional y de diseño no experimental- transversal. Los resultados obtenidos a través de la prueba Rho Spearman, se demostró que con un nivel de significancia (0.05) y con una correlación de (0.663) existe una relación significativa entre la Comunicación Organizacional Interna y el Desempeño Laboral de los colaboradores dicha empresa.

Gamboa (2023) investiga lo siguiente "La Auditoría Interna y su Relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Área de Canales de la Empresa Hermes

Transportes Blindados S.A. Sucursal Cajamarca, año 2020", tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Auditoria Interna y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa mencionada, estudiando también la conexión entre el área de control, evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo de las dos variables. La metodología que se utilizó en esta investigación es de tipo Básica con un enfoque Cuantitativo de nivel Correlacional y Diseño Investigativo no Experimental, se contó con una encuesta. Este estudio concluye que, si existe una relación positiva entre las dos variables, obteniendo un resultado de una relación significativa de Rho Spearman = 0,019, esto significa que la Auditoria interna mejora en efecto al Desempeño Laboral.

Vigo (2022) en su estudio "Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorros y Crédito MF, Cajamarca 2021", el objetivo de esta investigación es precisar la conexión entre las dos variables, el método empleado es cuantitativo correlacional, de corte trasversal y no experimental. Los resultados a través de la prueba de Rho de Spearman alcanzo un coeficiente de correlación de 0.841, obteniendo una relación positiva alta entre las dos variables.

Afaro et al. (2019) en su investigación "Influencia de las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet Cajamarca 2018" tuvo como objetivo determinar la influencia de las herramientas internas de la comunicación descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de distintas áreas en Cineplanet Cajamarca. La técnica de recojo de datos que se utilizó es la encuesta bajo la escala de Lickert siendo aplicada a 65 colaboradores de la empresa, de esta manera se obtuvo información donde permitió observar el panorama general y específico para delimitar la investigación, así como enfocarlo al objetivo general y encontrar el grado de asociación de influencia. Los resultados fueron que las herramientas

de comunicación interna descendente si influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet Cajamarca, ya que, el desempeño laboral de los colaboradores mejora con el buen empleo de las herramientas de comunicación y ayuda a que los colaboradores desarrollen mejor las tareas que se les encomienda, además que se sientan identificados y parte fundamental de la empresa.

Para la presente investigación se tomó en cuenta las siguientes bases teóricas:

En referencia a la variable independiente comunicación interna; Cuenca (2018) la comunicación interna es un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones orientadas al mantenimiento y creación de buenas relaciones entre los colaboradores dentro de las mismas, utilizando instrumentos y técnicas para mantenerlos informados, motivados e integrados y así contribuir al logro de sus objetivos. Asimismo, Hernández (2018), manifiesta que la comunicación interna está compuesta por un grupo de prácticas y métodos determinados por la empresa para intercambiar comunicaciones, instaurar consultas y transferirles disposiciones a los colaboradores conforme a los variados objetivos de distintos niveles tal como los estratégicos, operativos y sociales, a su vez ese intercambio podrá ser por formales e informales canales; incluso comprende flujos como los ascendentes, descendentes y Horizontales. En esa línea (Luque, 2021) concluye que la comunicación interna busca informar de los empleados o componentes de los equipos de trabajo lo que piensa la gerencia y viceversa, además, que los empleados se conozcan entre sí, para que así se sientan integrados y motivados en los distintos proyectos que realicen.

Según el autor (Luque, 2021), la variable Comunicación interna se constituye de los módulos o dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal y comunicación transversal.

Como primera dimensión de la variable comunicación interna tenemos a la comunicación ascendente que es la que parte de los niveles inferiores hacia los niveles superiores de las organizaciones. Se utiliza para informar sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados en sus puestos o con sus compañeros de trabajo, también para captar ideas que mejoren la situación en la organización (Luque, 2021). En esa línea, Ríos (2020) afirma que la comunicación ascendente es considerada con mucha más importancia que la comunicación descendente y horizontal por los de los altos mandos ya que tienen manejo de los colaboradores y la gestión laboral. Roca et al., (2014) afirma que la comunicación ascendente es importante porque indica el grado de comprensión y receptibilidad de las comunicaciones descendentes, estimula a la participación de los colaboradores en el proceso de toma de decisiones, favorece la aceptación de las decisiones tomadas por los jefes, estimula a exponer sus ideas, satisface las necesidades de valoración personal y autoestima de los subordinados, guía la tensión emocional para el buen desempeño de las funciones laborales y fomenta las buenas actitudes positivas y la integración de los colaboradores dentro de la organización.

Como segunda dimensión de la variable comunicación interna tenemos a la comunicación descendente, esta se produce cuando los líderes o niveles superiores comunican mensajes a los diferentes niveles inferiores de las organizaciones, es utilizado para asignar tareas, metas, dar a conocer problemas que necesitan atención y proveer instrucciones (Luque, 2021). Por otra parte Rubio (2016) afirma que una buena comunicación interna descendente fomenta a los colaboradores a la comprensión de los objetivos de la organización, por eso la comunicación se efectúa por diferentes medios ya que el proceso de comunicación dependerá del tipo de contenidos a comunicar y de los individuos implicados en este proceso, y puede fluir por dos medios específicos: comunicación directa y

comunicación indirecta: la comunicación directa viene desde la alta dirección hasta un grupo o persona definida, no participan intermediarios y su objetivo es impulsar la eficiencia de la organización con el incremento del dialogo y el compromiso Rubio (2016); por otra parte, la comunicación indirecta se da por medio de representantes que actúan como mediadores sobre las consultas y acuerdos, estos mediadores tienen la facultad legal para mediar en los procesos de la empresa Rubio (2016).

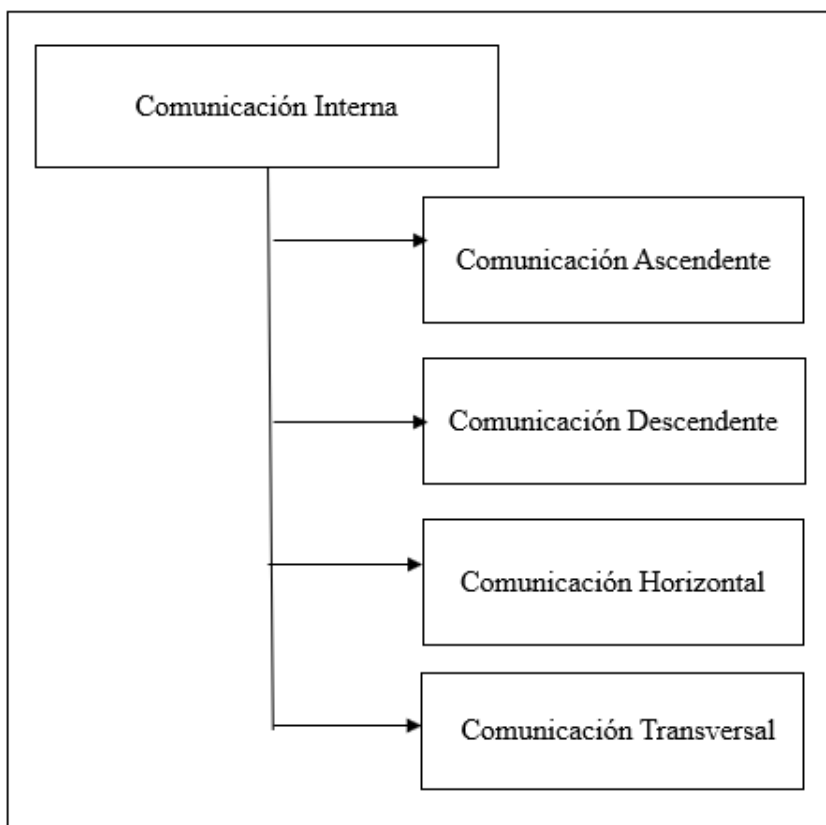
La tercera dimensión de la variable comunicación interna se constituye por la comunicación horizontal, también conocida como lateral, este flujo de información ocurre entre individuos y departamentos o de un mismo nivel jerárquico, les permite organizar actividades para la consecución de metas, es muy positiva y promueve a la acción (Luque, 2021). La comunicación horizontal es la base para decretar relaciones basadas en la confianza y la tolerancia mutua con el objetivo de lograr una cultura participativa, ya que todos los individuos tienen las mismas posibilidades de adquirir claridad y actuar de la misma forma (Navarro 2020). En este tipo de comunicación horizontal, cada colaborador es un componente que ayuda en la toma de decisiones; es aquí donde se presentan problemas porque los miembros de un área pueden estar muy identificados con los objetivos de su área; mas no con los de las otras áreas, generando así incomunicación, envidia y rivalidad, llegando así a dificultar la comunicación (Rubio 2016).

Finalmente, la última dimensión de la comunicación interna se constituye por la comunicación transversal o diagonal, Según Paz (2012) se produce cuando la comunicación fluye en todas las direcciones al mismo tiempo y sin nivel de jerarquía, donde permiten dar soluciones a los problemas dentro de la organización con personas de diferentes niveles jerárquicos. Berbel et al., (2012) menciona que la comunicación transversal tiene efectos muy positivos, tales como: generar valores comunes entre los distintos niveles jerárquicos,

mejorar las relaciones internas y el sentimiento de pertenecer a un equipo, aumentar la confianza para la participación en proyectos globales, mejorar el clima laboral e impulsar a la innovación.

Figura 1

Comunicación Interna



Nota: El cuadro representa las diferentes dimensiones de la comunicación interna.

Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral es la actividad eficiente que muestra el colaborador al desempeñar su trabajo, por ende, es muy necesaria para las organizaciones, la cual; en la actualidad se convierte en una ventaja muy competitiva dentro de las organizaciones. Bautista et al., (2022) definen al desempeño laboral como aquellas acciones y conductas ejecutadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar los objetivos propuestos para el éxito de las empresas, consideran como sistemas integrados orientados al

desarrollo de la efectividad y éxito de las organizaciones, siendo acciones que generen valor para las empresas.

Por su parte Álvarez et al., (2018), definen el desempeño como un proceso donde el colaborador muestra sus destrezas y habilidades en un puesto señalado para cumplir con los objetivos propuestos por la organización, tomando en cuenta factores como motivación, trabajo en equipo, desarrollo profesional, liderazgo. Valera et al., (2010) menciona que el desempeño laboral presenta tres dimensiones: desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño contra productivo.

El desempeño de tareas según Guner et al, (2023) son resultados y conductas importantes que son decisivos para los objetivos de una organización y son validados para cada área de trabajo. El desempeño de las tareas plantea los requisitos de la descripción de áreas, abarcando la contribución del colaborador al desempeño laboral. Basoredo, C. (2011) explica que el desempeño de tareas son actividades que contribuyen directamente a la elaboración de técnicas de un producto o indirectamente a la gestión de un servicio logrando satisfacer las necesidades de la organización, desarrollándose mediante procesos tecnológicos mediante la provisión de materiales o servicios necesarios. Benalcázar Robalino, J. C. (2017). Menciona que el desempeño de tareas es la ejecución competente de las tareas puntualmente asignada de la organización a sus colaboradores, el desempeño en las tareas son aquellas conductas arraigadas con la producción de un bien o con la entrega de un servicio, estas tareas son actividades de tipo técnico, importantes para fomentar un funcionamiento organizacional más eficiente.

Rodríguez et al., (2018) menciona que el desempeño contextual son conductas que ayudan a cooperar en el ambiente psicológico, social y organizacional, contribuyendo más allá del objetivo de trabajo, estas conductas ciudadanas sirven para facilitar la comunicación,

ayunando también a interactuar en un ambiente social y disminuyendo la tensión. Estas conductas anteriormente mencionadas son necesarias para un ambiente de trabajo, ya que las actividades laborales que los colaboradores realizan ayudan a generar cambios para obtener una mayor eficiencia, efectuando el trabajo sin dificultad. La autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza revelan el desempeño contextual. Guner et al., (2023) menciona que el desempeño contextual complementa al desempeño laboral, es la parte interna que fortalece el logro de los resultados esperados en las organizaciones y el éxito al realizar más tareas; también el desempeño contextual es un fenómeno que aporta indirectamente al desempeño de la organización al facilitar el desempeño de las tareas, consistiendo en actitudes que añaden valor al entorno psicológico, organizacional y social.

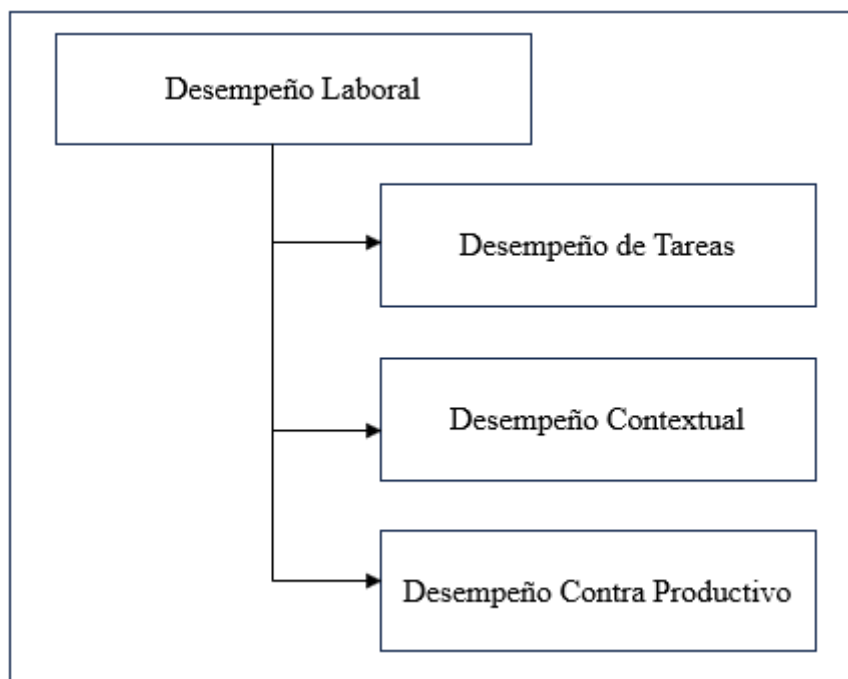
Según, Basoredo (2011) el desempeño contextual desarrolla actividades que contribuyen a la efectividad de la organización, cumpliendo su rol de catalizador de las tareas específicas desde el ámbito individual, siempre manteniendo una actitud optimista; ejemplo, apoyándose entre colegas. Estas actitudes definen el ambiente de trabajo. Esta dimensión cuenta con dos componentes importantes, facilita las relaciones interpersonales y la dedicación al trabajo, a su vez, se resalta el esfuerzo, el compromiso y la disciplina de carácter personal.

Basoredo (2011). Menciona que el desempeño contra productivo consigna aspectos negativos de la competencia profesional por ello se esquivo su descripción. Según Benalcázar Robalino, J. C. (2017). El desempeño contra- productivo son acciones de algunos colaboradores que son contrarios a los intereses de la organización o contrarios también a sus colaboradores. En verdad las conductas contra productivas son el "otro lado de la moneda del desempeño". Estas conductas se identifican por acciones voluntarias provocando daños materiales, físicos y psicológicos. Omar et al., (2012) menciona que estos comportamientos

contraproducentes son conductas manifestadas por los colaboradores al momento de efectuar su trabajo solo en beneficio propio, mientras que para la organización pueden ser muy perjudiciales.

Figura 2

Desempeño Laboral



Nota: El cuadro representa las diferentes dimensiones del desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

Luego de analizar la problemática que existe, surge el siguiente problema general:
¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca – Cajamarca, 2023?

En referencia a los problemas específicos surge:

- ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Ascendente y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023?

- ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Descendente y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Horizontal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Transversal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca – Cajamarca, 2023?

1.3. Objetivos

La presente investigación plantea el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños Del Inca – Cajamarca 2023.

Y los objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.
- Determinar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.
- Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.

- Determinar la relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca – Cajamarca, 2023.

1.4. Hipótesis

Finalmente, se planteó las hipótesis generales, nula y alterna:

- Ho: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, 2023.
- Ha: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, 2023.

También se plantearon las hipótesis específicas, nulas y alternas:

- Ho: No existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.
- Ha: Existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.
- Ho: No existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.
- Ha: Existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.

- Ho: No existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.
- Ha: Existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.
- Ho: No existe relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.
- Ha: Existe relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Es de nivel descriptivo- cuantitativo porque busca recopilar información por medio de instrumentos que miden datos numéricos o cantidades, (Hernández et al., 2017) manifestó que para probar las hipótesis se usa la recolección de datos y se fundamenta en la evaluación en números y en estudio estadístico, con la intención de identificar patrones de actitudes y evidenciar teorías. En tal sentido, las variables de estudio serán medidas numéricamente y usando procedimientos estadísticos. de acuerdo con su contenido. Y "La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta" (Monroy et al., 2018).

Es un estudio correlacional, donde se busca determinar la relación entre dos variables (comunicación interna y desempeño laboral), en el año 2023. "La investigación tiene como objetivo evaluar la relación de dos a más ideas, seguidamente al ser valoradas las variables por medio del uso de procedimientos estadísticos se podrá estimar su correlación" (Cabezas et al., 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental, porque no hubo manipulación deliberada de las variables, donde se observan las variables en su estado natural para luego analizarlas. "Es una investigación donde las variables no se manipulan de manera intencionada y que en un entorno normal se miran sucesos para estudiarlos" (Hernández et al., 2017). La investigación también presenta una cohorte transversal, donde ambas variables se dan en un solo momento y tiempo, obteniendo de esta manera pruebas estadísticas y conclusiones a partir de los datos obtenidos; la cual a través de estos datos damos explicación de cada una de las variables estudiadas, Hernández et al., (2017) indicaron que es cuando se consigue información en un tiempo en específico.

La población está representada por el total de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Baños del Inca, Cajamarca, que en su total conforman 202 trabajadores, para Gómez (2009)" Conjunto de todas las personas u objetos investigados".

En referencia a la muestra, "Porción de la población total que se estudia" (Gómez 2009). Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula de la población finita:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1)e^2 + Z^2 P Q}$$

Donde:

N: Tamaño de la Población

P: Proporción a favor (0.5)

Q: Proporción en contra (0.5)

e: error de precisión (0.05)

z: Nivel de confianza (1.96)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 202}{(202 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 133$$

Se trabajó con una muestra de 133 trabajadores administrativos que laboran en la Municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca,2023.

Para Pérez et al., (2016), la recolección de datos es la actividad que consiste en la recopilación de la información dentro de un cierto contexto, tras reunir estas informaciones llegará el momento del procesamiento de datos que consiste en trabajar con lo recolectado para convertir en conocimiento útil.

La técnica que se utilizó es la encuesta, la cual es un instrumento que recoge información mediante procesos de las cuales le permite al investigador analizar los datos

(Moza & Rojas, 2019). El instrumento se utilizó de los autores Cristian Pinedo del Águila y Liliana Isabel Silva Cárdenas en su investigación que correlaciona las variables Comunicación Interna y el Desempeño Laboral, Lima, 2023", dicha herramienta fue validada por 3 expertos en el tema de investigación.

El siguiente instrumento que se aplicó es a través de un cuestionario que consta de 20 preguntas respectivamente, divididas en 3 preguntas para cada dimensión: comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal y comunicación transversal, desempeño de tareas, desempeño contextual y 2 preguntas para desempeño contra productivo, cuyas respuestas está en una escala de Likert.

Para la recolección de datos se envió una solicitud a la municipalidad de los Baños del Inca para obtener el permiso y realizar el estudio requerido, la cual nos dieron una buena respuesta, luego fijamos una fecha para poder aplicar el cuestionario. Las encuestas fueron aplicadas el 20 de octubre del presente año.

Para hallar la confiabilidad del instrumento se utilizó el indicador Alfa de Cronbach a través del programa estadístico SPSS Versión 27, por lo tanto, si el valor del resultado es mayor a 0.80 indicará que el nivel de confiabilidad del instrumento es válido. Entonces cabe resaltar que si se tiene coeficiente entre el rango de 0.8 se entiende como un grado de fiabilidad bueno y si se presenta coeficiente entre el rango de 0.9 y 1.0 se entiende como grado de fiabilidad excelente.

En la tabla 1 se presenta el resumen de procesamiento de datos para las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de datos

N	%
---	---

Valido	133	100.0
Excluido	0	0.0
Total	133	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: La muestra que comprende los 133 trabajadores de la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca.

Tabla 2

Análisis de confiabilidad de las variables comunicación interna y desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.821	20

Nota: Confiabilidad para las 20 preguntas planteadas para la comunicación interna y el desempeño laboral, extraído del SPSS Ver27.

Según la tabla 2 se obtuvo el valor de Alfa de Cronbach de 0.821 lo que indica el grado de confiabilidad del instrumento como “Bueno”.

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado cumpliendo las siguientes consideraciones éticas: Cumpliendo estrictamente la normativa académica, bajo el estándar APA 7 edición. Además se obtuvo la información de la revisión sistemática, mediante el uso de buscadores académicos: Scielo, Redalyc, Google Académico, eLibro, Procuest, Scopus, Cience Direct, biblioteca virtual, Ebsco, etc. La información obtenida es confiable y de mucha ayuda ya que cada párrafo está correctamente citado bajo la normativa APA 7ma edición. El estudio fue confidencial la cual se informó a cada individuo de los objetivos planteados y se solicitó su consentimiento.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos, los cuales se encuentran alineados con los objetivos planteados en la investigación.

Para determinar las herramientas estadísticas se realizó la prueba de normalidad, según los datos obtenidos de la encuesta serán: no paramétricos (no normales) o paramétrica (normales). Tenemos el siguiente criterio de decisión: Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y se acepta la H_a .; por otro lado, si $p > 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .

Tabla 3

Prueba de Normalidad

Kolmogorov- Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.
Comunicación Interna	,102	133	,002
Desempeño Laboral	,122	133	<,001

Nota: Prueba de normalidad de las variables comunicación interna y desempeño laboral; extraído del programa SPSS Ver27.

En la tabla 3 se muestra la prueba de normalidad, de acuerdo a las características de la muestra que es de 133 trabajadores de la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, por lo cual se utilizó Kolmogorov- Smirnov porque la muestra fue mayor a 50. Los resultados muestran un nivel de significancia para ambas variables que es menor que 0.05 por lo que no hay una distribución normal y se trabajó con correlación no paramétrica de Rho Spearman.

En referencia al objetivo general planteado en la presente investigación, enfocado: determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños Del Inca – Cajamarca 2023, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 4

Relación entre comunicación interna y desempeño laboral

			COMUNICACION INTERNA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACION INTERNA	Coefficiente de correlación	1.000	,388**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	133	133
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,388**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	133	133

Nota: Elaboración propia basada de los datos extraídos del programa SPSS Ver.27.

En la tabla 4 se observa que el valor de significancia $p= 0.000$ es menor al alfa de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , la cual señala que existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca,2023. Además, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es positiva baja de 0.388.

Evidenciando que existe una relación positiva baja entre las dos variables, por lo que, si los trabajadores no tienen una buena comunicación interna; el desempeño laboral se verá afectado de una manera mínima en la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca. Por ende, si los trabajadores de la municipalidad desarrollan una comunicación interna adecuada y

responsable lograrán un excelente desempeño en sus actividades establecidas y además contribuirán al buen desarrollo y crecimiento del país.

En referencia al primer objetivo específico planteado en la presente investigación, enfocado en determinar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños Del Inca - Cajamarca 2023, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 5

Relación entre comunicación ascendente y desempeño laboral

			CONUNICACION ASCENDENTE	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CONUNICACION ASCENDENTE	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,213*
		N	133	133
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,213*	1.000
		N	133	133

Nota: Elaboración propia basada de los datos extraídos del programa SPSS Ver.27.

En la tabla 5, se observa que el valor de significancia $p= 0.014$ es menor al alfa de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , la cual señala que existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, 2023. Además, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es positiva baja de 0.213.

Evidenciando que existe una correlación positiva baja entre las dos variables, por lo que, si los trabajadores no tienen una buena comunicación interna ascendente; el desempeño laboral se verá afectado mínimamente en la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca.

Es importante trabajar en la comunicación interna ascendente ya que, si los líderes estimulan la participación activa de sus trabajadores para la toma de decisiones y valoran sus ideas, entonces mejorarán su desempeño laboral dentro de la institución.

En referencia al segundo objetivo específico planteado en la presente investigación, enfocado: determinar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños Del Inca – Cajamarca 2023, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 6

Relación entre comunicación descendente y desempeño laboral

			COMUNICACION DESCENDENTE	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACION DESCENDENTE	Coefficiente de correlación	1.000	,327**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	133	133
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,327**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	133	133

Nota: Elaboración propia basada de los datos extraídos del programa SPSS Ver.27.

En la tabla 6 se observa que el valor de significancia $p= 0.000$ es menor al alfa de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , la cual señala que existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños del Inca- Caja marca,2023. Además, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es positiva baja de 0.327.

Evidenciando que existe una relación positiva baja entre las dos variables, por lo que, si los trabajadores no tienen una buena comunicación interna ascendente; el desempeño

laboral se verá afectado mínimamente en la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, ya que si los líderes de la institución se comunican de manera adecuada y transparente sus objetivos planteados hacia sus subordinados, ellos tendrán un buen desempeño laboral.

En referencia al tercer objetivo específico planteado en la presente investigación, enfocado: determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños Del Inca – Cajamarca 2023, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 7

Relación entre comunicación horizontal y desempeño laboral

			COMUNICACION HORIZONTAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACION HORIZONTAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,390**
		N	133	133
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,390**	1.000
		N	133	133

Nota: Elaboración propia basada de los datos extraídos del programa SPSS Ver.27.

En la tabla 7 se observa que el valor de significancia $p= 0.000$ es menor al alfa de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , la cual señala que existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca,2023. Además, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es positiva baja de 0.390.

Evidenciando que existe una relación positiva baja entre las dos variables, por lo que, si los trabajadores no tienen una buena comunicación interna horizontal; el desempeño

laboral se verá afectado mínimamente en la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, ya que si cada trabajador del mismo nivel jerárquico se comunica de forma adecuada y logran organizar actividades para la consecución de sus objetivos obtendrán un mejor desempeño laboral.

En referencia al cuarto objetivo específico planteado en la presente investigación, enfocado: determinar la relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños Del Inca – Cajamarca 2023, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 8

Relación entre comunicación transversal y desempeño laboral

		COMUNICACION TRANSVERSAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACION TRANSVERSAL	1.000	,322**
			0.000
		133	133
	DESEMPEÑO LABORAL	,322**	1.000
		0.000	
		133	133

Nota: Elaboración propia basada de los datos extraídos del programa SPSS Ver.27.

En la tabla 8 se observa que el valor de significancia $p= 0.000$ es menor al alfa de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , la cual señala que existe relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca,2023. Además, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es positiva baja de 0.322.

Evidenciando que existe una correlación positiva baja entre las dos variables, por lo que, si los trabajadores no tienen una buena comunicación interna transversal; el desempeño laboral se verá afectado mínimamente en la municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, ya que, si la comunicación fluye sin nivel de jerarquía, permitirá a los trabajadores dar soluciones a los problemas, aumentar su confianza y mejorar el clima laboral dentro de la institución.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En referencia al objetivo general, se plantea determinar la relación entre comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca, este estudio demuestra que si hay relación entre las dos variables. En conclusión, el coeficiente de Rho Spearman evidencia que existe una relación positiva baja entre las dos variables, por lo que, si los trabajadores no tienen una buena comunicación interna, el desempeño se verá afectada en dicha institución, por ello la municipalidad debe desarrollar estrategias para fortalecer mejor su comunicación interna que impacte en su desempeño laboral, logrando contribuir al buen desarrollo y crecimiento del país. En este sentido, Tenezaca et al., (2023) señala que la comunicación interna influye en el nivel de desempeño laboral. Otro estudio similar Tanjung et al., (2021) demuestra que las habilidades de comunicación tienen un efecto positivo y significativo en el desempeño del empleado. Asimismo, Kulachai et al., (2018) determinó que la comunicación interna tiene influencia positiva en la participación de los empleados y la satisfacción laboral. En esa línea, Morales (2022) en su estudio concluyó que existe una correlación significativa moderada en la comunicación interna y desempeño laboral, determinando que la primera variable influye significativamente en la segunda variable. Finalmente, Dávila (2022) concluye que existe un alto nivel de relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

En referencia al primer objetivo específico se determina la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral, este estudio señala que existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Baños del Inca, en conclusión, el coeficiente de correlación según Rho Spearman es positiva baja. En este sentido, Tenezaca et al., (2023) determina que el 70% de los trabajadores están seguros que existe una buena comunicación de empleados hacia sus

supervisores. Por otro lado, Tanjung et al., (2021) la habilidad de comunicación es importante porque es donde interactúan frecuentemente entre colegas, clientes, socios, así como con el jefe y otros directivos; esto ayuda a mejorar el desempeño laboral. En la tesis de, Morales (2023) señalan que el 99% de confianza delimita que hay una correlación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral, este resultado establece que la comunicación ascendente mejorara el rendimiento de trabajo. Por otro lado, Plasencia (2022) Afirma que casi nunca existe comunicación ascendente y están en desacuerdo con el desempeño laboral.

Respecto al segundo objetivo específico, la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños Del Inca, este estudio señala que existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en dicha institución, determinando que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es positiva baja. Por lo que, Tenezaca et al., (2023) menciona que el 45% de los trabajadores están de acuerdo que existe una comunicación descendente, entre la comunicación de los jefes hacia los subordinados y el 35% se encuentran en desacuerdo considerándose que las instrucciones de los jefes no son comprendidas por lo que las tareas se complican al momento de resolverlos. También, Plasencia (2022) determina que, si existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral, estos resultados demuestran que a medida que la empresa realice un adecuado uso de las herramientas de comunicación descendente para compartir información con sus colaboradores, este podría mantenerlos mejor informados logrando que cada colaborador desarrolle un mejor trabajo. Otro resultado similar, Alfaro et al., (2019) precisa que entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral existe un grado de asociación de influencia, logrando que los trabajadores desarrollen mejor sus tareas e identificándose con

la empresa. Por último, Tanjung et al., (2021) la comunicación influye en fomentar vínculos entre los miembros de la organización, dar y recibir información, determinado la dirección para ver el futuro de la empresa, incentivando en que cada miembro de la organización haga lo mejor en la empresa.

En relación al tercer objetivo específico, determinar la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral, nuestro estudio señala que, si existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños Del Inca, concluyendo que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es positiva baja. Por lo contrario, Pinedo et al., (2022) establece que existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de sus colaboradores, determinando una correlación significativa fuerte. Asimismo, guarda coherencia con Navarro (2020) La comunicación horizontal es la base para decretar relaciones basadas en la confianza y la tolerancia mutua con el objetivo de lograr una cultura participativa, ya que todos los colaboradores tienen las mismas posibilidades de adquirir claridad y actuar de la misma forma logrando un buen desempeño laboral. En esta misma línea, Plasencia (2022) analiza que, si existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral, es decir, si la empresa gestiona una comunicación más fluida y asertiva entre los colaboradores de los mismos niveles jerárquicos y lo desarrolla como parte de su cultura de operaciones, compromiso y de trabajo en equipo el desempeño laboral se incrementará de manera significativa. Por último, Foronda et al., (2023) determina en su estudio que el 58% de los trabajadores, están de acuerdo que, si existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral, en este caso, la pandemia COVID-19, creó un ambiente distinto en la institución, porque se priorizó proteger al compañero de trabajo, logrando laborar en equipo con un mismo objetivo.

Respecto al último objetivo específico, es determinar la relación entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Baños Del Inca, los resultados de este estudio demostraron que existe relación entre la comunicación trasversal y el desempeño laboral en dicha institución. Concluyendo, que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es positiva baja. En este sentido, Plasencia (2022) señala que existe relación significativa entre la comunicación transversal y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca,2020. Es decir, a medida que la gestión de la comunicación interna permita alinear a todos sus integrantes a fin de llevarlos a cumplir los objetivos organizacionales que beneficie a la empresa y a sus colaboradores; el desempeño laboral se incrementara significativamente. En esta misma línea, Paz (2012) la comunicación transversal se produce cuando la comunicación fluye en todas las direcciones al mismo tiempo y sin nivel de jerarquía, donde permiten dar soluciones a los problemas dentro de la organización, logrando un buen desempeño laboral. Otro estudio similar por, Gamboa (2023) establece que, si existe una relación positiva entre la auditoria interna y el desempeño laboral de los colaboradores del área canales de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. obteniendo un resultado de una relación significativa, señalando que la primera variable mejorara en consecuencia a la segunda variable. Finalmente, Berbel et al., (2012) precisa que la comunicación transversal tiene efectos muy positivos, tales como: generar valores comunes entre los distintos niveles jerárquicos, mejorar las relaciones internas de cada área y el sentimiento de pertenecer a un equipo.

En esta investigación se encontró las limitaciones con respecto a la carencia de antecedentes internacionales y locales sobre investigaciones aplicadas a otras

municipalidades y la falta de disponibilidad de algunos trabajadores de la muestra estudiada, debido al desinterés que mostraban.

Estos resultados obtenidos implicarán de forma positiva en la municipalidad, generando nuevas políticas organizacionales, mejorando los factores motivacionales como el reconocimiento del trabajo, generando nuevas ideas para mejorar la comunicación interna, fomentando el trabajo en equipo y realizando programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar su desempeño laboral, a la vez contribuirá al buen desarrollo y crecimiento de nuestro país.

Referencias

- Alfaro, R. K., & De La Torre, B. (2019). Influencia de las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet Cajamarca 2018 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/22024>
- Álvarez Cabrera, P. (2015). *Propuesta para determinar los perfiles de puestos por competencias en la gerencia de infraestructura orientado a mejorar la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Namora*. <http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/722/T%20658%20A473%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez Indacochea, B. V. Alfonso Porraspita, D. (Dir.) & Menoya Zayas, S. (Dir.). (2018). *Modelo para la gestión de la evaluación del desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Universidad Estatal del Sur de Manabí*. Editorial Universitaria. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/122220>
- Álvarez, B. (2018). *Modelo para la Gestión de la Evaluación del Desempeño Laboral del talento humano del área Administrativa en la Universidad Estatal del Sur de Manabí*. Tesis Doctoral. [doi:https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/122220](https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/122220)
- Basoredo, C. (2011). Una perspectiva y un modo de explicar la competencia desde el ámbito del desempeño de tareas. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 27(2), 457–472. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/123091>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (12 de 2022). El Desempeño Laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 13. doi: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Berbel, G., & Gan, F. (2012). *Manual de recursos humanos*. Editorial UOC.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, S. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE
- Castro, R., Escudero, F., & Salazar, S. (2023). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 908-927. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.44463
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw- Hill.
- Cristhian Pinedo Del Águila, Liliana Isabel Silva Cárdenas. (2022). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service S. A. C., Lima, 2023*.

- Cuenca, J. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial UOC. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/105390>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía Fundamental de la Comunicación Interna*. Editorial UOC. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mxSzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=gu%C3%ADa+fundamental+de+la+comunicaci%C3%B3n+interna&ots=ePavnA60jj&sig=v5HvTidFebplyc1PGhZRALtJxYE#v=onepage&q=gu%C3%ADa%20fundamental%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial UOC. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mxSzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=gu%C3%ADa+fundamental+de+la+comunicaci%C3%B3n+interna&ots=ePavnA60jj&sig=v5HvTidFebplyc1PGhZRALtJxYE#v=onepage&q=gu%C3%ADa%20fundamental%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false>
- Cuenca. (2019). *Guía Fundamental de la Comunicación Interna*. Barcelona: Editorial UOC.
- Damián Foronda, J. L., Castillo Saavedra, E. F., Reyes Alfaro, C. E., Salas Sánchez, R. M., & Ayala Jara, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624–632. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2021000400624&script=sci_arttext en el trabajo: diseño y validación de una escala* Counterproductive Work Behavior: Design and Validation of a Scale. *Perspectivas En Psicología*, 8(2), 249–265.
- Gamboa Cerna, R. F. (2023). La auditoría interna y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de canales de la empresa Hermes Transportes Blindados SA sucursal Cajamarca, año 2020. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33571>
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica (2a. ed.)*. 2. Editorial Brujas. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/78021>
- GÜNER, B., GÜNER KİBAROĞLU, G., & BASIM, H. N. (2023). The Role of Job Crafting and Job Engagement in The Effect of Organizational Commitment on Job Performance. *Ege Academic Review*, 23(3), 457–470. <https://doi.org/10.21121/eab.1124876>
- Hernández García, D. (2018). La evaluación de los sistemas de comunicación interna: un método para la comprensión de la comunicación en las organizaciones. *Folios, Revista De La Facultad De Comunicaciones Y Filología*, (35-36), 91–103. Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/folios/article/view/330836>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- INEI. (2022). *PERÚ: Indicadores de Gestión de Municipalidades de Centros Poblados*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1914/libro.pdf
- INEI. (2023). *Directorio Nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y de Centros Poblados*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1903/libro.pdf
- Kulachai, W., Narkwatchara, P., Siripool, P., & Vilailert, K. (2018, March). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance. In *15th International Symposium on Management (INSYMA 2018)* (pp. 124-128). Atlantis Press. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=%09+Internal+Communication%2C+employee+participation%2C+job+satisfaction%2C+and+employee+performance&btnG=
- Lin Jiang, Brent B. Clark, Daniel B. Turban, Overcoming the challenge of exploration: How decompartmentalization of internal communication enhances the effect of exploration on employee inventive performance, *Technovation*, Volume 119, 2023, 102611, ISSN01664972, <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2022.102611>. (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166497222001584>)
- Luque, F. J. (2021). *Gestión de Recursos Humanos* (Vol. 1). Editorial ICB. doi:<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/227998>
- Luque, F. J. (Coord.). (2021). *Gestión de recursos humanos*. 1. Editorial ICB. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/227998>
- Mena Tenezaca, L. P., & Triviño Aguilar, J. L. (2023). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral del área comercial de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <https://research.bibliotecaupn.elogim.com/c/52iwg2/details/6qdlkpb6pr?q=desempe%C3%B1o%20laboral%20y%20comunicaci%C3%B3n%20interna>
- Monroy Mejía, M. D. L. Á. & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/172512>
- Morales Principe, J. S. (2023). *La comunicación interna en el desempeño laboral de la IEP Nuestra Señora De la Merced–Huacho*, 2022. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7738/TESIS%20CORREGIDA%20JOSELIN%20MORALES%20PRINCIPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- MozalyRojasI(2019).IGestiónldeltalentolhumanolylsulinfluencialenlelldesempeñolaborall
delos
lcolaboradoresladministrativosldellhospitallArsobispollLoayzal(trabajoldelinvestiga
ción). IUniversidadldelasAméricas.
lhttp://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/801/GESTI%C3%93N
%20DE%20
TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20D
ESEMPE%20C3%91O%20L
ABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES.....pdf?sequence=1&isAllow
ed=y
- Navarro Robles, M. (2020). Comunicación horizontal e interactividad. *Estudios multidisciplinares en comunicación audiovisual, interactividad y marca en la red.*
- Omar, A., Vaamonde, J. D., & Delgado, H. U. (2012). Comportamientos contraproducentes
- Pacheco, M. (2022). "Modelo de Comunicación Interna para Instituciones Públicas de Educación Superior. Caso Universidad de Guayaquil. Tesis de Doctorado, Universidad Politécnica de Valencia. Repositorio Institucional. doi:10.4995/Thesis/10251/186119
- Paz, V. G. (2012). Comunicación organizacional. *Tlalnepantla, Estado de México.: Red tercer milenio.*
- Pinedo, C., & Silva, L. I. (2022). Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los operarios del área de limpieza de la empresa Flashman General Service S. A. C., Lima, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/33971>
- Plasencia Fernandez, Y. D. S. (2022). Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIR L de Cajamarca, 2020. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29494>
- Prahaladaiah, D., Udayakumar H. M., & Soni, M. (2023). Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: A Study with Reference to Biblical Management Principles. *IUP Journal of Management Research*, 22(2), 49–61.
- Pública, G., & Ruiz, B. D. La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional Sectorial de Agricultura Ucayali, 2022. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6039/B3_2023_UNU_MAESTRIA_2023_TM_BERITA-DAVILA_V1.pdf?sequence=1
- Ríos Calero, A. A. (2020). Eficacia de la comunicación descendente en colaboradores de McDonald's, Lima, 2020.
- Roca Pérez, X. Romeo Delgado, M. & Almenara Aloy, J. (2014). *Comunicación interna en la empresa.* Editorial UOC. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/115903>

- Rodríguez-Cáceres, C., Ramírez-Vielma, R., Fernández-Ríos, M., & Bustos-Navarrete, C. (2018). Capital Psicológico, Desempeño Contextual y Apoyo Social del Trabajo en Salud Primaria. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 34(3), 123–133. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a15>
[file:///C:/Users/user/Downloads/EBSCO-FullText-2023-10-08%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/EBSCO-FullText-2023-10-08%20(2).pdf)
- Santoso, N. R., Sulistyaningtyas, I. D., & Pratama, B. P. (2023). Employee engagement and trust relationships during COVID-19 pandemic: the expanded role of internal communication. *Communication & Society*, 36(2), 187–204. <https://doi.org/10.15581/003.36.2.187-204>
- Tanjung, S. R., Dalimunthe, R. F., & Siahaan, E. (2021). Analysis of the influence of communication skills, incentives and work environment on employee performance PT. Askrido sharia in indonesia with job satisfaction as an intervening variable. *International Journal of Research and Review*, 8(1), 269-292. https://www.researchgate.net/profile/ElisabethSiahaan/publication/351448426_Issue_1/links/609892c6299bf1ad8d8d8365/Issue-1.pdf
- Tomàs Rubió Sánchez. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Ediciones Octaedro.
- Valera, O., & Salgado, E. (2010). *El Desempeño de los Individuos en las Organizaciones*. Caracas: Ediciones IESA.
- Vigo Arribasplata, C. (2022). Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca 2021. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29805>

Anexos

ANEXO N° 1: INSTRUMENTO

Buenos días/tardes estimado colaborador, el presente cuestionario es para determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la Municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, 2023. Este cuestionario, será anónimo y confidencial, por ello, se le pide contestar con honestidad las preguntas planteadas.

Lea atentamente y marque con (X) la alternativa que corresponda su respuesta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

D1: Comunicación ascendente

1. En la empresa existe una adecuada comunicación para ser capaz de expresar quejas a mi jefe inmediato.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Cree que su jefe directo accede y aprovecha sus propuestas brindadas apoyada en su conocimiento y experiencia para tomar decisiones antes problemas que puedan surgir en la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Considera que la empresa evalúa los resultados luego de que se le informó oportunamente sobre el cumplimiento de objetivos dentro de su área de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

D2: Comunicación descendente

4. Su jefe directo le informa de manera clara la delegación de responsabilidades sobre lo que se realizará dentro de su área de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Su jefe directo le informa, difunde continuamente de forma clara la misión, visión, valores y políticas que se deben de ejecutar dentro de la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Cuando su jefe directo le informa que hay cambio de estrategias, le ha sido fácil adaptarse al mismo, manteniendo un comportamiento positivo y siguiendo los objetivos planteados.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

D3: Comunicación horizontal

7. Participa en reuniones sociales y de integración para fomentar la comunicación entre compañeros de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Interviene en alguna actividad que implique trabajar en grupo para cumplir un objetivo en común.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Mantiene una comunicación fluida y constante con sus compañeros de su área de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

D4: Comunicación transversal

10. Me hacen saber sobre información global que comprende los objetivos, resultados y problemas que se dan dentro de la empresa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Si lo necesito puedo comunicarme con otras áreas utilizando un lenguaje común y comprensible.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. La cultura organizacional de la empresa es practicada por mis compañeros de trabajo con el fin de alcanzar una misma meta.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

D1: Desempeño de tareas

13. Tiene conocimiento y dominio a las funciones del cargo otorgado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Otorgo un trabajo de calidad que implica la minuciosidad, pulcritud y dedicación básicamente en las actividades realizadas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Posee un gran compromiso que cumpla con los plazos previstos.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

D2: Desempeño contextual

16. Toma la iniciativa para aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevos horizontes.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Comparte información y recursos con sus compañeros de trabajo para promover

relaciones laborales positivas y de cooperación.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Tiene la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en diversas situaciones y con personas que no pertenecen a su área de trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

D3: Desempeño contra productivo

19. Conversa con personas ajenas a la empresa sobre los problemas que ocurren dentro de su trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Trabaja a un ritmo lento de manera intencional.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ANEXO N° 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE BAÑOS DEL INCA - CAJAMARCA, 2023.					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca – Cajamarca, 2023?	Determinar la Relación entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de los Baños Del Inca – Cajamarca, 2023.	Existe relación entre la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, 2023.	Variable 1: Comunicación Interna Dimensiones: Comunicación Ascendente Comunicación Descendente Comunicación Horizontal Comunicación Transversal Variable 2: Desempeño Laboral Dimensiones: Desempeño de Tareas Desempeño Contextual Desempeño Contra Productivo	Tipo: Aplicada Método: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Correlacional Diseño: No experimental de cohorte transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Población: 202 Muestra: 133 Unidad de Análisis: Personal ejecutivo de la Municipalidad De Baños del Inca- Cajamarca.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
¿Cuál es la relación entre la Comunicación Ascendente y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023?	Determinar la relación entre la Comunicación Ascendente y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.	Existe relación entre la Comunicación Ascendente y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, 2023.			
¿Cuál es la relación entre la Comunicación Descendente y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023?	Determinar la relación entre la Comunicación Descendente y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.	Existe relación entre la Comunicación Descendente y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, 2023.			
¿Cuál es la relación entre la Comunicación Horizontal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023?	Determinar la relación entre la Comunicación Horizontal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.	Existe relación entre la Comunicación Horizontal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, 2023.			
¿Cuál es la relación entre la Comunicación Transversal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca – Cajamarca, 2023?	Determinar la relación entre la Comunicación Transversal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de los Baños del Inca- Cajamarca, 2023.	Existe relación entre la Comunicación Transversal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Baños del Inca- Cajamarca, 2023.			

ANEXO N° 3: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Comunicación Interna (Variable 1)	Segun Cuenca (2018), la comunicación interna es un conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones orientadas al mantenimiento y creación de buenas relaciones entre los colaboradores dentro de las mismas, utilizando instrumentos y técnicas para mantenerlos informados, motivados e integrados y así contribuir al logro de sus objetivos.	Comunicación Ascendente	Toma de decisiones Exposición de ideas Actitud positiva
		Comunicación Descendente	Asignación de tareas Liderazgo Motivación
		Comunicación Horizontal	Trabajo en equipo Resolución de problemas Participación
		Comunicación Transversal	Cultura Organizacional Información global Lenguaje común
Desempeño Laboral (Variable 2)	Según Chiavenato (2011) el desempeño laboral es la actividad eficiente que muestra el colaborador al desempeñar su trabajo, por ende, es muy necesaria para las organizaciones, la cual en la actualidad se convierte en una ventaja muy competitiva entro de las organizaciones.	Desempeño de Tareas	Conocimiento Compromiso Trabajo de calidad
		Desempeño Contextual	Cooperación Buenas conductas Compañerismo
		Desempeño Contra Productivo	Desmotivación Deslealdad

ANEXO N° 4: VALIDACIONES DE EXPERTOS



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. **EXPERTO:** DAVID BOÑON DIAZ
- 1.2. **ESPECIALIDAD:** ECONOMISTA
- 1.3. **Cargo actual:** DTC
- 1.4. **Grado académico:** Magister
- 1.5. **Institución:** Universidad Privada del Norte
- 1.6. **Tipo de instrumento:** Cuestionario de Encuesta
- 1.7. **Lugar y fecha:** Cajamarca- 16/10/2023

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado.		X				
3	Adecuado para los sujetos de estudio.	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	X					
5	Suficiencia para medir la variable.	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.		X				
8	Expresado en hecho perceptibles.	X					
9	Tiene secuencia lógica.	X					
10	Basado en aspectos teóricos.	X					
TOTAL		47					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots 94\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



.....
Firma del Experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I.REFERENCIA

- 1.1. **EXPERTO:** JHAQUELIN MARELI MENDOZA CASTAÑEDA
- 1.2. **ESPECIALIDAD:** ADMINISTRACIÓN
- 1.3. **Cargo actual:** DOCENTE
- 1.4. **Grado académico:** Mg. Administración estratégica de negocios
- 1.5. **Institución:** Universidad Privada del Norte
- 1.6. **Tipo de instrumento:** Cuestionario de Encuesta
- 1.7. **Lugar y fecha:** 19-10-2023

II.TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.		4				
2	Formulado con lenguaje apropiado.	5					
3	Adecuado para los sujetos de estudio.	5					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	5					
5	Suficiencia para medir la variable.	5					
6	Facilita la interpretación del instrumento.		4				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	5					
8	Expresado en hecho perceptibles.	5					
9	Tiene secuencia lógica.	5					
10	Basado en aspectos teóricos.		4				
TOTAL		47					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \dots 94\% \dots$

III.OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



.....
Firma del Experto



FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: LILIANA CARRILLO CARRANZA
- 1.2. Especialidad: ECONOMISTA
- 1.3. Cargo actual: DTC
- 1.4. Grado académico: DOCTOR EN ECONOMIA
- 1.5. Institución: UPN
- 1.6. Tipo de instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 21 de octubre de 2023

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total		40				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 80\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
Firma y sello del Experto