

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS

**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS SERVIDORES CIVILES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS,
2023**

AUTOR: Bach. Cristhian Jhampier Aguilar Hoyos

ASESORA: Mg. Carol Margarita Timoteo Placido

Registro: ()

CHACHAPOYAS - PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico este logro a mi madre, Claribel Hoyos Marco, pilar fundamental en mi formación como persona. Su apoyo incondicional y presencia en los mejores momentos de mi vida han sido claves para alcanzar mis metas. Asimismo, agradezco a mis docentes por su invaluable contribución en mi proceso formativo y por guiarme en mi camino hacia el desarrollo profesional.

Cristhian Hoyos

Agradecimiento

Agradezco a mis padres y hermanos por su amor, sacrificio y apoyo incondicional durante el día a día para seguir adelante y alcanzar este importante logro.

A mi alma mater, la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, y a su alta dirección, expreso mi más sincero agradecimiento. En especial, a mi asesora por su invaluable guía en la elaboración de esta investigación. Asimismo, agradezco a los profesores de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación por su dedicación en la formación de profesionales íntegros y con ansias de superación constante.

Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas.

Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana

Rector

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

Vicerrector Académico

Dra. María Nelly Luján Espinoza

Vicerrectora de Investigación

Dr. Linder Cruz Rojas Gómez

Decano de la Facultad Educación y Ciencias de la Comunicación

Visto Bueno del Asesor de Tesis



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Comunicación Interna y desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023; del egresado Cristhian Jhampier Aguilar Hoyos de la Facultad de Educación y ciencias de la Comunicación Escuela Profesional de ciencias de la comunicación de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 11 de Julio de 2024


Firma y nombre completo del Asesor

Carol Margarita Timoteo Placido

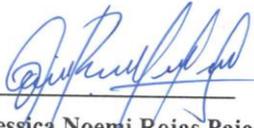
X

Jurado Evaluador de la Tesis



Dra. Jessica Muñoz Marín

Presidente



Dra. Jessica Noemi Rojas Paico

Secretario



Mg. Manuel Yóplac Acosta

Vocal

Constancia de Originalidad de Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Comunicación Interna y desempeño laboral de los servidores
civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Cristhian Ibanier Aguilan Hoyos
de la Escuela Profesional de ciencias de la Comunicación

con correo electrónico institucional 6130069381@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

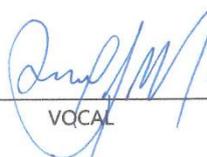
- La citada Tesis tiene 23 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 11 de Julio del 2024


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCALES

OBSERVACIONES:
.....
.....

Reporte Turtinn

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES CIVILES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	s3.amazonaws.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%

Felipe
Dr. Felipe Muñoz Alarcón

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 05 de Junio del año 2024, siendo las 11:30 horas, el aspirante: Cristhian Champier Aguilar Hoyos, asesorado por Carol Margarita Timoteo Placido defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Comunicación Interna y desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Jessica Muñoz Marín

Secretario: Jessica Noemí Rojas Paico

Vocal: Manuel Yoplac Acosta



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:42 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....	iv
Visto Bueno del Asesor de la tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis.....	vi
Constancia de Originalidad de Tesis	vii
Reporte Turtinn	viii
Acta de Sustentación de la Tesis	ix
Índice	x
Índice de Tablas.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS	27
2.1. Diseño de la investigación.....	27
2.2. Población, muestra y muestreo	29
2.3. Variables de estudio	30
2.4. Métodos	32
2.5. Análisis de datos	32
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS.....	53

Índice de Tablas

Tabla 1. Frecuencias de la comunicación interna y sus dimensiones	34
Tabla 2. Frecuencias del desempeño laboral y sus dimensiones	35
Tabla 3. Pruebas de normalidad de la comunicación interna y desempeño laboral	36
Tabla 4. Correlaciones entre la comunicación interna y el desempeño laboral.....	37
Tabla 5. Correlaciones entre la comunicación descendente y el desempeño laboral	38
Tabla 6. Correlaciones entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral	38
Tabla 7. Correlaciones entre las barreras a la accesibilidad e interpretación de la información y el desempeño laboral	39

Resumen

Un aspecto fundamental en un gobierno local es la comunicación interna, su deficiencia puede impactar negativamente al desempeño laboral. Por esta razón, el propósito de este estudio fue establecer la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles en la Municipalidad de la Provincia de Chachapoyas durante el año 2023. Se tomó una muestra de 148 individuos que habían sido servidores civiles en el lugar de estudio. Se hizo un estudio no experimental, transversal y correlacional. La encuesta fue empleada como técnica, y se apoyó de un cuestionario (instrumento), bajo la escala de 5 puntos estilo Likert. Para evaluar la comunicación interna, el cuestionario de 20 ítems fue propuesto por GF Asesores (2003). Mientras que, para evaluar el desempeño laboral, su cuestionario de 14 ítems estuvo basado en lo propuesto por Geraldo (2020). Los resultados evidenciaron que, el problema de comunicación interna tiene una prevalencia de 29.7 % y del desempeño laboral tiene una prevalencia de 7.4 %. Se demostró que la comunicación interna no tiene relación estadística ($p=0.351$; $r=0.077$) con el desempeño laboral de la muestra de estudio. Además, se encontró que no existe relación significativamente estadística entre el desempeño laboral y comunicación descendente ($p=0.812$; $r=0.20$), comunicación ascendente ($p=0.057$; $r=0.157$) y las barreras a la accesibilidad e interpretación de la información ($p=0.429$; $r=0.065$). Estos hallazgos indican que, pese a no haber relación directa en estas variables, hay problemas que se necesitan solucionar de forma independiente y con la urgencia requerida del caso.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño laboral, servidores civiles, municipalidad.

Abstract

A fundamental aspect in a local government is internal communication, its deficiency can negatively impact work performance. For this reason, the purpose of this study was to establish the relationship between internal communication and the work performance of civil servants in the Municipality of the Province of Chachapoyas during the year 2023. A sample of 148 individuals who had been civil servants at the study site was taken. A non-experimental, cross-sectional and correlational study was conducted. The survey was used as a technique, and was supported by a questionnaire (instrument), under the 5-point Likert style scale. To evaluate internal communication, the 20-item questionnaire was proposed by GF Asesores (2003). To evaluate work performance, the 14-item questionnaire was based on what Geraldo (2020) proposed. The results showed that the problem of internal communication has a prevalence of 29.7% and work performance has a prevalence of 7.4%. It was shown that internal communication has no statistical relationship ($p=0.351$; $r=0.077$) with the work performance of the study sample. In addition, it was found that there is no statistically significant relationship between job performance and top-down communication ($p=0.812$; $r=0.20$), bottom-up communication ($p=0.057$; $r=0.157$) and barriers to accessibility and interpretation of information ($p=0.429$; $r=0.065$). These findings indicate that, although there is no direct relationship in these variables, there are problems that need to be solved independently and with the urgency required by the case.

Keywords: Internal communication, job performance, civil servants, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

La contribución de valor que el personal (independientemente de su puesto) brinda a la institución en un lapso pactado mediante acuerdo mutuo, siguiendo objetivos establecidos es conocido como desempeño laboral. Es importante para cualquier empresa, el bajo desempeño laboral puede generar que disminuya la productividad y en consecuencia, la pérdida de ganancias dentro de una empresa. (Argoti, 2020).

En Ecuador, Vega y Castillo (2020) en su trabajo de desempeño laboral que fue realizado con especialistas de un centro sanitario indicaron que el rendimiento laboral fue bajo, este a causa de factores como, por ejemplo, la motivación y sobrecarga laboral, un dato relevante es que se indica que también son las mujeres quienes más sufren de ello, ya que se suma a ello, las tareas del hogar.

En Bolivia, Mena (2019) también encontró el problema de desempeño laboral, realizando un estudio acerca del desempeño de docentes de una universidad estatal. El autor identificó que no existe un buen desempeño de dichos docentes, ya que la mayoría de ellos no tienen interés en desarrollar adecuadamente las fases de enseñanza necesarios para educar a sus alumnos de acuerdo con las áreas que les corresponde.

En Ecuador, Solís (2020) evaluó el desempeño laboral de maestros de universidades públicas, indicando existe una deficiencia debido a que no se lleva a cabo un adecuado proceso para seleccionar a los mismos, esta situación ocasiona que no se presenten los estándares óptimos de rendimiento que se requieren. Asimismo, Herdoiza (2020) encontró un bajo desempeño en el trabajo realizado por empleados de una institución, cuando se pidió las a las opiniones de los usuarios se logró identificar que; en términos cuantitativos el 85% de los usuarios no estaban de acuerdo con el desempeño docente.

El trabajo que desarrollan (desempeño laboral) los individuos que operan en el rubro público, es vital para que cada Estado cumpla sus metas propuestas tanto a un plazo corto como largo. Tuesta et. al. (2021) afirma, bajos porcentajes de desempeño laboral presentan relación directamente con diversos factores, por ejemplo, los deficientes niveles académicos, los insuficientes salarios y la cantidad de tiempo que llevan laborando los trabajadores, resaltando la significancia de que establezcan propuestas y técnicas para elevar el clima laboral y capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades.

Asimismo, en una investigación acerca del desempeño laboral de administrativos municipales, concluye que hay un rendimiento deficiente en un 34% de los trabajadores, lo cual afecta a la seguridad de las labores institucionales, así como su perfil y la calidad de servicio que se otorga y reciben los habitantes que acuden a dicha institución pública a realizar sus trámites (Santillan & Saavedra, 2021).

Rivera (2019) es uno de los autores que encontró que el desempeño laboral tiene un vínculo lineal, positivo y significativo con la comunicación interna de una organización pública específicamente del sector salud. El autor afirma que una adecuada comunicación de apoyo fomenta el desarrollo positivo en las relaciones interpersonales, y en consecuencia, en las actividades laborales que se desarrollan por el personal.

Maza (2019) es otro de los estudiosos que respaldan una interacción en el desempeño laboral y la comunicación. Reveló que, al estudiar a trabajadores de una institución pública, se encontró una relación favorable, alta significativamente y considerable entre dichas variables. Para fortalecer la labor desempeñada por personas que laboran en puestos públicos, es necesario mejorar los procesos comunicativos internos. Se comprobó que una mejor comunicación, basada en claridad y fluidez, puede ayudar a mejorar la coordinación, el trabajar en grupos y mejora las decisiones que se tomen.

El problema de comunicación interna se ha encontrado en diversas organizaciones públicas, por ejemplo, Jadán et. al. (2019) encontraron problemas de comunicación interna en un organismo público educativo, entre algunos indicadores encontrados esta, por ejemplo, que no hay un plan comunicacional, ya que se utilizan canales que no son adecuados para la promoción y transmisión de actividades en su institución, planteando la necesidad de que establezca un plan estratégico para la comunicación y así fortalecer los procesos administrativos y otras tareas de relevancia institucional.

Pazmay (2019) estudió la comunicación interna en una compañía, identificando un problema respecto a esta, ya que se hace mediante una sola vía y de manera descendente, es decir, solo se usa para transmitir información que se necesite para poder cumplir con las tareas, evitando la comunicación para poder resolver dudas, mejorar la productividad y escuchar posibles problemas o soluciones que puedan aportar los empleados a la empresa.

Las instituciones públicas peruanas no son ajenas al problema de comunicación interna, Ñopo (2020) identificó un problema similar en una Municipalidad, en esta prevalecía un

inadecuado proceso de comunicación interna, el cuál era consecuencia de la mala dirección tanto del jefe como de los servidores públicos, quienes presentan mucha dificultad para trabajar en equipo, generando un clima inapropiado, lleno de malestar e incomodidad entre los colaboradores.

Ocas (2019) también encontró problemas de comunicación interna en una institución pública como lo es un hospital peruano, identificando que la información manejada dentro no se comunica en el momento conveniente, ocasionando que no se desarrolle un trabajo eficiente y efectivo, evitando que se tomen decisiones asertivas para el bienestar de los pacientes e incluso afectarle negativamente a su integridad.

Por otra parte, en la Municipalidad provincial de Chachapoyas, el autor ha percibido indicios que señalan posibles problemas de comunicación interna y desempeño laboral. Entre estas señales se pueden mencionar:

- Incumplimiento del cronograma de las actividades encomendadas.
- Búsqueda de tiempo libres en horario laboral.
- Limitadas reuniones de los líderes con el equipo para comunicar la información laboral a tiempo.
- Limita involucramiento del personal con la misión de la municipalidad.
- Ubicación de personal en puestos que no son su competencia.

Si bien se han observado las señales problemáticas mencionadas, no se tiene datos o conocimientos precisos sobre investigaciones a cerca de la magnitud del problema de comunicación interna y satisfacción laboral en la Municipalidad de la provincia de Chachapoyas. También, se desconoce el nivel de la relación de las variables que se investigaron.

Es por ello que se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?

Por lo que para responder a este problema se ha planteado el objetivo general de Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. Como objetivos específicos se planteó: 1. Analizar la relación entre la comunicación descendente y el

desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023; 2. Analizar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.; 3. Analizar la relación entre las barreras a la accesibilidad e interpretación de la información y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Aragadvay (2022) realizó una pesquisa, Influencia de la comunicación interna en el desempeño de los especialistas la salud en un hospital Ecuatoriano, el autor tuvo de propósito precisar el efecto de la comunicación interna en el desempeño laboral de especialistas del mencionado nosocomio. Estuvo constituida de 57 personas la población a la que se direccionó el estudio. Por ello se realizó con un estudio de correlación y cuantitativo. Empleándose la técnica de la encuesta, siendo esta direccionada y aplicada a los doctores que desempeñan sus labores diarias en dicho lugar. Cuando se obtuvo la información necesaria y se analizó, se demostró que el 57.9% indica que no se dan instrucciones operativas e información sobre su proyección personal, demostrando una gran barrera en la comunicación que existe en cada una de las áreas o especialidades de este hospital, y el 80% indica que no hay realimentación que pueda impulsar el desempeño laboral del día a día. Entonces se concluyó prevalencia de una interrelación fuerte y positiva entre dichas variables.

En México, Rivera (2019) indaga la Comunicación interna y desempeño laboral de especialistas de un nosocomio de Montemorelos, planteó como finalidad verificar la interrelación de las variables enunciadas. La población fue integrada por 305 empleados, de la cual se sustrajo una muestra de 117 trabajadores que fueron finalmente con quienes se trabajó. El enfoque para este trabajo fue cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Asimismo, el instrumento empleado fue el cuestionario. Luego de este proceso se pasó al análisis de datos con el cual los autores demostraron que se percibió que la comunicación interna (entre empleados y administradores) es buena y regular para el 60% de los empleados, de igual forma el 60.7% indican que existe correcto desempeño laboral. En conclusión, hay una asociación lineal, positiva y moderada ($r=0.196$) ($p=0.000$) entre las variables.

Quezada et al. (2020) en una pesquisa sobre Desempeño Laboral, Trabajo en Equipo y Comunicación, en instituciones del área pública. Fue realizada esta investigación para explorar el desempeño que hay entre los trabajadores de la Municipalidad de Girón de acuerdo al trabajo grupal y la comunicación. La muestra empleada para el estudio fue de 78 servidores públicos de la Municipalidad y por fines prácticos el método fue descriptivo y no experimental; de técnica e instrumento se usaron una encuesta y cuestionario, que fueron los que más se adaptaron a las necesidades científicas del trabajo. Demostrándose que el 67.9% de trabajadores públicos indican que no hay una buena comunicación, y que el 65.4% del personal no conocen el desempeño de su trabajo ni como medirlo. Se concluyó que los canales de comunicación que se emplean no son los más aptos ya que se ha podido presenciar alto desconocimiento de los empleados, además el personal no sabe cómo se desempeña ya que no hay retroalimentación, por lo que se cree importante emplear un plan de comunicación que se adecue a los niveles y lo necesario para cada organización.

A nivel nacional

Damián et al. (2021) en un trabajo acerca del desempeño laboral y Comunicación interna en especialistas del sector médica en el COVID-19, planteó como fin evaluar la correlación de las variables mencionadas en miembros del sector de sanidad en el contexto de pandemia en un hospital estatal - Chimbote. Para desarrollarlo, se utilizaron métodos descriptivos y correlacional. Los autores formaron una muestra que consta de 100 especialistas sanitarios de las áreas de medicina, enfermería, obstetricia y técnicos, a los que se les aplicó sus respectivas encuestas mediante un cuestionario. Se demostró que, el 57% indicaron que el nivel de comunicación es medio y el 52% indicaron que principalmente es de tipo descendente (los trabajadores no son adecuadamente escuchados por sus superiores); respecto al desempeño laboral, fue de nivel medio expresó el 35%, en tanto que, nivel bajo correspondió al 14%. Se concluyó que hay un vínculo positivamente significativo ($r=0,276$) en las variables estudiadas y por ende las autoridades que gerencian el hospital deberían tomar medidas urgentes para revertir dicha problemática ya que trae consigo repercusiones negativas tanto para el cuerpo médico como para los pacientes que son atendidos en dicho establecimiento.

Maza (2019) en su trabajo realizado en Lima, sobre “Comunicación interna y el desempeño laboral de trabajadores que se enmarcan en Recursos Humanos, de una UGEL de Lima, buscó explorar la asociación de dichas variables en los asalariados. Para verificar

la eficiencia de esta investigación, se usó estudio con correlación, hipotético-deductivo y cuantitativo. La población es de 78 empleados nombrados y con contrato según el régimen CAS y CAP, a los que se les brindó un cuestionario para ser respondido. Los resultados que se desplegaron de este cuestionario mostraron prevalencia de correlación positivamente significativa ($r=0,788$) ($p=0,000$) en dichas variables. Se concluyó que cuando se mejoran procesos de comunicación en instituciones como la UGEL, esto permite los empleados se desempeñen de una manera más eficiente.

Castro et al. (2023) al estudiar la comunicación interna y Desempeño laboral en la policía Nacional del Perú” plantearon como finalidad examinar la interrelación de las dichas variables en policías de un distrito limeño, 2016. Para llevar a cabo los planteamientos del trabajo investigativo se usaron métodos en este caso fue cuantitativo y correlacional. También los autores obtuvieron la muestra que fue de 120 PNP a los que se destinó un cuestionario. En los resultados expuestos por los autores se ha demostrado que hay un desempeño bajo en un 5%, y el 73.3% un nivel medio; y el 17.5% de los PNP declaran la ineficacia de la comunicación y el 60.8% percibe que es regular. Entonces pudieron llegar a la conclusión que, hay una asociación de nivel alto ($r=0.727$) entre las variables estudiadas, se recomendó fomentar propuestas de solución para una de estas problemáticas para lograr impactos positivos en dicha institución.

Espinoza y Suxe (2023) también se propusieron conocer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en una empresa chiclayana llamada ASES Capital SAC. Con el objetivo de lograrlo se utilizó una metodología de tipo aplicada, descriptivo y correlacional. Asimismo, se tomó en cuenta una población de 35 trabajadores, los mismos a los que se les aplicó una encuesta (técnica) apoyado por un cuestionario (instrumento). Los resultados pusieron evidencia que, solo el 2,9% manifiesta la presencia del problema en la comunicación interna, encontrando mayor problema en el de tipo ascendente (8,6%), por otro lado, se encontró problemas en el desempeño laboral, de acuerdo al 80% de los que fueron encuestados. Los autores concluyen que, no existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral con un p valor igual a 0,112 y Rho de 0,274.

Local

Salazar (2021) en su tesis para obtener la licenciatura por la UNTRM de Chachapoyas, Perú; acerca del Clima organizacional y el vínculo con el desempeño laboral de docentes de dicha universidad, planteó como propósito comprobar la interrelación entre

desempeño laboral y clima organizacional de los maestros. Se extrajo una muestra de 17 profesores a los que se designó una encuesta y cuestionario por lo que la metodología fue descriptiva correlacional. En esta investigación se demostró que, el 5.9% de los profesores percibieron que ha sido deficiente el clima organizacional y el 11.8% indicaron que fue aceptable; respecto al desempeño laboral, el 5.9% indicaron que fue de nivel deficiente. Con estos resultados el autor llegó a la conclusión que hay un vínculo positivamente bajo ($r=0,261$) de las variables.

Zelada (2020) en su tesis para obtener por la licenciatura por la UCV - Chiclayo, Perú; sobre el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral en administrativos de DIRESA – Chachapoyas. Su finalidad fue conocer el vínculo de las variables en trabajadores de una institución estatal. Zelada empleó metodología – correlacional y mediante estadística se conformó de 40 administrativos la muestra. Se implementó la encuesta (técnica) y se aplicó preguntas estructuradas para recolectar los datos (cuestionario). Al finalizar la tesis se evidenció, el clima organizacional se percibió como regular 85% y el desempeño laboral tuvo una percepción de nivel medio por el 87.5% de los administrativos. El autor concluyó que hay una asociación positivamente fuerte ($r=0.979$) entre las variables.

Piutiza (2020) para conseguir su maestría en gerencia y gestión en servicios de salud por la UNTRM; desarrolló un trabajo científico donde analizó en la Microred de Salud de Utcubamba en Amazonas, el Clima organizacional y desempeño de empleados. Planteó de propósito precisar el vínculo de las variables en especialistas de un sector de salud. Se tomó a 60 especialistas sanitarios para el estudio, el enfoque es cuantitativo y correlacional, asimismo se usó la encuesta y el cuestionario. Al finalizar con esta investigación, Piutiza reveló que las variables estudiadas se consideraron en su mayoría como regulares (46.7% y 71.7%) según la percepción de los trabajadores, por lo que estos porcentajes se consideran deberían disminuir para optimizar un buen funcionamiento de la microred de Salud. El autor concluyó que el clima organizativo demuestra un vínculo significativo y directo ($p=0.001$) ($r=0.417$) con el desempeño en el lugar de trabajo.

Bases teóricas

Comunicación interna

Es la comunicación orientada a generar mejor entendimiento con los empleados. También puede entenderse como las acciones materializadas o respuestas que se dan a las

necesidades que vayan surgiendo en la compañía, y tiene el propósito de impulsar al equipo humano y preservar a los más calificados reteniendo a los talentos más valiosos en un contexto corporativo, ya que estos tienen las capacidades necesarias para la adaptación de los cambios constantes del mercado actual (Oyarvide et al., 2017).

Teniendo en cuenta a Cuenca y Verazzi (2019), la comunicación interna va a incluir a la totalidad de procesos que estén implicados en transmitir y recepcionar datos importantes entre los colaboradores que conforman la organización. En teoría, es necesario que tenga un lugar en múltiples niveles de la organización, lo cual va a permitir que se clasifique en horizontal (entre colaboradores del mismo nivel jerárquico), vertical (entre diferentes niveles jerárquicos) y diagonal (colaboradores de diferentes departamentos), de acuerdo a los involucrados.

Viñaras et. al (2019) nos dicen que las teorías de comunicación interna se abordan en las temáticas de relaciones públicas y comunicación corporativa, lo cual genera mayor relevancia al valor de la organización y de los empleados. Sin embargo, no todas las empresas generan espacios donde se pueda dar comunicación interna y desarrollo de estas habilidades. Esta ausencia de espacios limita el potencial de las organizaciones para construir una cultura organizacional sólida, mejorar la productividad, atraer y retener talento, adaptación al cambio, etc.

En una compañía, la comunicación interna es una asignación de los dirigentes y ejecutivos, quienes deben velar por su desarrollo e implementación, de acuerdo con los datos estadísticos. Sin embargo, constantemente está a cargo de la cadena de mando directo, como los ejecutivos y mandos de nivel intermedio. Si se desea la efectividad de la comunicación interna, se necesita el involucramiento de todos para el logro de los objetivos, para ello, se puede emplear recursos como los correos electrónicos, las reuniones y redes sociales en horario laboral o destinados específicamente para actividades laborales (Luque, 2020).

Comunicación descendente

Cuenca y Verazzi (2019) señalan que, el término hace referencia a la comunicación que inicia desde los superiores de acuerdo a la jerarquía hasta los trabajadores. Esta es empleada para la trasmisión de políticas, objetivos, normas, planes de trabajo, etc. Esta comunicación es muy importante para poder mantener motivados e informados a los

trabajadores, asimismo, garantiza la alineación de objetivos y metas que pueda establecer la organización.

Oscoco (2019) señala que, la comunicación descendente es transmitida desde los directivos o gerentes a los subalternos, siguiendo la cadena de mando o la jerarquía que está establecida dentro de una empresa. Asimismo, se refiere a la información que pasa desde los jefes hasta el equipo.

Armas et. al (2020) precisa que, la comunicación descendente es base para que exista un adecuado clima organizacional y satisfacción por parte del personal laboral con sus trabajos. Cuanta más se comunique el jefe con sus subordinados, podrá identificar factores negativos para mejorar, lo cual a su vez conllevará al éxito de la compañía.

Ongallo (2007) señala que, la comunicación descendente es producida en los más grandes cargos y se direcciona hasta los bajos cargos de la organización. En este tipo, los cargos más altos de una compañía, tienen el objetivo de proporcionar información y articular las actividades que son imprescindibles para que la organización funcione convenientemente. Se puede desarrollar mediante reuniones, emails, noticias desarrolladas dentro de la misma compañía.

Comunicación ascendente

Ordoñez (2014) señala que, la comunicación ascendente va desde los trabajadores que están en el extremo inferior de una empresa hasta los que están los niveles superiores jerárquicamente, quiere decir hasta los supervisores o directivos. Mediante este tipo de comunicación se intenta manifestar los datos, las opiniones y sugerencias que puedan surgir entre los empleados.

La comunicación ascendente es necesaria debido a que los empleados que están en el nivel más bajo jerárquicamente puedan compartir información a los que están en los niveles más altos. Además, puede contribuir en el mejoramiento de la empresa, ya que con esto podría adaptarse y dirigirse a dar respuesta a las necesidades de empleados (Fernández y Fernández, 2017).

Por otra parte, se tiene que considerar que los trabajadores perciben las problemáticas de diferente punto de vista, y al tener más cercanía con los usuarios de lo que brinda la empresa (bienes y servicios), su opinión es muy valiosa. Este tipo de comunicación hace posible que el personal brinde su opinión y del mismo modo puedan llegar a aclarar dudas que mejoren su labor dentro de la empresa (Armas et. al. 2020).

De manera sintética, Balarezo y Cerón (2014) señalan que, la comunicación ascendente alude las fases de circulación de datos desde los niveles inferiores hacia arriba, mediante la jerarquía establecida por la compañía, es decir, desde los subordinados hasta los superiores.

Barreras referidas a la accesibilidad e interpretación

Deza (2022) señala, el término hace referencia a la cuestión para acceder a la información y un determinado momento y con una fuente confiable. Para ello, resulta importante la verificación y retroalimentación de los datos que se refieren a temas del trabajo habitual

Pérez (2006) señala que, las barreras comunicativas hacen alusión a los inconvenientes que se hallan en el proceso comunicativo y pueden dificultar el proceso comunicativo, hacer menos comprensible o tergiversar un mensaje.

Chivas (2021) asegura que son alteraciones que, si se dejan avanzar y no se aplican acciones que puedan corregirlas, van a dificultar que llegue un mensaje correcto y claro en el proceso comunicativo.

Elías (2023) menciona que en las empresas a veces se incide en diferencias de percepción y escaso filtro de la información lo cual repercute a crear barreras comunicativas. Por lo tanto, cualquier elemento que interfiera en el correcto flujo de la información en una compañía, es denominado como barrera de comunicación, ya que afecta al significado, claridad y capacidad de comprender el mensaje.

Desempeño laboral

Es el rendimiento que pueda exponer un individuo al ejecutar sus labores asignadas dentro de la compañía. A partir de ahí, se considera si la persona tiene aptitud para el puesto atribuido. Correspondiente a cuando las laboras son eficientes, de calidad y eficaces (Domingo & Quispe, 2017).

Sánchez (2016) precisa que está vinculada a la calidad del trabajo, que cada individuo pueda aportar en sus labores diarias durante un periodo establecido. Hay diversos factores que intervienen y son la eficacia, eficiencia o efectividad con la que un trabajador se desempeña en su puesto, de acuerdo a sus obligaciones, expectativas y responsabilidades.

Obando (2021) señala que, al referirse la labor que desempeña una persona, alude a la calidad del trabajo alcanzado por un individuo en una organización. Destacan las

competencias a nivel profesional, así como las habilidades a nivel interpersonal, lo cual repercute en los resultados que tenga una empresa.

Desempeño laboral se entiende como nivel de un colaborador frente a las tareas que se le es asignada, este desempeño está relacionado con el trabajo en equipo, acciones orientadas a cumplir metas y objetivos, adaptabilidad a las nuevas asignaciones, relaciones interpersonales positivas, entre otras (Pashanasi, et. al. 2021).

Desempeño de la tarea

Es un indicador del nivel de calidad y cumplimiento que presenta un trabajador en relación con las actividades que se le han sido asignadas dependiendo del rol que cumpla dentro de la empresa. Dentro de esta categoría los supervisores pueden observar o evaluar las características del puesto de trabajo, el significado de la tarea y la retroalimentación de las mismas, todo ello con el fin de impulsar el desempeño y la organización en la compañía (Ramírez y Nazar, 2019).

Bautista, et al. (2020) afirma que son los logros que tiene el trabajador de acuerdo a los conocimientos que se requieren para asumir puestos dentro de una empresa, este autor añade que las compañías se enfrentan a cambios constantes y para poder adaptarse a estos es necesario que los trabajadores presenten los saberes, cualidades y competencias para desempeñar sus tareas de la manera más óptima posible.

Se puede decir que en conclusión la categoría de desempeño de tarea consta de la eficacia que posee el empleado al desarrollar sus deberes diarios que han sido asignadas en la empresa y se centra en examinar la aportación del colaborador con la institución (Bernal, 2021).

Desempeño contextual

Es interpretado como las acciones individuales e indeliberados que superan las condiciones del puesto laboral, este tipo de comportamientos son buenos para las empresas ya que cuando el trabajador brinda ese extra dentro de sus funciones permite que los objetivos de la institución se alcancen de forma más rápida (Bautista et al., 2020).

Por otro lado, Bernal (2021) menciona que también se llama desempeño cívico, está relacionado a las acciones que desarrollan los empleados como forma de apoyar y ser solidarios con las metas que tiene la organización o empresa para la que trabajan. Estas

acciones sobrepasan las obligaciones técnicas de su puesto a cargo, creando ambientes favorables para trabajar y para el resto de sus compañeros.

Rodríguez et al. (2018) añade que se conforma un grupo de actitudes que contribuyen a elevar la atmosfera psicológica, social y organizacional del área de trabajo, ayudando al adecuado funcionamiento del núcleo técnico de la institución y alcance de metas.

Desempeño contraproducente

El desempeño contraproducente son todas las conductas realizadas por los colaboradores y que son negativos para la empresa, ya que pueden llegar a afectar de manera económica, afectar en la cultura de la empresa o creando espacios tensos de trabajo (Geraldo, 2022).

Bernal (2021) apoya lo comentado anteriormente y menciona que las conductas contraproducentes son desfavorables ya que atentan contra la normativa de la empresa, esto perjudica el estado general de la compañía y el resto de integrantes, entre algunas de estas conductas pueden estar el robo, sabotaje, llegar bajo efecto de sustancias nocivas, tiempo muerto en el trabajo, etc.

Entonces el desempeño contraproducente vendría a ser toda acción negativa de gran relevancia o repetitiva que este generando un ambiente laboral negativo, que infrinja las pautas o acuerdos institucionales o que afecten de manera monetaria a la empresa. Es así que una conducta contraproducente puede ir desde quejas de asuntos sin importancia hasta desfalcos realizados por los trabajadores (Santillán y Saavedra, 2021).

Hipótesis

Hipótesis nula (H₀): No existe relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Hipótesis alternativa (H₁): La relación es directa y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Hipótesis específicas

Hipótesis nula 1: No existe relación directa y significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Hipótesis alternativa 01: La relación es directa y significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Hipótesis nula 2: No existe relación directa y significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Hipótesis alternativa 2: La relación es directa y significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Hipótesis nula 3: No existe relación directa y significativa entre las barreras a la accesibilidad e interpretación de información y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Hipótesis alternativa 3: La relación es indirecta y significativa entre las barreras a la accesibilidad e interpretación de información y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Diseño de la investigación

Se empleó un diseño no experimental transversal, puesto que no se manipuló las variables intencionalmente para la evaluación del posible efecto sobre otras variables de alguna población de estudio estructurada, por ello, se le llama no experimental. En esta investigación se observaron o midieron situaciones y variables existentes de la misma forma en que se desarrollan en su mismo contexto, para luego analizarlas (Arias, 2012; Hernández y Mendoza, 2018).

De la misma manera, es transversal, y se realizó de acuerdo a la cantidad de mediciones durante un lapso de tiempo determinado, y esta investigación fue realizada en un tiempo determinado que permitió describir las variables que conforman el estudio y permite explorar asociaciones entre múltiples exposiciones y efectos. (Arias, 2012; Hernández & Mendoza, 2018).

Se planteó un nivel o alcance descriptivo, porque se estudió y/o midió la comunicación interna y desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad de la Provincia de Chachapoyas de manera independiente; en otras palabras, se ubicó a cada variable en una escala ordinal y también a sus respectivas dimensiones (Galindo, 2020). Esto permitió saber si realmente existe un problema por cada variable en la población de Estudio (Municipalidad Provincial de Chachapoyas.), y de ser así, que tan grande es dicho problema. Lo especificado anteriormente está sustentado por Ponce et al. (2018), quienes precisan que investigaciones de este tipo, comprende la colección de datos con el fin de comprobar hipótesis o dar respuesta a preguntas relacionadas con lo habitual de los individuos a estudiar. Un estudio descriptivo precisa y demuestra la forma de ser de los objetos. El diseño no experimental transversal descriptivo fue aplicado en esta investigación según lo descrito:

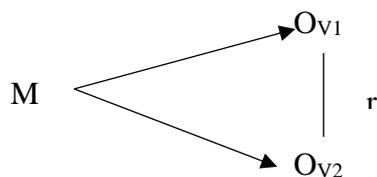
- Primero, se recolectó los resultados de la comunicación interna y sus dimensiones correspondientes en la escala ordinal.
- Segundo, los resultados que se obtuvieron, fueron interpretados mediante tablas de frecuencia absolutas y relativas, de acuerdo a los niveles de escala ordinal empleada.
- Tercero, se recolectaron los resultados del desempeño laboral y sus respectivas dimensiones en la escala ordinal.

- Cuarto, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron, fueron interpretados mediante tablas de frecuencia absolutas y relativas, de acuerdo a los niveles de escala ordinal empleada.

Finalmente, se tuvo como nivel el correlacional (Galindo, 2020), ya que pretendía identificar la presencia de un vínculo entre la comunicación interna y desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad de la provincia de chachapoyas, y también la relación entre cada una de sus dimensiones. En este sentido, si es que se encuentre una relación, también se supo si la relación es directa o indirecta y de qué grado es dicha relación. Estas correlaciones fueron realizadas de la siguiente manera:

- Partiendo desde los resultados hallados de la comunicación interna y desempeño laboral se estableció el coeficiente de correlación que le corresponde.
- Partiendo desde los resultados obtenidos de la medición de las dimensiones de comunicación interna (comunicación descendente, comunicación ascendente, barreras referidas a la accesibilidad e interpretación y desempeño laboral se estableció el coeficiente de correlación que le corresponde.

Hernández y Mendoza (2018), sustenta lo descrito anteriormente, estos autores aseguran que, las investigaciones correlacionales determinan el nivel de correlación mínimamente de dos variables, a través de la medición de cada una para luego ser cuantificadas y se analice su asociación.



M= Muestra

OV₁= Observación de la variable 1: Comunicación interna

OV₂= Observación de la variable 2: Desempeño laboral

r= Correlación

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Estuvo conformado por 240 servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas la población. De estos trabajadores, 46 están sujetos al Régimen del Decreto Legislativo N° 276, 18 al Régimen del Decreto Legislativo N° 728 y 176 al Régimen del Decreto Legislativo N° 1057 – CAS.

Hernández et al., (2014), asegura que la población son los elementos que cuentan con un conjunto de criterios en común, que permiten dar lugar a los datos que se requieren estudiar.

2.2.2. Muestra

La muestra empleada fue probabilística, ya que cada una de los que conforman la población de estudio tuvieron las mismas posibilidades de ser escogidos. Se extrajo una muestra de 148 sujetos y se calculó con la fórmula propuesta por Bernal (2010) para poblaciones finitas:

$$n = (z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / (E^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

n: tamaño de la muestra a calcular

N: población de estudio (en este caso N= 240)

Z: valor que corresponde al nivel de confianza, para que la muestra escogida sea representativa, el nivel es de 95 %, por ello se tiene un $z = 1,96$)

p: probabilidad de éxito en la elección de una parte de la población, se considera la mínima probabilidad del 50%, $p = 0.5$)

q: probabilidad de fracaso al elegir un elemento de la población, debido a que $p = 0.5$, entonces q es igual $1 - p$, es decir 0.5)

E: error de que la muestra sea representativa (en este caso, el error es del 5%, $E = 0.05$).

Es así como mediante la aplicación de la fórmula, se extrajo una muestra de **148** sujetos.

2.2.3. Muestreo

Fue aleatorio, lo que quiere decir los sujetos de la población serán elegidos de modo aleatorio para formar parte de la muestra. Para estos se utilizó números aleatorios en el software Microsoft Excel y un marco muestral que fue la lista de individuos que integraban la población.

2.3. Variables de estudio

V1: Comunicación interna

V2: Desempeño laboral

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valoración
Comunicación interna	Incluye a cada uno de los procesos presentes en transmitir y recepcionar información en los integrantes de una organización. (Cuenca y Verazzi, 2019).	Es una variable que se puede estudiar y/o cuantificar a través de 3 componentes o dimensiones, por ejemplo, comunicación descendente, ascendente y barreras referidas a la accesibilidad e interpretación	Comunicación descendente	8 ítems	1: totalmente en desacuerdo
			Comunicación ascendente	6 ítems	2: en desacuerdo
			barreras referidas a la accesibilidad e interpretación	6 ítems	3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
					4: de acuerdo
					5: totalmente de acuerdo
Desempeño laboral	Domingo y Quispe (2017) aluden que el desempeño laboral se refiere a la productividad del trabajador pone en manifiesto al dar cumplimiento a las actividades asignadas dentro de la empresa. A partir de ahí, se considera si la persona tiene aptitud para el cargo en el que está asignado. Se refiere a la eficacia, calidad y eficiencia del trabajo.	El desempeño laboral es una variable viable de ser estudiada y/o cuantificado a través de 2 dimensiones: Superiores y Recursos, Organización y trabajo en equipo	Desempeño de la tarea	4 ítems	
			Desempeño contextual	6 ítems	
			Desempeño contraproducente	4 ítems	

2.4. Métodos

Se siguió el método deductivo (enfoque cuantitativo). El método es hipotético-deductivo, porque observa el fenómeno y la sistemática formulación de hipótesis que puedan explicarlo, para pasar a verificar la hipótesis planteada. Es seguido generalmente en la investigación científica.

Además, se empleó el enfoque cuantitativo, el cual está basado en recopilar y analizar datos numéricos. La investigación cuantitativa se utiliza a menudo para examinar grandes conjuntos de datos y tratar de encontrar patrones y tendencias en ellos. Esta investigación se basa en la hipótesis y utiliza técnicas estadísticas para llegar a conclusiones. Algunas de las características clave de la investigación cuantitativa son la objetividad, la replicabilidad y por generalizar datos a una población más amplia (Hernández Sampieri, 2014).

2.4.1. Técnica e Instrumentos

Para la evaluación de las variables de estudio (Comunicación interna y desempeño laboral) se empleó a la encuesta (técnica).

Para evaluar las variables antes mencionadas se empleó al instrumento del cuestionario. En la evaluación de la comunicación interna, el cuestionario se propuso por GF Asesores (2003) el cual consiste en 20 ítems, empleando la escala de Likert de 5 puntos (Ver anexo 2)

Mientras que, para evaluar el desempeño laboral, su cuestionario estuvo basado en lo propuesto por Geraldo (2020), el cual consiste en 14 ítems, empleando escala de 5pnt. estilo Likert (Ver anexo 3)

Se validaron los instrumentos recurriendo a un juicio de expertos previo a su aplicación.

Se determinó si el instrumento es confiable, el cual fue calculado mediante el valor del Alfa de Cronbach de una prueba piloto que consiste en recolectar resultados de las variables de una parte de la muestra. Para la variable comunicación interna se alcanzó un alfa de 0.865 y del desempeño laboral fue 0.824, lo que indica que dichos instrumentos son confiables.

2.5. Análisis de datos

En principio se usó la estadística descriptiva para organizar y analizar los datos de medida de las variables de estudio y las respectivas dimensiones. Para lograrlo, se elaboraron

tablas de frecuencias mediante el uso del software SPSS. Todo ello hizo posible analizar la ubicación de cada una de las variables de estudio, y a sus dimensiones en la escala ordinal de 5 puntos usada, dicho en otras palabras, se pudo ver si realmente hay un problema en la población de estudio o si todo marcha con normalidad.

La estadística inferencial fue usada en la evaluación del supuesto del supuesto de normalidad. Mediante este análisis se obtuvieron resultados que van a determinar si se va a emplear el coeficiente de Pearson que es utilizado para pruebas paramétricas, o el coeficiente de Spearman, empleado para pruebas no paramétricas, para determinar la relación que se pretende en los objetivos de investigación planteados.

III. RESULTADOS

Previo a presentar los resultados correlacionales que atañen al logro de cada objetivo de investigación, se expondrán de manera individual los resultados de las variables de estudio y cada una de sus dimensiones.

En la tabla 1 se presentan las frecuencias de la comunicación interna de los servidores civiles de la Municipalidad de la provincia de Chachapoyas. Los datos demuestran que el problema de comunicación interna tiene una prevalencia de 29.7 % (valor obtenido de la suma de frecuencias de las categorías parcialmente en desacuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Tabla 1

Frecuencias de la comunicación interna y sus dimensiones

Escala	V1: Comunicación Interna		D1: Comunicación descendente		D2: Comunicación ascendente		D3: Barreras referidas a la accesibilidad e interpretación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	1	0,7	2	1,4	1	0,7	2	1,4
Parcialmente en desacuerdo	9	6,1	6	4,1	4	2,7	18	12,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	23,0	17	11,5	6	4,1	67	45,3
Parcialmente de acuerdo	88	59,5	34	23,0	23	15,5	49	33,1
Totalmente de acuerdo	16	10,8	89	60,1	114	77,0	12	8,1
Total	148	100,0	148	100,0	148	100,0	148	100,0

Respecto a la primera dimensión: Comunicación ascendente, se observa una prevalencia del problema del 16.9%, lo que indica que casi uno de cada seis servidores civiles no está satisfecho con la forma en que sus superiores escuchan y responden a sus ideas y preocupaciones.

En la misma línea, los resultados de la segunda dimensión: Comunicación descendente, evidenciaron que casi uno de cada 14 servidores civiles no está satisfecho con la forma en que la gerencia les comunica información importante. Finalmente, en la tercera dimensión: accesibilidad e interpretación de la información, se encontró una prevalencia del 58.8%. Esto significa que casi seis de cada diez servidores civiles tienen dificultades para acceder a la información que necesitan o para entenderla una vez que la tienen.

La Tabla 2 muestra las frecuencias del desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Se reveló una prevalencia del 7.4% en el problema de desempeño laboral, lo que indica que casi uno de cada 14 servidores civiles no está satisfecho con su propio desempeño.

Tabla 2

Frecuencias del desempeño laboral y sus dimensiones

Escala	V1: Desempeño Laboral		D1: Desempeño de la tarea		D2: Desempeño contextual		D3: Desempeño contraproducente	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	1	0,7	1	0,7	1	0,7	40	27,0
Parcialmente en desacuerdo	2	1,4	4	2,7	2	1,4	33	22,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	5,4	2	1,4	5	3,4	37	25,0
Parcialmente de acuerdo	85	57,4	37	25,0	46	31,1	27	18,2
Totalmente de acuerdo	52	35,1	104	70,3	94	63,5	11	7,4
Total	148	100,0	148	100,0	148	100,0	148	100,0

Respecto a la primera dimensión: Desempeño de la tarea, se observa una prevalencia del problema del 4.7%, lo que significa que casi uno de cada 21 servidores civiles no está satisfecho con su capacidad para ejecutar sus tareas eficientemente. En la segunda dimensión: el desempeño contextual, se presentó una prevalencia del 5.4%. Finalmente, acerca de la tercera dimensión: Desempeño contraproducente, se reveló una prevalencia

del 74.3%, lo que significa que casi tres de cada cuatro servidores civiles tienen comportamientos que son perjudiciales para la organización.

Por otra parte, en la tabla 3, se muestran los resultados de la prueba de normalidad. Debido que la población de esta investigación es mayor a 50 para los resultados de ambas variables, se tuvo en consideración estadísticos de Kolmogórov-Smirnov

Tabla 3

Pruebas de normalidad de la comunicación interna y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0,338	148	0,000
Desempeño laboral	0,292	148	0,000

La prueba de normalidad busca contrastar la siguiente hipótesis estadísticas:

H₀: la variable sigue una distribución normal

H₁: la variable no sigue una distribución normal

Para la contrastación de hipótesis se tomaron en cuenta estos criterios de decisión:

Si p valor o sig. \geq 0.05 (alfa), se acepta H₀

Si p valor o sig. $<$ 0.05 (alfa), se rechaza H₀

Esto quiere decir que, las variables no siguen una distribución normal. En las pruebas correlaciones que se muestran en el siguiente apartado, se realizaron pruebas de correlación no paramétricas (prueba de Spearman).

3.1. Comunicación interna y el desempeño laboral

Para medir la relación que existe en las variables, se empleó la herramienta estadística de la prueba de correlación. Esta prueba buscó contrastar estas hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación significativa

H1: Sí existe relación significativa

Para esta prueba se tomó los criterios de decisión:

Si p valor o sig. ≥ 0.05 (alfa), se acepta H0

Si p valor o sig. < 0.05 (alfa), se rechaza H0

Tabla 4

Correlaciones entre la comunicación interna y el desempeño laboral

		Comunicación interna	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	0,077
		Sig. (bilateral)	.	0,351
		N	148	148
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,077	1,000
		Sig. (bilateral)	0,351	.
		N	148	148

La tabla 4 revela que no existe correlación significativa ($p=0,351$) entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. En otras palabras, no se ha encontrado sustentos contundentes para afirmar que la influencia en las variables. Esto implica que los problemas detectados en ambas variables son independientes y, por lo tanto, requieren soluciones independientes.

3.2. Comunicación descendente y el desempeño laboral

La tabla 5 evidencia que también no se presencia significante correlación ($p=0,812$) entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Tabla 5*Correlaciones entre la comunicación descendente y el desempeño laboral*

			Comunicación descendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coefficiente de correlación	1,000	0,020
		Sig. (bilateral)	.	0,812
		N	148	148
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,020	1,000
		Sig. (bilateral)	0,812	.
		N	148	148

3.3. Comunicación ascendente y el desempeño laboral

Se muestra en la tabla 6 que, no hay correlación significativa ($p=0,057$) entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Tabla 6*Correlaciones entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral*

			Comunicación ascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	1,000	0,157
		Sig. (bilateral)	.	0,057
		N	148	148
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,157	1,000
		Sig. (bilateral)	0,057	.
		N	148	148

3.4. Barreras a la accesibilidad e interpretación de la información y el desempeño laboral

En la siguiente tabla 7, se evidencia que tampoco hay una relación significativa ($p=0,429$) entre las barreras a la accesibilidad e interpretación de la información y el desempeño laboral en los servidores civiles de la Municipalidad de Chachapoyas.

Tabla 7

Correlaciones entre las barreras a la accesibilidad e interpretación de la información y el desempeño laboral

			Barreras a la accesibilidad e interpretación de la información	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Barreras a la accesibilidad e interpretación de la información	Coeficiente de correlación	1,000	0,065
		Sig. (bilateral)	.	0,429
		N	148	148
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,065	1,000
		Sig. (bilateral)	0,429	.
		N	148	148

IV. DISCUSIÓN

En el estudio realizado en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, se evaluó la comunicación interna y el desempeño laboral, revelando problemas significativos en la comunicación interna según el 29,7% de los colaboradores. Se identificaron dificultades específicas en las diversas dimensiones de la comunicación: un 16,9% en la comunicación descendente, 7,5% en la comunicación ascendente y 58,9% en barreras relacionadas con la accesibilidad e interpretación. Estos hallazgos son consistentes con estudios similares, como el de Castro et al. (2023) que encontró una comunicación interna ineficaz en el 17,5% de los trabajadores de la PNP, y Pilco (2022) que reportó problemas de comunicación interna en el 47,5% de los casos, con dificultades predominantes tanto en la comunicación descendente (42,5%) como ascendente (74,2%). De manera similar, Mozo & Paquirachi (2021) identificaron problemas en el 6,9% de los colaboradores de la Federación de Cooperativas de Lima, con dificultades en la comunicación ascendente (3,4%) y descendente (19%).

Estos resultados resaltan una tendencia preocupante hacia deficiencias en la comunicación interna en diversas organizaciones, lo que subraya la necesidad imperiosa de mejorar las estrategias de comunicación para fomentar un ambiente laboral más eficiente y colaborativo. La repetición de problemas de comunicación en diferentes estudios y sectores indica que este es un desafío común que requiere atención y acciones correctivas para mejorar no solo el desempeño laboral sino también la satisfacción y eficacia de los empleados.

En el estudio realizado en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, se identificaron problemas de desempeño laboral en el 7,4% de los trabajadores. Estos problemas se manifestaron en varias dimensiones: desempeño de la tarea (4,8%), desempeño contextual (5,5%), y desempeño contraproducente (74,3%). Estos hallazgos son consistentes con otros estudios, como el de Castro et al. (2023), que reportó problemas de desempeño laboral en el 5% de los trabajadores de la PNP, y Pilco (2022), quien encontró problemas similares en el 22,5% de los casos estudiados.

Este análisis de los problemas de desempeño laboral y los hallazgos de otros estudios refuerza la necesidad de abordar sistemáticamente las causas subyacentes que afectan el desempeño en diferentes organizaciones. Es crucial que las entidades involucradas implementen estrategias de mejora continua que incluyan formación, comunicación

efectiva y evaluaciones regulares, con el objetivo de optimizar tanto el bienestar de los empleados como la eficiencia organizacional. Identificar y corregir estas deficiencias no solo mejora la productividad, sino que también contribuye a un ambiente laboral más saludable y motivador.

En este estudio no se encontró una relación significativamente estadística ($p=0.351$; $r=0.077$) entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. Este hallazgo se respalda y amplía con el estudio de Espinoza y Suxe (2023), donde se concluye que no hay una relación significativa ($p= 0.112$; $r=0.274$) entre estas variables, basándose en la investigación realizada en los empleados de una empresa llamada Ases Capital SAC. Este patrón recurrente de resultados sugiere que puede haber otros factores influyentes que afectan el desempeño laboral más allá de la comunicación interna. La falta de correlación estadísticamente significativa en diferentes estudios y contextos resalta la complejidad de las dinámicas laborales y sugiere la necesidad de explorar más a fondo otros elementos como la cultura organizacional, el liderazgo, y las políticas de recursos humanos.

Sin embargo, estos resultados difieren de los encontrados por otros autores. Por ejemplo, Castro et al. (2023) descubrieron una fuerte correlación significativa en policías de un distrito limeño, mientras que Rivera (2019) observó una relación moderada y significativa en personal de un hospital en Montemorelos. Del mismo modo, investigaciones de Aragadvay (2022) en Riobamba, Damián et al. (2021) en Chimbote durante la pandemia de Covid-19, y Maza (2019) en UGEL-Comas, también mostraron vínculos positivos y significativos entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Estas variaciones sugieren que el impacto de la comunicación interna en el desempeño puede diferir considerablemente según el contexto específico y el sector en el que se opera. Mientras algunos estudios destacan una correlación positiva y robusta, otros no logran encontrar evidencia de tal relación. Esto indica la complejidad de las dinámicas organizacionales y la posibilidad de que otros factores puedan moderar o mediar esta relación. Es fundamental para las organizaciones reconocer estas diferencias al diseñar e implementar políticas que busquen mejorar tanto la comunicación interna como el desempeño laboral, adoptando enfoques más personalizados y ajustados al contexto específico para optimizar sus prácticas laborales.

Los resultados indicaron que no hay una relación estadísticamente significativa ($p=0.812$; $r=0.20$) entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Este hallazgo sugiere que, en este caso particular, la comunicación desde los niveles superiores hacia los inferiores no parece tener un impacto directo y medible en cómo los empleados realizan sus tareas diarias. Contrastando con estos resultados, un estudio previo realizado por Mozo y Paquirachi (2021) en colaboradores de cooperativas limeñas encontró una relación positiva y fuerte ($p=0.000$; $r=0.631$) entre las mismas variables. Esta discrepancia resalta cómo el contexto organizacional puede influir significativamente en la dinámica interna y los efectos de la comunicación interna. Mientras que en un ambiente como el de las cooperativas limeñas la comunicación descendente podría ser un factor clave para el desempeño, en la Municipalidad de Chachapoyas, podrían existir otros factores más influyentes que determinan la efectividad laboral. Este tipo de hallazgos subraya la necesidad de que las organizaciones ajusten sus estrategias de comunicación a las características específicas de su entorno y su personal para optimizar tanto la gestión como el rendimiento de sus equipos.

De la misma manera, se encontró que no existe relación significativamente estadística ($p=0.057$; $r=0.157$) entre desempeño laboral y comunicación ascendente de servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. Esta falta de relación significativa sugiere que la comunicación ascendente en este contexto específico puede no tener un impacto directo o medible en el desempeño laboral de los servidores. Este hallazgo difiere notablemente con los resultados de Mozo y Paquirachi (2021), quienes observaron una relación positiva y significativa ($p=0.000$; $r=0.517$) entre estas variables en colaboradores de cooperativas limeñas. Este contraste puede indicar que las estructuras organizacionales y culturales en diferentes tipos de organizaciones pueden influir de manera significativa en cómo la comunicación ascendente afecta el desempeño laboral.

Finalmente, se encontró que no existe relación significativamente estadística ($p=0.429$; $r=0.065$) entre desempeño laboral y las barreras a la accesibilidad e interpretación de la información de servidores civiles de la Municipalidad de la provincia de Chachapoyas, 2023. Este hallazgo sugiere que, en este contexto específico, las barreras percibidas en la accesibilidad e interpretación de la información no tienen un impacto directo y mensurable en el desempeño laboral de los empleados.

Esta ausencia de relación significativa puede llevar a reflexionar sobre la posible robustez de los sistemas de comunicación interna existentes o sobre la capacidad de los empleados de superar estos obstáculos sin que afecte su rendimiento. Sin embargo, también plantea preguntas sobre si las medidas actuales de accesibilidad e interpretación son las más adecuadas o si los métodos empleados para evaluar la relación entre estas variables son suficientemente sensibles. Este resultado podría impulsar a la administración a profundizar en el análisis de cómo se entregan y se perciben las comunicaciones internas, asegurándose de que cualquier barrera existente no tenga un impacto subyacente y más profundo a largo plazo en la eficiencia organizacional.

V. CONCLUSIONES

Se encontró que no existe relación significativamente estadística ($p=0.351$; $r=0.077$) entre la comunicación interna y el desempeño laboral de servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. Sin embargo, a pesar de que las variables no están relacionadas, fue demostrado el problema de comunicación interna tiene una prevalencia de 29.7 % y del desempeño laboral tiene una prevalencia de 7.4 %. Estos hallazgos sugieren que, si bien no hay relación directa de las variables hay problemas que se necesitan solucionar de forma independiente.

Se encontró que no existe relación significativamente estadística ($p=0.812$; $r=0.20$) entre el desempeño laboral y comunicación descendente de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. Esto significa que los problemas encontrados son independientes del desempeño laboral.

Se encontró que no existe relación significativamente estadística ($p=0.057$; $r=0.157$) entre desempeño laboral y comunicación ascendente de servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. Esto significa que los problemas encontrados sobre la comunicación ascendente son independientes del desempeño laboral.

Se encontró que no existe relación significativamente estadística ($p=0.429$; $r=0.065$) entre desempeño laboral y las barreras a la accesibilidad e interpretación de la información de servidores civiles de la Municipalidad de la provincia de Chachapoyas, 2023. Esto significa que los problemas encontrados son independientes.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas realizar mejoras en sus canales de comunicación para optimizar el flujo de información y asegurar que cada trabajador reciba lo que necesita. Esto implica segmentar la información por departamentos y áreas, permitiendo una comunicación más precisa y relevante para cada grupo de colaboradores. Esta segmentación facilitará el acceso a la información, reducirá la sobrecarga de datos irrelevantes y fomentará una mejor comprensión de las noticias y objetivos institucionales, impactando positivamente en el desempeño individual y colectivo.

Se recomienda a los directivos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas implementar un plan estratégico para el desarrollo profesional de su equipo humano. Este plan debe reconocer las necesidades de formación de cada área y departamento, para ofrecer cursos, talleres y otras modalidades de aprendizaje que respondan a las demandas específicas del personal. De esta manera, se brindarán oportunidades de crecimiento continuo a los colaboradores, potenciando sus habilidades, conocimientos y competencias. Esto se traducirá en un mejor desempeño individual y un mayor cumplimiento de los fines institucionales.

Se recomienda a futuros investigadores realizar un análisis exhaustivo de los canales de comunicación interna en distintas organizaciones. Este estudio permitirá comprender su dinámica e impacto en el desempeño laboral. El análisis proporcionará un panorama integral de la información que reciben los trabajadores. A partir de ello, se podrán encontrar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la comunicación interna. Esto permitirá optimizar su impacto en el desempeño individual y grupal de las empresas.

Se recomienda a futuros investigadores realizar estudios en diversos contextos organizacionales para conocer más de los factores que tienen influencia en la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Estos estudios permitirán analizar cómo las variables específicas de cada sector, tipo de empresa o cultura organizacional impactan en la dinámica de la comunicación interna y, por ende, en la eficiencia de los que laboran en la organización.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17744>
- Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46.
<http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>.
- Arias, F. G (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Episteme, C.A. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Armas, M., Zamora, M., Castillo, L. y Arévalo, F. (2020) La comunicación organizacional: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Journal Of Science and Research* E-ISSN: 2528-8083. Recuperado de:
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/1043/743>
- Balarezo, B. D., & Cerón, J. (2014). *La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa SAN MIGUEL DRIVE*" [Tesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas.]
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6696>
- Bautista, Rossmery., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020) El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Valor Agregado*. Volumen 7, Número 1, 2020, páginas 109-121. Recuperado de:
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, I. (2021) Influencia de la creatividad, competencias y colaboración del capital humano en el desempeño contextual de las instituciones de educación superior. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ* vol.12 no.23 Guadalajara. Recuperado de:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672021000200106

- Buenano Tapia, D. V., & DT Córdova, V. H. (2014). *La Comunicación Interna y su incidencia en el Desempeño Laboral de la Empresa Jean Up*. [Tesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8061>
- Castro, R. M. C., Vílchez, F. E. E., & Llerena, S. L. S. (2023). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 908-927.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial UOC. <https://www.editorialuoc.cat/guia-fundamental-de-la-comunicacion-interna>
- Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R. & Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624-632. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2021000400624&script=sci_arttext
- Deza Barrantes, M. A. (2023) *Percepción de la comunicación interna y actitudes frente al cambio en trabajadores de una empresa*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667168>
- Di Nardo, Y. (2005). *Satisfacción laboral, comunicación interna, Sexo, edad, nivel educativo, antigüedad y nivel de Cargo: un análisis de ruta*. [Trabajo de Grado de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela].
- Dueñas Leiva, J. M., & Medrano Espejo, J. Y. (2022). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral con enfoque a la normalidad-San Isidro, 2022*. <https://repositorio.isil.pe/handle/123456789/671>
- Elías, L. (2023) *Comunicación interna en trabajadores de una empresa portuaria en Moquegua. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología*. Lima – Perú. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/82357a94-f5a8-469a-a5fa-276b38020ce9/content>

- Espinoza, C y Suxe, N. (2023). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa grupo Ases Capital Sac* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]
- Fernández, L., & Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente* 2. Ediciones Paraninfo, SA.
- Geraldo (2020). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Rev. investig. psicol.* 25 (1).
<http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Geraldo, L. (2022) Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Rev. investig. psicol.* vol.25 no.1 Lima 2022. Recuperado de:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-74752022000100063
- GF Asesores (2003). *Diagnóstico de la comunicación funcional en la empresa. Trabajo de investigación y asesoría no publicado*. Caracas, Venezuela.
- Herdoiza, Z. (2020). *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo*. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15008>
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Gill Interamericana editores S.A de C.V.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Selección de la muestra*. En *Metodología de la Investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill: 170-191
- Jadán, P., Mackencie, C., Sánchez, M., y Sobenis, J. (2019). Plan estratégico de comunicación interna para fortalecer los procesos administrativos de la Universidad Técnica de la Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo. *Journal of Science and Research*, 4, 196–212.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/767>

- Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32370>
- Mena, L. (2019). *Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Docentes de la Carrera de Educación Parvularia de la Universidad Pública De El Alto*. [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Andrés] <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22998>
- Mozo, E., & Paquirachi, E. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021*. [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66854>
- Ñopo, R. (2020). *Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47354>
- Obando, G. E. (2021). *Evaluación del desempeño laboral de los empleados del Comercial Tía de la Ciudad de Babahoyo* [Tesis, BABAHOYO: UTB] <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9116>
- Ocas, L. (2019). *La comunicación interna y su relación con la calidad del servicio en la atención médica del Hospital Regional de Cajamarca, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37844>
- Olano, J. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de gestión educativa local, Lambayeque (Doctoral dissertation)*, [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68933>.
- Ordóñez, M. (2014). *Nueva comunicación interna en la empresa*. Madrid: Estudio de comunicación SA. <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>
- Oyarvide, H. P., Reyes-Sarria, E. F., & Montaña-Colorado, M. R. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de*

- empresas. *Domino de las Ciencias*, 3(4), 296-309.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174479>
- Pashanasi, B., Gárate, J. y Palomino, G. (2021) Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comunicación* vol.12 no.3 Puno jul./sep. 2021. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300163&script=sci_arttext
- Pazmay Ramos, Segundo Gonzalo. (2019). Mejoramiento de comunicación interna en empresas de calzado en Tungurahua-Ecuador. *Podium*, (36), 23-34.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100023
- Pérez, C. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en tiempos de Covid 19 en el Área de Rentas de una Municipalidad de Jaén, 2021*.
<https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/handle/20.500.12990/10494>
- Pérez, M. M. (2006). *Comunicación y comportamiento del consumidor*. Ideaspropias Editorial SL.
- Pilco, R. (2022). Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - Zona Registral n° v – Sede Trujillo, 2022. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86913>
- Ponce, O. A., Maldonado, N. P., & Galán, J. G. (2018). *Investigación no experimental y generalización: Bases epistemológicas de las corrientes actuales*. In IV Congreso Virtual Internacional sobre Innovación Pedagógica y Praxis Educativa INNOVAGOGÍA 2018. AFOE. Asociación para la Formación, el Ocio y el Empleo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7309529>
- Puitiza, C. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza].
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2305>
- Quezada, M., Quevedo, M. Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. 5 (3): 748-778.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>

- Ramírez, R. & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología*. Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1984-66572019000400008&script=sci_arttext
- Rivera, L. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital la Carlota en Montemorelos*. [Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047>
- Rodríguez, C. Ramírez, R., Fernández, M. y Bustos, C. (2018) Capital psicológico, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en salud primaria. *Rev. psicol. trab. organ.* vol.34 no.3 Madrid dic. 2018. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622018000300001&script=sci_arttext
- Salazar, E. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas] <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2253>
- Sánchez, T. R. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Ediciones Octaedro. https://books.google.com.pe/books/about/Recursos_humanos.html?id=GgiIDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Santillan, K., Saavedra, R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12249-12259. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227.
- Solis, E. (2020). *El reclutamiento y selección de personal y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades públicas del Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31765>
- Suárez, A. (junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista*

PsiqueMag. <https://studylib.es/doc/5076205/adaptaci%C3%B3n-de-la-escala-de-estr%C3%A9s-laboral-de-la-oit>

- Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., y Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(95), 629-641. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613010/>
- Vega, M., Castillo, R. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga: Factors that influence the work performance of health personnel working in the tipe C Health Center, Latacunga. *La U Investiga*, 7(2), 39. <https://revistasoj.s.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>.
- Villalobos, A. (2019). *Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajíoméxico*.
- Viñaras, M., Gonzales, J. Rincón, S. (2020) La comunicación interpersonal y la Comunicación interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación y Hombre*. Número 16. Año 2020. <https://portalderevistas.ufv.es/index.php/comunicacionyhombre/article/view/607>
- Zelada, G. (2020). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Amazonas – Chachapoyas*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45932>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023? • ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023? • ¿Cuál es la relación entre las barreras a la accesibilidad e interpretación de la información y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. • Analizar la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023 • Analizar la relación entre las barreras a la accesibilidad e interpretación de la información y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. 	<p>Hipótesis alternativa La relación es directa y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La relación es directa y significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. • La relación es directa y significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. • La relación es indirecta y significativa entre las barreras a la accesibilidad e interpretación de información y el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2023. 	Comunicación interna	Comunicación descendente	9 ítems	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel o alcance: Correlacional</p> <p>Diseños de investigación: No experimental transversal</p> <p>Población Servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p> <p>Escala Ordinal (Likert)</p>
				Comunicación ascendente	10 ítems	
				barreras referidas a la accesibilidad e interpretación	2 ítems	
			Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	4 ítems	
				Desempeño contextual	6 ítems	
				Desempeño contraproducente	4 ítems	

Anexo 2: Cuestionario para evaluar la comunicación interna

Instrumento de comunicación interna

Estas preguntas permitirán evaluar la comunicación interna de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Marca con una X según corresponda según la escala Likert:

- 5: Totalmente de acuerdo
- 4: Parcialmente de acuerdo
- 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2: Parcialmente en desacuerdo
- 1: Totalmente en desacuerdo

Ítems	Descripción	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Comunicación descendente						
1	¿Tu superior inmediato, te proporciona toda la información que necesitas para realizar tu trabajo?					
2	¿La información que proviene de tu superior inmediato es creíble y confiable?					
3	¿Tienes libertad y confianza al discutir, con tu superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo?					
4	¿La información relacionada con los servicios que brinda la municipalidad te llega a través de tu superior inmediato?					
5	¿La información relacionada como instrucciones de operación de la municipalidad, te llega a través de tu superior inmediato?					
6	¿En la municipalidad, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras?					
7	¿En la municipalidad, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente?					
8	¿Se te comunica a través de tu superior inmediato si estás haciendo bien tu trabajo y si tienes oportunidades de crecimiento?					
9	¿La información relacionada con la municipalidad como metas, indicadores y objetivos, te llega a través de tu superior inmediato?					
Dimensión 2: Comunicación ascendente						
10	¿Intercambias información con tus compañeros para coordinar tareas entre diferentes "estaciones" de trabajo?					
11	¿Obtienes información directa y clara acerca de tu desempeño ("vas bien o mal"), a través de tu superior inmediato?					
12	¿Tus compañeros de área de trabajo te explican cuál es la mejor metodología para realizar tu tarea?					
13	¿Tu superior inmediato conoce y comprende los problemas que enfrentas en la realización de tus tareas?					

14	¿Te sientes satisfecho con la comunicación que existe con tu superior inmediato?					
15	¿Tu superior inmediato te informa de los problemas que necesitan atención de tu parte?					
16	¿Te sientes en confianza para plantear a tu superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo?					
17	¿Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo?					
18	¿Cuándo tu superior inmediato te da una orden de cualquier tipo, se asegura de que lo hayas entendido "y desarrollado adecuadamente"?					
19	¿"Compartes" con tu superior inmediato toda la información relacionada a tu trabajo?					
Dimensión 3: Barreras referidas a la accesibilidad e interpretación						
20	¿Tienes inconvenientes (problemas) para comentar los problemas de tu puesto de trabajo con tu superior inmediato?					
21	¿En general, tu supervisor inmediato comprende las cosas de la misma manera?					
22	¿Cuándo recibo demasiada información de tu superior inmediato y no sabes cómo usarla, seleccionas una parte de ella y el resto la desechas?					
23	¿Cuándo recibes demasiada información de tu superior inmediato y no sabes cómo usarla, "dejas a otros que la interpreten"?					

Instrumento propuesto por GF Asesores (2003), revalidado por otros autores que han publicado, como, por ejemplo: DI NARDO (2005), Villalobos (2019).

Anexo 3: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Estas preguntas permitirán evaluar el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Marca con una X según corresponda según la escala Likert:

- 5: Totalmente de acuerdo
- 4: Parcialmente de acuerdo
- 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2: Parcialmente en desacuerdo
- 1: Totalmente en desacuerdo

Ítem	Descripción	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Desempeño de la tarea						
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente					
4	He gestionado bien mi tiempo					
Dimensión 2: Desempeño contextual						
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas					
Dimensión 2: Desempeño contraproducente						
11	He empeorado los problemas del trabajo.					

12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Instrumento propuesto por Geraldo (2020). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos

Anexo 3: Validación de instrumentos

Experto N°01

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, Santoyo Delgado Carlos Andy identificado con DNI N° 27737751 a través de la presente certifico que realicé el juicio de experto al presente instrumento diseñado por el Bachiller Cristhian Jhampier Aguilar Hoyos, del proyecto de investigación denominado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, 2023**, requisito fundamental para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la comunicación en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas, 15 de diciembre de 2022

Atentamente:



Lic. Carlos Andy Santoyo Delgado

Dimensión 1: Desempeño de la tarea												
He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo	/											/
He sido capaz de establecer prioridades	/											/
He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente	/											/
He gestionado bien mi tiempo	/											/
Dimensión 2: Desempeño contextual												
Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas He empeorado los problemas del trabajo.	/											/
He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo	/											/
He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas	/											/
He asumido responsabilidades adicionales	/											/
He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo	/											/
He participado activamente en reuniones y/o consultas	/											/
Dimensión 3: Desempeño contraproducente												
He empeorado los problemas del trabajo	/											/
Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	/											/
He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo	/											/
He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo	/											/
Observaciones:												

Lugar y fecha:	
Experto:	
Identificación:	
Afiliación:	
Título y grado académico:	Lic. Relaciones Públicas
FIRMA	

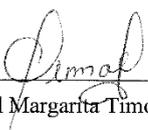
Experto N°02

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, Carol Margarita Timoteo Placido-----identificada con DNI N° 45082129----- a través de la presente certifico que realicé el juicio de experto al presente instrumento diseñado por el Bachiller Cristhian Jhampier Aguilar Hoyos, del proyecto de investigación denominado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES CIVILES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, 2023**, requisito fundamental para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la comunicación en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas, 03, de diciembre, 2023

Atentamente:


Mg. Carol Margarita Timoteo Placido

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO																		
Título de investigación: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES CIVILES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, 2023																		
ITEMS	CRITERIOS										JUICIO							
	Coherencia		Pertinencia			Impacto					Eliminar	Modificar	Confirmar					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
COMUNICACIÓN INTERNA																		
Dimensión 1: Comunicación Descendente																		
¿Tu superior inmediato, te proporciona toda la información que necesitas para realizar tu trabajo?																		
¿La información que proviene de tu superior inmediato es creíble y confiable?																		
¿Tienes libertad y confianza al discutir, con tu superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo?																		
¿La información relacionada con los servicios que brinda la municipalidad te llega a través de tu superior inmediato?																		
¿La información relacionada como instrucciones de operación de la municipalidad, te llega a través de tu superior inmediato?																		
¿En la municipalidad, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras?																		
¿En la municipalidad, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente?																		
¿Se te comunica a través de tu superior inmediato si estás haciendo bien tu trabajo y si tienes oportunidades de crecimiento?																		
¿La información relacionada con la municipalidad como metas, indicadores y objetivos, te llega a través de tu superior inmediato?																		
Dimensión 1: Comunicación Ascendente																		
¿Intercambias información con tus compañeros para coordinar tareas entre diferentes "estaciones" de trabajo?																		

Dimensión 1: Desempeño de la tarea												
He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo											X	
He sido capaz de establecer prioridades											X	
He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente											X	
He gestionado bien mi tiempo											X	
Dimensión 2: Desempeño contextual												
Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas He empeorado los problemas del trabajo.											X	
He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo											X	
He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas											X	
He asumido responsabilidades adicionales											X	
He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo											X	
He participado activamente en reuniones y/o consultas											X	
Dimensión 3: Desempeño contraproducente												
He empeorado los problemas del trabajo												Y
Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos												X
He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo												X
He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo												X
Observaciones:												

Lugar y fecha: Chachapoyas / 11 de diciembre	
Experto: Mg. Susilova educativa	
Identificación: 45057-129	
Afiliación:	
Título y grado académico: Lic. Ciencias de la Comunicación.	FIRMA

Experto N°03

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, Lucas Francisco Merino Vigil identificado con DNI N° 33404445 a través de la presente certifico que realicé el juicio de experto al presente instrumento diseñado por el Bachiller Cristhian Jhampier Aguilar Hoyos, del proyecto de investigación denominado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, 2023**, requisito fundamental para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la comunicación en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas, 03 de diciembre de 2022

Atentamente:



Lic. Lucas Francisco Merino Vigil

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO																	
Título de investigación: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES CIVILES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, 2023																	
ITEMS	CRITERIOS										JUICIO						
	Coherencia		Pertinencia			Impacto					Eliminar	Modificar	Confirmar				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Dimensión 1: Comunicación Descendente																	
¿Tu superior inmediato, te proporciona toda la información que necesitas para realizar tu trabajo?																	
¿La información que proviene de tu superior inmediato es creíble y confiable?																	
¿Tienes libertad y confianza al discutir, con tu superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo?																	
¿La información relacionada con los servicios que brinda la municipalidad te llega a través de tu superior inmediato?																	
¿La información relacionada como instrucciones de operación de la municipalidad, te llega a través de tu superior inmediato?																	
¿En la municipalidad, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras?																	
¿En la municipalidad, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente?																	
¿Se te comunica a través de tu superior inmediato si estás haciendo bien tu trabajo y si tienes oportunidades de crecimiento?																	
¿La información relacionada con la municipalidad como metas, indicadores y objetivos, te llega a través de tu superior inmediato?																	
Dimensión 1: Comunicación Ascendente																	
¿Intercambias información con tus compañeros para coordinar tareas entre diferentes "estaciones" de trabajo?																	

Dimensión 1: Desempeño de la tarea												
He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo												
He sido capaz de establecer prioridades												
He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente												
He gestionado bien mi tiempo												
Dimensión 2: Desempeño contextual												
Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas												
He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo												
He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas												
He asumido responsabilidades adicionales												
He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo												
He participado activamente en reuniones y/o consultas												
Dimensión 3: Desempeño contraproducente												
He empeorado los problemas del trabajo												
Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos												
He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo												
He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo												
Observaciones:												
* Se recomienda incluir temas de Comunicación Formal/Informal y Horizontal												

Lugar y fecha:	Chambapoyas 05 de Diciembre de 2023
Experto:	José Francisco Moreno Ug. J.
Identificación:	DNI 33404745
Afiliación:	C.R.P.P. N° 0811
Título y grado académico:	Relacionista Público
FIRMA	

Anexo 4: Permiso de la municipalidad para aplicar las encuestas



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CHACHAPOYAS

Firmado digitalmente por:
ZELADA ZAVALA Edwin Jesus FAU
20168007168.pdf
Jefe
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/01/2024 08:18:56-0508

OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ASO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO

Chachapoyas, jueves 11 de enero del 2024

CARTA 000003-2024-MPCH/OGAF [24914.003]

SEÑOR:
CRISTHIAN JHAMPIER AGUILAR HOYOS
ASPIRANTE A LIC.
PASAJE TUPAC AMARU N° 184
CEL. 901997110
CIUDAD.-

ASUNTO : COMUNICO ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

REFERENCIA: CARTA N° 001-2024-BACH.UNTRM/CJAH

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, y en atención al documento de la referencia, comunico a Usted, la aceptación para aplicar el Instrumento de Tesis Titulada "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES CIVILES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, 2023", con la cautela de adoptar estrategias para minimizar la interrupción del normal desarrollo de las actividades del personal.

En tal sentido, las coordinaciones al respecto, deberá realizarlo en la Oficina de Gestión de Recursos Humanos de nuestra entidad.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente;

Firmado Digitalmente por:
ZELADA ZAVALA EDWIN JESUS
JEFE

OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Su autenticidad e integridad pueden ser contrastada a través de la siguiente dirección web:
<http://tramite.munichachapoyas.gob.pe/sisadmin/valida/gestdoc/index.php>
Código de Validación: 20168007168e2024a24914.003cdf_25817



Anexo 5: Llenado de la encuesta por un participante

Cuestionario para evaluar la comunicación interna

Estas preguntas permitirán evaluar la comunicación interna de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Marca con una X según corresponda según la escala Likert:

- 5: Totalmente de acuerdo
 4: Parcialmente de acuerdo
 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 2: Parcialmente en desacuerdo
 1: Totalmente en desacuerdo

Ítems	Descripción	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Comunicación descendente						
1	¿Tu superior inmediato, te proporciona toda la información que necesitas para realizar tu trabajo?					X
2	¿La información que proviene de tu superior inmediato es creíble y confiable?					X
3	¿La información relacionada con los servicios que brinda la municipalidad te llega a través de tu superior inmediato?				X	
4	¿La información relacionada como instrucciones de operación de la municipalidad, te llega a través de tu superior inmediato?				X	
5	¿En la municipalidad, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras?		X			
6	¿En la municipalidad, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente?			X		
7	¿Se te comunica a través de tu superior inmediato si estás haciendo bien tu trabajo y si tienes oportunidades de crecimiento?				X	
8	¿La información relacionada con la municipalidad como metas, indicadores y objetivos, te llega a través de tu superior inmediato?				X	
Dimensión 2: Comunicación ascendente						
9	¿Intercambias información con tus superiores para coordinar dudas sobre tus tareas encomendadas?					X
10	¿Tu superior inmediato conoce y comprende los problemas que enfrentas en la realización de tus tareas?				X	
11	¿Te sientes en confianza para comunicar tus dificultades laborales con tu superior inmediato?					X
12	¿Te sientes en confianza para plantear a tu superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo?					X
13	¿Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos con tus superiores inmediatos?					X
14	¿"Compartes" con tu superior inmediato toda la información relacionada a tu trabajo?					X
Dimensión 3: Barreras referidas a la accesibilidad e interpretación						

15	¿Tienes inconvenientes (problemas) para comentar los problemas de tu puesto de trabajo con tu superior inmediato?				X
16	¿En general, tu supervisor inmediato comprende las cosas de la misma manera?				X
17	¿Cuándo recibo demasiada información de tu superior inmediato y no sabes cómo usarla, seleccionas una parte de ella y el resto la desechas?	X			
18	¿Cuándo recibes demasiada información de tu superior inmediato y no sabes cómo usarla, "dejas a otros que la interpreten"?	X			
19	¿Tienes inconvenientes para intercambiar información con tus compañeros de la misma área laboral u otra en la misma línea horizontal?				X
20	¿En la organización prevalece la comunicación informal?	X			

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Estas preguntas permitirán evaluar el desempeño laboral de los servidores civiles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Marca con una X según corresponda según la escala Likert:

- 5: Totalmente de acuerdo
- 4: Parcialmente de acuerdo
- 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2: Parcialmente en desacuerdo
- 1: Totalmente en desacuerdo

Ítem	Descripción	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Desempeño de la tarea						
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					X
2	He sido capaz de establecer prioridades.					X
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente				X	
4	He gestionado bien mi tiempo					X
Dimensión 2: Desempeño contextual						
5	Realizo nuevas tareas por iniciativa propia una vez culminadas las que te habían designadas					X
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.				X	

7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.				X	
8	He asumido responsabilidades adicionales.					X
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.				X	
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas				X	
Dimensión 2: Desempeño contraproducente						
11	He empeorado los problemas del trabajo.		X			
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos		X			
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.				X	
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.				X	

Anexo 6: Evidencias fotográficas

Figura 1

Encuestado N°01



Figura 2

Encuestado N°02

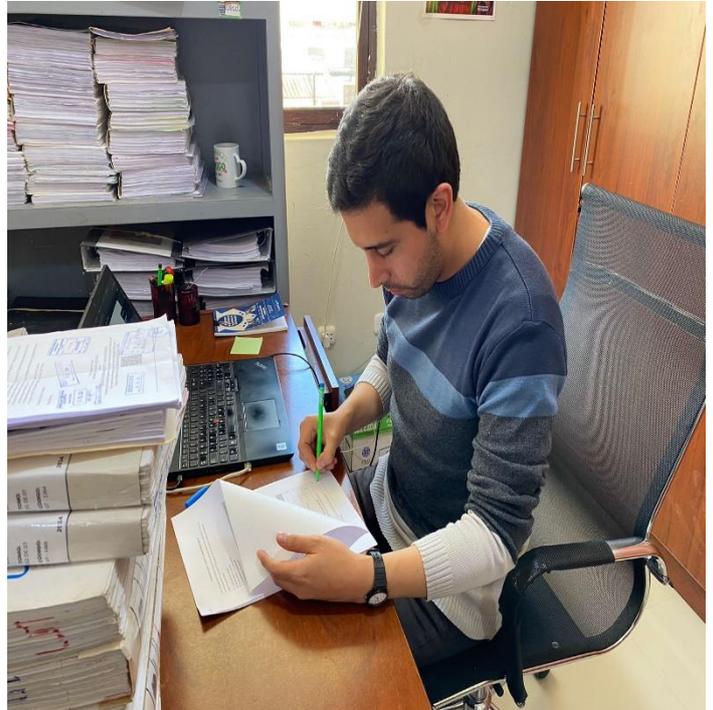


Figura 3

Encuestado N°03

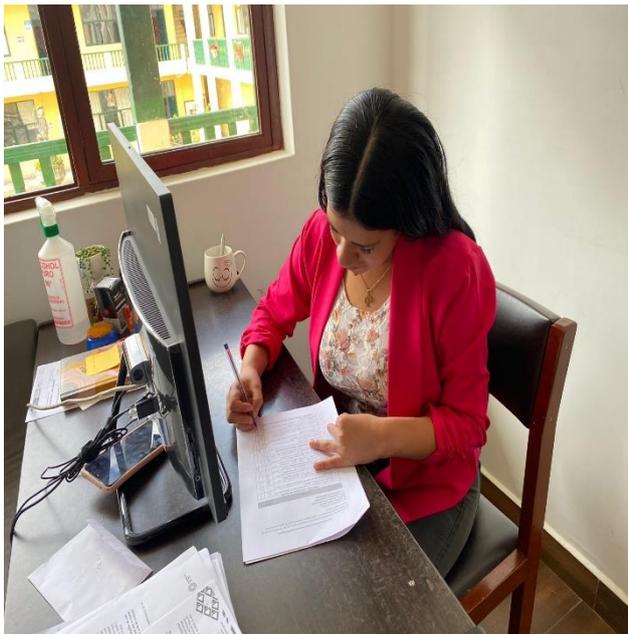


Figura 4

Encuestado N°04



Figura 5
Encuestado N°05



Figura 6
Encuestado N°06



Figura 7
Encuestado N°07



Figura 8
Encuestado N°08



Anexo 7: Base de datos

n	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34
1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	2	2	3	2	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
2	2	4	3	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	2	2
3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	1	
4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	3	1
5	4	5	2	2	3	2	1	2	4	3	5	5	5	5	1	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	1	1	5	5
6	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	1
7	5	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	2	4	2	1	1	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1
8	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	1	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	2	1
9	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	1	4	1	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	1	3	3
10	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	1	4	1	1
11	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	1	4	1	1	1	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1
12	3	3	3	1	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4
13	2	2	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	2	2
14	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	1
15	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2
16	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2
17	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	1	1	4	4
18	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
19	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
20	4	4	2	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	1
21	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	1	1
22	5	5	5	5	3	3	2	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
23	1	5	3	2	3	4	4	4	5	5	2	2	3	1	1	3	2	1	1	1	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	1	1	1
24	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	1

25	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	5	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1						
26	5	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3					
27	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3					
28	1	1	1	1	3	2	3	1	1	4	1	1	1	1	2	4	2	2	2	2	5	5	5	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1					
29	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	5	5	5	4	2	4	2	2	2	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	2				
30	1	5	3	2	3	4	4	4	5	5	2	2	3	1	1	3	2	1	1	1	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	1	1	1				
31	5	5	5	5	3	3	2	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1				
32	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1		
33	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	
34	5	5	4	4	2	2	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2			
35	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	1	1			
36	4	4	2	2	3	4	2	2	4	3	3	4	4	5	3	2	4	2	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	2	4	
37	5	4	5	3	3	2	3	4	5	4	5	3	5	5	2	4	4	1	3	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	3	1	1			
38	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1			
39	5	5	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1		
40	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
41	5	5	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1
42	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	
43	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	1	1	4	1	1	1		
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	2	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4		
46	5	5	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4		
47	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	
48	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2		
49	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	
50	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	1	1	3	1	1	1	1		
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	5	3	1	1	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5		
52	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	

53	5	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	1	1	1	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	1	1	1	1	
54	5	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	1	1	1	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	1	1	1	1	
55	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	1	1	4	1	
56	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	1	1	4	3	
57	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	
58	2	4	2	2	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
59	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	4	2	
60	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	1	2	1	
61	4	5	3	2	3	2	2	3	5	5	4	4	3	4	4	2	3	3	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	1	1	1	1	
62	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	1	
63	1	4	1	1	2	5	4	2	4	1	4	5	2	4	4	5	3	4	4	2	1	1	2	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	
64	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	1	2	3	
65	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	4	2	
66	3	3	3	1	1	1	1	1	5	5	4	1	5	4	2	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	1	4	1	
67	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
68	2	4	3	4	5	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	2	2
69	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2
70	5	4	5	3	3	2	3	4	5	4	5	3	5	5	2	4	4	1	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	3	1		
71	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	
72	2	4	2	2	4	5	1	1	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	1	1	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	1	1	1	1	
73	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	
74	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	
75	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	
76	4	5	3	2	3	2	2	3	5	5	4	4	3	4	4	2	3	3	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	1	1	1	1	
77	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	1	1	1	1	
78	2	4	2	2	4	5	1	1	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	1	1	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	1	1	1	1	
79	2	2	4	4	5	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	2	1	
80	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	5	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	

81	3	3	3	1	1	1	1	1	5	5	4	1	5	4	2	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	1	4	1	
82	1	1	1	1	3	2	3	1	1	4	1	1	1	1	2	5	3	1	1	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	
83	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	1	4	1	1	
84	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	
85	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3	
86	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	
87	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	1	4	1	1	1	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	
88	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	
89	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	1	2	3	
90	1	4	1	1	2	5	4	2	4	1	4	5	2	4	4	5	3	4	4	2	1	1	2	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4	1	
91	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	1	2	1	
92	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	2	
93	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	1	
94	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	3	1	
95	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
96	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	1	1	5	1	
97	2	2	4	4	5	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	2	1
98	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	
99	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	1	1	5	1	
100	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	2	2	1
101	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3
102	5	5	4	2	2	2	3	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3
103	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	
104	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	1	
105	4	4	2	2	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	1	
106	3	3	5	5	4	1	1	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4	
107	5	5	4	4	1	2	3	4	5	5	5	4	5	5	1	4	1	1	2	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	1	1	1	1	
108	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	

109	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	1	1	1	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	
110	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	
111	2	2	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	2	2		
112	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	3		
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	
114	4	5	2	2	3	2	1	2	4	3	5	5	5	5	1	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	1	1	5	5		
115	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3		
116	2	4	2	2	3	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	1	3	3	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1
119	4	5	2	2	3	2	1	2	4	3	5	5	5	5	1	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	1	1	5	5		
120	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3		
121	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
122	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	1	3	1	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	1	1	1		
123	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	1	3	1	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	1	1	1	1		
124	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2		
125	1	1	3	3	3	4	2	2	5	1	1	1	1	5	3	3	3	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1		
126	2	2	3	3	1	1	5	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	1	5	5	3	5		
127	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2		
128	3	3	1	1	5	5	1	1	5	4	5	4	4	4	4	4	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	3	3		
129	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4		
130	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3		
131	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	1	1	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1	4	5		
132	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1		
133	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	3	1		
134	5	5	5	5	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	3	3	1	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	1	1	1	1		
135	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
136	5	4	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	5	5	2	4	1	2	3	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	2	2	4		

