

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**Comunicación interna y calidad del desempeño administrativo
en la Municipalidad Distrital de Lares-Cusco, 2024**

Efrain Coronado Almanza

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Cusco, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD
DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A : Mg. JAIME SOBRADOS TAPIA
Director Académico de la Escuela de Posgrado
DE : Dr. César Fernando Solís Lavado
Asesor del Trabajo de Investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de
Investigación
FECHA : 10 de octubre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación titulado:

"COMUNICACIÓN INTERNA Y CALIDAD DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES – CUSCO, 2024 ", perteneciente a **Bach. EFRAÍN CORONADO ALMANZA**

De la **MAESTRÍA en Gerencia pública**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado **17%** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: < 30) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Dr. César Fernando Solís Lavado
DNI. N° 21245923

Arequipa
Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo
Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

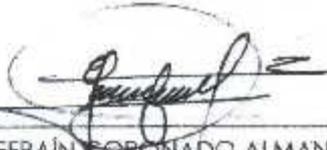
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, EFRAÍN CORONADO ALMANZA, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 80576638, egresada de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "COMUNICACIÓN INTERNA Y CALIDAD DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES-CUSCO, 2024", es de mi autoría; la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 12 de diciembre del 2024


EFRAÍN CORONADO ALMANZA
DNI. N° 80576638



Huella

Arequipa

Av. Juan Manuel
Escuela de Posgrado y Maestrías
20500-0000

Escuela de Posgrado y Maestrías
20500-0000

Huancayo

Av. San Francisco 1000
20000-0000

Cusco

Calle Maestros de la Universidad Continental
20000-0000

Escuela de Posgrado y Maestrías
Escuela de Posgrado y Maestrías
20000-0000

Lima

Av. Francisco de Paula 1233, Torre A
20000-0000

Av. Juan Manuel
20000-0000

COMUNICACIÓN INTERNA Y CALIDAD DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LARES – CUSCO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8%
2	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Submitted on 1687534173451 Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%

9

Submitted to University of South Africa

Trabajo del estudiante

<1 %

10

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Dr. César Fernando Solís Lavado, docente de investigación de la Universidad Continental.

Agradecimiento

Agradezco mucho a Dios por brindarme salud, sabiduría y mucha fortaleza para lograr terminar mi trabajo de investigación. Agradezco a mis docentes de mi querida alma mater y a mi asesor de tesis además a los miembros del jurado por los consejos u orientaciones que fueron muy útiles para mejorar mi investigación.

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de tesis a mi querida familia por alentarme y apoyarme constantemente.

Efraín.

Índice

Asesor	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	v
Resumen	x
Abstract	xi
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	14
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	14
1.1.1. Planteamiento del problema	14
1.1.2. Formulación del problema.....	19
A. Problema general	19
B. Problemas específicos	19
1.2. Determinación de objetivos.....	19
1.2.1 Objetivo general	19
1.2.2 Objetivos específicos.....	19
1.3 Justificación e importancia del estudio	20
1.3.1 Justificación teórica.....	20
1.3.2 Justificación práctica	20
1.3.3 Justificación social	21
1.3.4 Justificación económica	21
1.4 Limitaciones de la presente investigación	21
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes del problema	23
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes latinoamericanos	24
2.1.3 Antecedentes Nacionales	25
2.1.4 Antecedentes locales.....	27
2.2 Bases teóricas	27
2.2.1 Teorías de la Comunicación Interna	27
A. Definición de comunicación interna.....	27
B. Comunicación interna: su importancia	28

C. Dimensiones e indicadores de la comunicación interna	29
2.2.2 Teoría de calidad del desempeño administrativo	35
A. Calidad del desempeño administrativo.....	35
B. Importancia del desempeño administrativo	35
C. Responsabilidad en evaluación del desempeño administrativo ..	36
D. Métodos tradicionales para evaluación del desempeño	37
E. Dimensiones e indicadores de calidad de desempeño administrativo	37
2.3 Definición de términos básicos	42
CAPÍTULO III.....	44
HIPÓTESIS Y VARIABLES	44
3.1 Hipótesis.....	44
3.1.1 Hipótesis general	44
3.1.2 Hipótesis específicas	44
3.2 Operacionalización de variables	44
3.2.1 Variable 1	44
3.2.2 Variable 2.....	44
CAPÍTULO IV	47
METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	47
4.1 Método y tipo de la investigación.....	47
4.1.1. Método	47
4.1.2. Tipo o alcance.....	47
4.2 Diseño de la investigación	47
4.3 Población y muestra	48
4.3.1. Población	48
4.3.2. Muestra	49
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
4.5 Técnicas de análisis de datos	51
CAPÍTULO V	53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
Normalidad de la comunicación interna, dimensiones y la calidad de desempeño administrativo	57
Referencias Bibliográficas	67

ANEXOS.....	71
-------------	----

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables	32
Tabla 2. Distribución de la muestra	36
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de las escalas	38
Tabla 4. Relación entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024	39
Tabla 5. Relación de la dimensión comunicación interna ascendente y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024	40
Tabla 6. Relación de la dimensión comunicación interna descendente y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024	41
Tabla 7. Relación de la dimensión comunicación interna horizontal y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024	42
Tabla 8. Normalidad según Kolmogórov-Smirnov de la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo.	43

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Dispersión de la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024	39
Figura 2. Dispersión de la dimensión comunicación interna ascendente y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024	40
Figura 3. Dispersión de la dimensión comunicación interna descendente y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024	41

Resumen

La presente investigación se origina a partir de una cuestión problemática fundamental: ¿Cuál es la naturaleza de la interconexión entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en el contexto de la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco? El objetivo primordial de este estudio radicó en la indagación exhaustiva de la interrelación que subyace entre la Comunicación Interna y la Excelencia en el desempeño Administrativo en el ámbito específico de la Municipalidad Distrital de Lares, ubicada en la región de Cusco. El enfoque metodológico adoptado se caracteriza por ser de naturaleza no experimental, de campo, transversal y bivariado, con un enfoque relacional en términos de la tipología de investigación. La población objeto de estudio consistió en la totalidad de los individuos que realizan labores en el Municipio de Lares, con un tamaño poblacional y muestral de 67 unidades de estudio. La recopilación de datos se realizó mediante la administración de dos cuestionarios, utilizando la técnica de encuesta. Previamente a su implementación, estos cuestionarios fueron sometidos a un proceso de validación a través de la evaluación de expertos en la materia. Se llegó a la conclusión: En el análisis estadístico, se encontró una relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco. Los resultados indican que una comunicación interna más efectiva se asocia con un mayor nivel de calidad en el desempeño administrativo en esta institución. El valor estadístico t de Student fue de 4,869 y el p-valor obtenido fue de 0,000, siendo este último menor a 0,05 lo que confirma la relevancia científica de esta relación.

Palabras clave: Comunicación interna, calidad desempeño administrativo, Municipalidad de Lares.

Abstract

The present investigation originates from a fundamental problematic question: What is the nature of the interconnection between Internal Communication and the Quality of Administrative performance in the context of the District Municipality of Lares, Cusco? The primary objective of this was the exhaustive investigation of the interrelationship that underlies Internal Communication and Excellence in Administrative performance in the specific field of the District Municipality of Lares, located in the Cusco region. The methodological approach adopted is characterized by being of a non-experimental, field, cross-sectional and bivariate nature, with a relational approach in terms of the type of research. The population under study consisted of all the individuals who perform work in the Municipality of Lares, with a population and sample size of 67. Data collection was carried out by administering two questionnaires, using the survey technique. Prior to its implementation, these questionnaires were subjected to a validation process through the evaluation of experts in the field. Conclusion: In the statistical analysis, a significant relationship was found between internal communication and the quality of administrative performance in the District Municipality of Lares, Cusco. The results indicate that a more effective internal communication is associated with a higher level of quality in administrative performance in this institution. The student's t statistical value was 4.869 and the p-value obtained was 0.000, the latter being less than 0.05, which confirms the scientific relevance of this relationship.

Keywords: Internal communication, administrative performance quality, Municipality of Lares.

Introducción

La comunicación es la primera meta en el aprendizaje de una lengua, o idioma y el medio o habilidad que se utiliza en primera instancia es el oral antes que otra habilidad. El habla es fundamental en los tratos sociales. La gestión eficaz de una organización, especialmente en el ámbito administrativo, se encuentra intrínsecamente ligada a la forma en que se establece y mantiene la comunicación interna.

La presente investigación analiza detalladamente la relación existente entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en el contexto específico de la Municipalidad Distrital de Lares, ubicada en la región de Cusco. La comunicación interna, como catalizador de la información y la interacción entre los distintos estratos de una organización, ha sido reconocida como un factor de importancia crítica en el funcionamiento cohesivo y productivo de las instituciones. Por otro lado, la calidad del desempeño administrativo se erige como un pilar esencial en la efectividad general de la gestión pública y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La importancia de la comunicación interna en cualquier entidad no puede subestimarse, ya que su influencia no solo afecta la fluidez de la información entre los miembros, sino que también repercute en la toma de decisiones, la colaboración entre departamentos y la eficacia general de la gestión administrativa. En este sentido, es un esfuerzo para comprender cómo una comunicación interna más efectiva puede influir en el nivel de calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares.

Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo un estudio exhaustivo que involucró la aplicación de cuestionarios a los individuos que forman parte de la institución. Los resultados obtenidos arrojaron información valiosa, indicando una confirmación positiva entre la calidad del desempeño administrativo y la efectividad de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Lares.

A través de un enfoque metodológico no experimental, de campo, transversal y bivariado, se ha explorado la conexión entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares. La población y muestra comprendieron a todos los individuos laborando en la mencionada municipalidad, totalizando 67 participantes.

La relevancia científica de esta relación se confirma mediante el análisis estadístico. El valor estadístico t de Student, calculado en 4,869, junto con un p-valor de 0,000, menor a 0,05, resalta la significancia estadística de la asociación entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en la mencionada entidad. Estas conclusiones no solo contribuyen a la comprensión teórica de la importancia de la comunicación interna en el entorno administrativo, sino que también brindan a la Municipalidad Distrital de Lares una base sólida para implementar estrategias que mejoren su comunicación interna con el fin de la calidad de optimizar su desempeño administrativo.

En virtud de la significancia potencial de estos resultados, el estudio llega a ser un recurso valioso para los responsables de la gestión y toma de decisiones en la institución, así como para los estudiosos y profesionales interesados en el campo de la comunicación organizacional y la administración pública. A medida que se profundice en los detalles y se exploren sus implicaciones, se espera que contribuyan de manera sustancial al desarrollo de estrategias y enfoques que fomenten una comunicación interna más eficiente y, en última instancia, mejoren la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares.

En última instancia, se aporta al conocimiento académico y práctico en el campo de la gestión organizacional, promoviendo la mejora continua en la eficiencia y eficacia de las instituciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

En América Latina se tiene que en la mayoría de los países de gobiernos democráticos, los cuales para gobernar de la mejor manera necesitan de una gestión pública en todas sus esferas altamente eficiente y eficaz, porque a pesar de que se vive en democracia en algunos países esta se encuentra amenazada por temas de corrupción y por falta de una atención adecuada y oportuna a los gobernados, se observa que en países como Perú, Ecuador, Bolivia, Paraguay y Venezuela no se definen sus sistemas de gobierno democráticos, porque se pregonan como tal pero aún está lejos de serlo. Del mismo modo se encuentra Centroamérica involucrada en una mezcla de mediocridad política y conformismo social cansado de tanta manipulación política.

La gestión pública en el Perú se ve desafiada por múltiples factores, que incluyen desde la deficiencia en la formación profesional de su personal hasta la falta de diligencia en la eliminación de los obstáculos burocráticos. Estos problemas se extienden a través de todos los niveles administrativos y se complican aún más cuando algunas entidades no están alineadas con el partido político en el poder.

En líneas generales se observan situaciones problemáticas en la gestión pública que tienen que ver con la ausencia de un sistema eficiente de planeamiento, de un manejo eficiente del presupuesto público de acuerdo a las normas establecidas, así como de una estructura organizacional burocrática donde se repiten las funciones, también de prestar producción de bienes y servicios sin la calidad debida que logre

satisfacer las necesidades del usuario, y construcciones o infraestructura realizadas sin avizorar el tiempo de uso y eficiencia de atención a los clientes acompañados con una deficiente implementación.

Estas deficiencias de gestión pública son notorias en una gran mayoría de instituciones públicas y específicamente en aquellas en donde el líder que las dirige carece de una visión estratégica y de formación para llevar a cabo con éxito la gestión.

De acuerdo con el registro nacional de Municipalidades Provinciales, Distritales y Centros Poblados, el 15,51% se encargan de administrar del total del presupuesto al sector público nacional. Se tiene un total de 145 369 trabajadores municipales, la población total se divide en 68,00% varones y 32,00% mujeres, con estos porcentajes se puede deducir que entregar un servicio con los mínimos requerimientos de calidad, es una labor titánica (INEI; 2017). Para Ahmad et al. (2019), hizo una evaluación sobre la calidad de servicio en 1938 municipalidades provinciales y distritales del Perú, donde se resalta que no cumplen en su totalidad con los factores de la calidad, sin olvidar que no coincide en la búsqueda a largo plazo de la municipalidad, el nivel de calidad difiere entre las municipalidades.

Scheinsohn (2009) argumenta que la comunicación interna posee un carácter estratégico al enfocarse en objetivos a largo plazo y estar en consonancia con las metas de la organización. Además, es operacional debido a que implica una administración cotidiana de los procesos. Para desarrollar una buena gestión es necesario desarrollar una adecuada comunicación: Desde esta óptica, la gestión y dirección de los flujos de información y comunicación para el adecuado funcionamiento de la entidad es responsabilidad de la comunicación interna operacional, mientras que la coordinación de diversas acciones comunicativas dentro de una estrategia integral es facilitada por la comunicación interna

estratégica mediante un plan de comunicación lo cual es inexistente en la Municipalidad.

En la actualidad, las instituciones públicas y privadas buscan reconocer y cultivar beneficios competitivos y prestaciones de elevada calidad, y uno de los pilares de su gestión está basada en una buena comunicación interna dentro de la organización obteniendo de esa manera un impacto positivo de excelencia en el servicio que ofrecen los trabajadores administrativos cumpliendo con las metas de la organización.

Un ente organizativo consiste en dos o más individuos que colaboran para lograr una meta común, el objetivo que tenga esa organización básicamente se cumplirá con el tipo de comunicación que tenga, siendo la comunicación esencial para cualquier tipo de organización, por ser la herramienta que va a permitir que los individuos colaboren unidos para lograr metas, si la comunicación interna es efectiva y apropiada facilitará que el personal saque lo mejor de sí, logrando aprovechar al máximo su talento, sus habilidades y los aportes individuales para lograr los objetivos establecidos por cada entidad, sin embargo si estas acciones son malinterpretadas esa comunicación va a contaminar la organización obteniendo así un impacto negativo en la calidad de servicio. El procedimiento mediante el cual dos o más personas comparten, se alinean o difunden valores, conceptos o emociones asociados con la perspectiva global de la empresa es descrito como comunicación interna o corporativa por Pizzolante (2004).

En la Municipalidad Distrital de Lares la comunicación interna ascendente se da de manera deficiente, es decir una parte mayoritaria de los administrativos no emiten informes de manera oportuna a sus superiores, lo que refleja que su desempeño dentro su área de trabajo es bajo; esta falencia tiene repercusión negativa en las relaciones entre la parte estratégica y la parte táctica, asimismo genera malas relaciones

interpersonales entre los administrativos, obstruyendo el desempeño laboral y el logro de metas dentro de la municipalidad.

Asimismo, se ha visto una escasa comunicación descendente, donde los miembros del nivel estratégico llamados de alto mando difunden escasamente indicaciones respecto a las normas y procedimientos que se deben hacer y cumplir dentro de la municipalidad, por lo que la mayoría de los trabajadores no tienen claro cuál es la cultura organizacional que maneja la municipalidad y en que principios están basados, este tipo de percepciones evidencian que la Municipalidad Distrital de Lares cuenta con un liderazgo autoritario la parte de la gerencia, lo que también dificulta que los trabajadores expresen sus ideas de manera libre por temor a las sanciones que se les pueda establecer.

Entre tanto la comunicación horizontal dentro de la municipalidad también se refleja escasa, en la cual se puede denotar que existe poco respeto entre los altos directivos y los trabajadores es decir no se respeta la jerarquía, así también se observa que la mayoría de los trabajadores administrativos poseen poca capacidad de dirección, es decir desconocen cuál es el objetivo que tiene por lograr por lo que el grupo de trabajo que está a su cargo no desarrolla sus actividades en función al objetivo lo que representa para la municipalidad una pérdida económica y de tiempo, del mismo modo la comunicación no es muy fluida ni transparente entre los directivos de alto mando y los trabajadores del nivel jerárquico táctico y operativo lo que repercute de manera directa negativa en el desempeño administrativo que cumple el personal que labora dentro de la organización.

Sin embargo, no solamente se observa esas situaciones negativas que son individuales, sino que la municipalidad de algún modo participa en la baja calidad de desempeño de su personal administrativo al no trabajar con una orientación al logro de resultados, es decir algunos

administrativos no ejecutan sus funciones para los que fueron contratados, por lo que la mayoría de ellos desconocen los objetivos a lograr, desarrollando así actividades de mala calidad solo por cumplimiento. Asimismo, se ha observado un grupo de administrativos que no poseen vocación de servicio, es decir el trato que se les otorga a los usuarios es deficiente en cuanto a la amabilidad y respeto lo que genera en ocasiones responder de la misma manera y en algunos de ellos problemas psicológicos lo que trae consigo la poca participación de los pobladores en la gestión pública.

En cuanto al trabajo en equipo en la Municipalidad de Lares se evidencia que la participación del personal administrativo es pasiva, vale decir solo reciben órdenes y no poseen autonomía suficiente para desarrollar sus actividades de manera independiente, asimismo no poseen compromiso con las responsabilidades que cumplen dentro de la municipalidad, por lo que se considera que los administrativos de hoy deben enfatizar en lograr buenas relaciones interpersonales así como mostrar iniciativa, y realmente un trabajo en equipo dejando de lado la individualidad.

Los problemas que presenta la Municipalidad de Lares son muchos y muy preocupante que si no se logra solucionar rápidamente las consecuencias serán catastróficas que afectarán no solo al personal administrativo sino a toda la organización y como consecuencia de ello la calidad de desempeño administrativo también será deficiente.

En tal sentido es necesario realizar una investigación en la Municipalidad Distrital de Lares, debido que relacionar las variables comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en la institución permitirá identificar las características que vienen generando las dificultades mencionadas, de manera que con los resultados se puedan alinear acciones de prevención y mejora con la finalidad de lograr una calidad de desempeño administrativo.

1.1.2. Formulación del problema

A. Problema general

¿Cuál es la relación existente entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en el Municipalidad del Distrito de Lares, Cusco, 2024?

B. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera se relaciona la comunicación interna ascendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad del Distrito de Lares, Cusco, 2024?
- b. ¿De qué manera se relaciona la comunicación interna descendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad del Distrito de Lares, Cusco, 2024?
- c. ¿De qué manera se relaciona la comunicación interna horizontal y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad del Distrito de Lares, Cusco, 2024?

1.2. Determinación de objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad del Distrito de Lares, Cusco, 2024.

1.2.2 Objetivos específicos

- a. Establecer la relación de la comunicación interna ascendente y la Calidad del desempeño Administrativo en Municipalidad del Distrito de Lares, Cusco, 2024.

- b. Establecer la relación de la comunicación interna descendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad del Distrito de Lares, Cusco, 2024.
- c. Asociar la comunicación interna horizontal y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad del Distrito de Lares, Cusco, 2024.

1.3 Justificación e importancia del estudio

1.3.1 Justificación teórica

Proporciona una base valiosa para nuevos estudios interesados en explorar más a fondo la relación entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo dentro de la institución en estudio. Los hallazgos derivados de la correlación de los datos recabados de ambas variables se establecen como criterios válidos, facilitando la puesta en marcha de medidas de mejora en la administración de la municipalidad.

Es relevante porque pone en comprobación teorías relacionadas con las variables estudiadas donde la posible efectividad de que una adecuada comunicación interna entre los integrantes de la municipalidad en todas sus esferas de acción genera una alta calidad en el desempeño de ellos mismos para la satisfacción final del ciudadano.

1.3.2 Justificación práctica

Desde esta perspectiva es justificable porque es factible que con los hallazgos que se encuentren al finalizarla, se determine con nitidez las características que afectan una adecuada comunicación interna y calidad del desempeño administrativo en los integrantes del municipio, esta determinación permite delinear las acciones pertinentes para mejorar en general una adecuada práctica de gestión pública en la Municipalidad de Lares.

1.3.3 Justificación social

Los ciudadanos de la municipalidad son los directos beneficiados con la investigación, porque al detectar en los resultados las características que no están permitiendo una satisfacción adecuada, se establecerán acciones de mejora que redunde en una adecuada comunicación interna y un desempeño de alta calidad en el personal de la municipalidad por lo que ellos son los beneficiarios indirectos del presente estudio.

1.3.4 Justificación económica

Los resultados permiten identificar áreas de mejora tanto en la comunicación interna como en la calidad del desempeño administrativo de los miembros de la Municipalidad de Lares, con ello se puede enfocar acciones de formación y capacitación de manera específica y efectiva mediante una inversión focalizada y mejor fiscalizada; al mejorar las capacidades del trabajador del municipio mejora la satisfacción en el usuario quien al observar los cambios puede ser motivado intrínsecamente a cumplir con sus obligaciones ciudadanas de pagos de arbitrios y demás obligaciones económicas con la institución, el cual se favorece al ampliar su bolsa económica.

1.4 Limitaciones de la presente investigación

La información se encuentra en su generalidad en las redes sociales, revistas científicas de investigación, biblioteca digital, google académico, etc., el acceso a ella podría verse limitado en cierto modo debido a que el servicio de internet es lento en el distrito de Lares, por lo que se buscará desarrollar la investigación en momentos de fluidez del mencionado servicio.

El estudio sólo va a investigar a la Municipalidad de Lares, de modo que los resultados que se obtengan serán plenamente válidos para ella, sin embargo, estas también se pueden generalizar a otras municipalidades que tengan las

mismas características o que se encuentren en las mismas condiciones que la Municipalidad de Lares.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes internacionales

España: León (2020), quien busca "analizar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral" en periodistas. Empleó el método descriptivo correlacional, utilizando encuestas para recopilar datos. Los resultados indicaron que en el 90% de los casos, faltaban mecanismos de comunicación apropiados, incluyendo la horizontalidad y la comunicación ascendente, en los procesos de comunicación. La comunicación predominante era verbal y descendente, con poca retroalimentación, especialmente entre los trabajadores de base sin cargos jerárquicos. Esto resalta la falta de comunicación interna efectiva en situaciones de crisis, lo que afecta negativamente la productividad y el desempeño de los periodistas.

EE UU: La falta de capacitación en liderazgo coach puede generar desorientación en los líderes de equipos y, en consecuencia, un entorno laboral desfavorable. Por este motivo, se busca implementar una estrategia de comunicación interna como recurso informativo y catalizador de la interacción entre los distintos departamentos, lo que mejora la circulación de información y la eficiencia operativa en la organización. Esto concuerda con el estudio de Nielander (2016), quien en su estudio empleó encuestas y entrevistas como métodos de recopilación de datos en un enfoque descriptivo. En resumen, se destaca la importancia de fortalecer las relaciones interdepartamentales, especialmente en tiempos de pandemia. La implementación de estrategias de comunicación interna es esencial en mejorar la circulación de información, la calidad operativa y reforzar los valores, la misión y la visión organizacionales. Además, se reconoce la relevancia de la capacitación en liderazgo coach para promover un ambiente laboral colaborativo, proactivo y con un flujo

constante de retroalimentación, lo que contribuye a construir confianza y transparencia en las interacciones laborales.

Canadá: En el estudio realizado por Basurto (2019) obtuvo los siguientes resultados: Los empleados desempeñan sus labores de manera adecuada, debido a que se identificó una relación positiva y moderadamente significativa entre la comunicación interna y la eficacia en el centro de labores, sin detectar variaciones de importancia en la percepción de comunicación interna entre empleados con diferentes niveles educativos y antigüedad en el servicio. Fue cuantitativo, con diseño correlacional y descriptivo. La encuesta se utilizó como método de recopilación de datos. Los hallazgos indicaron que el grado de comunicación interna explicaba el 19,6% de la variabilidad en el rendimiento laboral. El valor de r^2 corregida fue igual a 0,196, y se obtuvieron un valor F de 22,393 y un valor p de 0,000. Dado que el nivel de significancia fue inferior a 0.05, se pudo concluir que los empleados perciben la comunicación interna de manera regular y que entre las variables existe una influencia moderada y positiva de manera lineal.

2.1.2 Antecedentes latinoamericanos

Chile: Investigar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo para la toma de decisiones fue el objetivo del artículo científico, con un enfoque en la mejora de la productividad y la eliminación de barreras organizacionales. Se propuso promover el trabajo en equipo como resultado de esta relación. En este contexto, se enfatizó que la comunicación ascendente debería ser participativa y democrática en todos los niveles organizacionales. También se destacó la importancia de la comunicación ascendente en la gestión de conflictos y mediaciones. La investigación adoptó un diseño descriptivo y transversal, empleando encuestas para la recolección de datos. Se descubrió que tanto la comunicación descendente como la ascendente mantienen una fuerte relación con la calidad de la gestión administrativa, mostrando índices de

correlación elevados de 97,5% y 97,6%, respectivamente. Asimismo, se confirmó la conexión significativa de la comunicación horizontal con la calidad de la gestión administrativa. Estos resultados subrayan la crucialidad de una comunicación interna eficaz para optimizar la gestión administrativa en el Liceo estudiado. (Vivas y Saavedra, 2019).

Colombia: Las organizaciones emplean la comunicación interna para estratégicamente mejorar su posición en el mercado. Según Gamba (2019), la capacidad de una organización para generar beneficios depende de la impresión que sus empleados causan en los clientes. la investigación empleó un enfoque descriptivo y cuantitativo. Concluyó que esta capacidad se relaciona con la calidad, eficacia y rapidez de los productos y servicios ofrecidos por los empleados (Gamba, 2019).

Ecuador: Aragadvay (2022) llevó a cabo un estudio cuantitativo y descriptivo en Guayaquil, Ecuador, utilizando encuestas. Se observó la falta de comunicación interna efectiva, lo que llevó a proponer estrategias para mejorar el intercambio de información entre colegas, la claridad de las directrices emitidas por la dirección, el sentido de pertenencia y la confianza en la resolución de malentendidos. Las conclusiones resaltaron que la falta de comunicación interna afecta la satisfacción de la plantilla, incluyendo la remuneración, la estabilidad laboral y los incentivos, contribuyendo a un ambiente laboral positivo.

2.1.3 Antecedentes Nacionales

Perú: Sandoval y Cáceres (2021) realizaron un estudio explicativo causal para comprender Una muestra cuidadosamente seleccionada de 90 participantes, incluidos 45 clientes, constituyó el centro de la estrategia empleada en el estudio que evaluó el impacto de la comunicación interna y la administración basada en procesos en la calidad del servicio al cliente en Nick Manager Solutions. Los hallazgos de los estudios estadísticos indicaron que tanto la comunicación interna como la administración por

procesos tienen un efecto notable en los aspectos concretos y en la confiabilidad del servicio al cliente de la organización.

En la región norte del Perú, específicamente en Lambayeque, Olano (2021) emprendió un estudio con la finalidad de explorar la vinculación entre el desempeño laboral de los empleados administrativos y la comunicación interna en la unidad especificada. Para lograr este objetivo, se empleó una metodología aplicada de tipo correlacional en un enfoque propositivo. Los resultados de la investigación revelaron correlación significativa y positiva ($r=0,447$) entre las variables. Además, se identificaron deficiencias en la comunicación interna, con brechas del 36% en aspectos operativos y estratégicos, así como en el desempeño laboral. También se observaron brechas del 23% en eficiencia y autonomía laboral, del 27% en eficacia laboral y del 45% en calidad laboral. Estos hallazgos apuntan a la falta de calidad en la eficacia laboral del personal de la UGEL Lambayeque, lo cual incide desfavorablemente en el mantenimiento de la concentración y en la administración de la entidad necesaria para alcanzar los objetivos.

En Trujillo, Perú, Guerra y León (2021) investigaron sobre la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en este contexto. Utilizaron una metodología aplicada con un enfoque correlacional y recopilaron datos mediante una Escala ordinal aplicada a 39 colaboradores de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial. Los hallazgos evidenciaron una relación directa y muy significativa ($p<0,01$) entre las variables estudiadas, corroborando la hipótesis de la existencia de una relación entre ambas variables. Esto subraya el rol crucial de la comunicación interna en gestionar el talento humano dentro de entidades públicas.

En un estudio en Loreto se propuso evaluar el grado de interacción interna en el Municipio de Sarayacu, situada en Ucayali, en el departamento de Loreto, a lo largo del año 2020. La metodología aplicada fue de carácter

aplicado, y enfoque descriptivo. La encuesta fue la técnica, y se administró a los 18 empleados del Municipio Distrital de Sarayacu, lo que representó el 100% de la población. Como resultado, el 66,67% de los trabajadores consideró que la comunicación interna era alta. No obstante, se enfatizó la necesidad de mejorar continuamente para elevar la calidad en la prestación de productos y servicios (Gutiérrez, 2020).

2.1.4 Antecedentes locales

Concha (2017) examinó la relación entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional en instituciones de educación inicial en Andahuaylas durante 2016, mediante un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño no experimental transversal. Utilizando técnicas hipotético-deductivas e inductivas, se analizó una población de 287 directivos y docentes, seleccionando una muestra de 124 mediante encuestas. Se obtuvo una correlación significativa, directa y positiva entre las variables investigadas en dichas instituciones.

Teves (2019) examinó el impacto de la auditoría social en la calidad del servicio del personal perteneciente a la Microred Pavayoc de Cusco en 2018, se aplicó una metodología descriptiva correlacional, no experimental. La muestra abarcó 118 empleados y 140 usuarios. Se encontró una correlación significativa ($Tau-b=0,749$) entre la auditoría social y la calidad del servicio, destacando la importancia de la auditoría social para tomar decisiones informadas y mejorar la gestión de calidad del servicio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías de la Comunicación Interna

A. Definición de comunicación interna

Se relaciona con las actividades emprendidas por la institución con el propósito de mantener y fortalecer las relaciones entre todos sus miembros (Andrade, 2017, p. 27).

De acuerdo con Fernández (2015), la comunicación interna se caracteriza por ser de naturaleza jerárquica, involucrando directrices, instrucciones, políticas y otros aspectos que enfatizan la interacción tanto individual como colectiva entre los líderes y los empleados. Esta perspectiva considera la comunicación organizacional como instrumento de gestión que posibilita la comprensión y corrección de acciones que pueden tener un impacto directo en la estructura de la organización (p. 67).

De acuerdo con Balarenzo (2016), la comunicación interna ha asumido un papel fundamental en las organizaciones, desplazando a las áreas tradicionales de enfoque. En la actualidad, esta comunicación interna más robusta ha generado una conexión más sólida entre los empleados, lo que se traduce en una mejora perceptible en la imagen y la identidad de la empresa ante sus clientes externos (p. 25).

B. Comunicación interna: su importancia

La comunicación interna es una función esencial que se encarga de proporcionar información relevante sobre las organizaciones. Influye en la conducta personal de cada integrante para establecer relaciones efectivas entre ellos. Desempeña un papel fundamental al promover el desarrollo del conocimiento en toda la institución, incentivando el intercambio de ideas y prácticas tanto fuera como dentro de la organización, lo que fomenta la innovación y el aprendizaje. Y facilita el proceso de cambio al reducir la resistencia al mismo, aumentar el grado de compromiso de los miembros preparándolos para diversas situaciones que se presenten. (García, 2016).

C. Dimensiones e indicadores de la comunicación interna

Según (Chiavenato I. , 2014), clasifica en tres niveles de comunicación interna:

1. Comunicación descendente

De acuerdo con Sanz (2017, p. 21), la comunicación descendente se utiliza con frecuencia para transmitir directrices relacionadas con tareas, explicar los propósitos, comunicar normas y procedimientos, facilitar la retroalimentación de los subordinados y describir los objetivos, metas y valores éticos de la empresa.

Chiavenato (2014) define la comunicación descendente como aquella que involucra conversaciones, mensajes, reuniones, correos electrónicos y memorandos (p. 53).

Sánchez (2018, p. 46) señala que la comunicación descendente se caracteriza por dirigirse desde niveles superiores hacia niveles inferiores de la jerarquía organizativa y tiende a prevalecer en empresas con una estructura centralizada y una fuerte autoridad. Sus indicadores son:

- El supervisor me ha explicado de manera clara las responsabilidades y alcances de mi posición.
- La dirección comunica sus metas de tal manera que se fomenta un sentimiento compartido de misión y cohesión entre todos los miembros.
- El supervisor utiliza diversos medios de comunicación, como reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, WhatsApp, entre otros.
- El supervisor se esfuerza por promover una colaboración efectiva en el equipo de trabajo.

- Se nos notifica cuando se producen cambios en las prioridades laborales.
- El supervisor trabaja en crear un ambiente de apertura y confianza dentro del equipo.
- El supervisor valora y reconoce cuando desempeño mi trabajo satisfactoriamente.
- Se emplea la retroalimentación para mejorar el rendimiento y cumplir con las expectativas.
- El supervisor me alienta a expresar mis opiniones de manera directa y sincera.
- Se lleva a cabo retroalimentación por parte de la dirección, centrada principalmente en el logro de los objetivos laborales.

2. Comunicación ascendente

Sanz (2017) señala que la "comunicación ascendente se utiliza principalmente para detallar los resultados de las tareas, acciones realizadas, opiniones relacionadas con las prácticas y políticas de la organización, entre otros aspectos" (p. 22).

Chiavenato (2014) define la "comunicación ascendente como las comunicaciones que ascienden desde estratos subordinados hacia estratos superiores en la estructura jerárquica de la organización" (p. 55).

Según Sánchez (2018), la comunicación ascendente implica que los colaboradores o subordinados informen a sus superiores, lo que implica un flujo jerárquico de abajo hacia arriba. Sin embargo, esta transferencia de información no siempre es constante y puede ser incompleta o parcial, ya que a medida que la información asciende, los receptores pueden moderar su impacto,

especialmente cuando se trata de noticias o informes negativos o inesperados para la administración o la gerencia (p. 24).

Se consideran los siguientes indicadores:

- Habitualmente en la organización, se llevan a cabo encuentros con los directivos o supervisores.
- Mantengo una comunicación efectiva con el gerente o líder de mi área.
- Utilizo herramientas tecnológicas y digitales que facilitan la interacción en mi entorno laboral.
- Informo a los responsables de la unidad sobre mis acciones de colaboración y trabajo en equipo.
- Considero que el correo electrónico y WhatsApp son medios de comunicación eficaces.
- La institución dispone de un sistema de sugerencias donde los empleados pueden hacer recomendaciones o presentar quejas.
- Cuando identifico algún problema o duda, informo de inmediato a mis superiores.
- La comunicación entre los colaboradores de la institución fluye de manera natural debido a nuestra identificación mutua.
- La relación con nuestros superiores se basa en el mutuo respeto.
- Observo que muchos de mis colegas sienten temor al comunicar situaciones cotidianas en el trabajo a los gerentes o jefes.

3. Comunicación horizontal

Sanz (2017) argumenta que la comunicación horizontal facilita la ejecución de tareas y satisface demandas corporativas y personales de empleados, promoviendo el intercambio de información entre pares en el mismo nivel jerárquico (p. 33).

Según Chiavenato (2014), la interacción horizontal conlleva la transmisión de mensajes de manera lateral o transversal entre compañeros de trabajo, ya sea internamente o a través de distintas unidades organizacionales, con el propósito de informar y solicitar apoyo y coordinación (p. 60).

Sánchez (2018) señala que la comunicación cruzada o horizontal se da en niveles jerárquicos similares, mientras que el flujo diagonal afecta la comunicación entre niveles diferentes sin establecer subordinación (p. 30).

Fernández (2015) la define como la que se realiza entre compañeros de la misma jerarquía, ya sea dentro del mismo departamento de forma individual o grupal, sin la presencia de autoridades, involucrando reuniones, memorandos, y asambleas, entre otros métodos (p. 48).

Los indicadores son:

- En la organización se han implementado procedimientos o mecanismos para la comunicación entre individuos con el mismo nivel de puesto.
- Dentro de la institución, compartimos responsabilidades entre los empleados de la misma área de trabajo.
- Se puede observar un intercambio rápido y exacto entre las secciones administrativas de la entidad.
- En algunas áreas de trabajo, se pueden detectar conversaciones no confirmadas.
- Existe una comunicación efectiva entre los empleados que pertenecen a diferentes áreas de trabajo.
- En nuestra área laboral, compartimos información y coordinamos nuestras actividades con otras áreas.

- Es sencillo establecer contacto entre los empleados que trabajan en diferentes departamentos administrativos y operativos.
- La información que se intercambia entre las áreas de trabajo se encuentra bien estructurada.
- Se lleva a cabo una coordinación eficiente para el procesamiento de la información entre las áreas de trabajo.
- Se mantiene un ambiente comunicativo armonioso entre los directores de los distintos departamentos.

Funciones de la comunicación interna

1. Informes remitidos al superior

Es la capacidad de los colaboradores de una determinada organización para remitir una información sea verbal o escrita sobre algunas circunstancias o hecho sucedido en un contexto organizacional, dichos hecho deben ser informadas a sus superiores según la jerarquía organizacional. (Medranda, 2017)

2. Expresa ideas

La capacidad de un colaborador para formar una representación mental de algo desempeña un papel crucial en la generación de ideas y su posterior comunicación dentro del entorno organizacional. Esta habilidad está estrechamente vinculada con la facultad de razonamiento, lo que le permite compartir sus ideas de manera efectiva con sus compañeros de trabajo. (Medranda, 2017)

3. Respeta la jerarquía

Es un principio de orden que debe de vivirse en una organización en la búsqueda de la rentabilidad; guste o no a los trabajadores de una organización, es un hecho inobjetable que, la empresa sigue siendo de estructura jerárquica, piramidal o piramidal invertida, pero jerárquica. (Medranda, 2017)

4. Dirige a grupo

Es la competencia de un individuo que tiene la capacidad de guiar a un equipo hacia la consecución de un objetivo. Se trata de alguien que puede liderar y ejercer influencia sobre los demás (Medranda, 2017).

5. Recibe orientación

Este proceso implica que una persona recibe dirección o asistencia para explorar su propia identidad, incluyendo sus intereses, habilidades y aptitudes, al mismo tiempo que se le proporciona información sobre las oportunidades laborales en su entorno. (Medranda, 2017)

6. Información de planes

El plan de acción es sumamente importante para la dirección eficiente de una empre, por ello, las autoridades o quienes lideran la organización, deben informar constantemente a sus subordinados cual es la dirección de los objetivos o metas que la organización se ha planteado. (Medranda, 2017)

7. Comunicación fluida

Es una forma de intercambio de datos entre un comunicador y un destinatario, donde el comunicador transmite el mensaje y el destinatario lo interpreta y genera una respuesta.(Medranda, 2017)

8. Información transparente

“Es cuando se da una indagación comprensible, clara y sin adornos innecesarios que consigan generar alguna duda, así como dar información de manera continua y posible.”
(Medranda, 2017)

2.2.2 Teoría de calidad del desempeño administrativo

A. Calidad del desempeño administrativo

Según Mondy (2016), el rendimiento laboral es crucial para el éxito empresarial. La Gestión del Rendimiento, una herramienta clave para alinear el desempeño del personal público con la misión institucional y los objetivos organizacionales, desempeña un papel fundamental al reflejar directamente el plan estratégico de la entidad (p. 239). A pesar de que la valoración de la eficacia de los equipos es fundamental en cualquier entidad, la mayoría de las empresas se centra en evaluar el desempeño individual de los empleados. Los logros son reconocidos y se establecen planes para el desarrollo, metas y objetivos mediante un sistema de evaluación eficaz.

Robbins (2009) señala que la valoración del rendimiento laboral cumple múltiples objetivos, como la toma de decisiones en recursos humanos, identificación de necesidades de capacitación, retroalimentación a los empleados y asignación de recompensas (p. 595).

B. Importancia del desempeño administrativo

Según Dolan et al. (2007), el desempeño Administrativo es importante, porque tiene efectos en la eficiencia y en el acuerdo entre la organización y el trabajador" (pág. 229). Este acuerdo cumple una función de supervisión y se utiliza para una variedad de propósitos, incluyendo los siguientes:

1. Desarrollo de la gestión. Ofrece un marco para tomar decisiones relacionadas con la expansión profesional futura del trabajador y capacitar a los individuos para encargarse de un incremento en las obligaciones
2. Evaluación del desempeño. Determina la importancia comparativa de la aportación de una persona a la organización y asiste en la apreciación de los éxitos personales.
3. Retroalimentación. Ofrece un panorama global del desempeño anticipado de los trabajadores.
4. Gestión de recursos humanos. Facilita la valoración del inventario actual de talento para el desarrollo de trayectorias profesionales.
5. Adherencia a normativas. Contribuye a sostener la legitimidad de las decisiones sobre contrataciones y remuneraciones fundamentadas en datos de desempeño.
6. Diálogo. Facilita la estructuración de la conversación entre supervisor y subordinado, mejorando la comprensión de los objetivos personales y profesionales.
7. Obliga a los superiores a estar al tanto de las actividades de sus subordinados, generando conciencia del puesto de trabajo por parte del supervisor.

C. Responsabilidad en evaluación del desempeño administrativo

Chiavenato (2014) indica que a obligación de realizar la valoración del rendimiento incumbe al dirigente, el propio empleado, la colaboración entre empleado y líder, el conjunto de trabajo, el

departamento de personal un comité de valoración de desempeño (p. 62). Cada una de ellas cumple una función.

- El líder
- El propio colaborador
- La colaboración entre el colaborador y el líder
- El equipo de trabajo
- El comité de evaluación
- El departamento de Recursos Humanos

D. Métodos tradicionales para evaluación del desempeño

Para (Chiavenato I. , 2014), El reto de evaluar el desempeño de grandes grupos de individuos en las empresas ha llevado al desarrollo de soluciones que se han convertido en enfoques de evaluación ampliamente utilizados. La elección de un método de evaluación puede variar de una organización a otra, ya que cada una tiende a diseñar su propio sistema de evaluación del desempeño, considerando el nivel jerárquico y las áreas de desempeño de sus empleados. Los métodos principales de evaluación del desempeño incluyen:

- Técnica de escalas gráficas
- Método de elección forzada
- Método de investigación en el campo
- Técnica de incidentes críticos
- Métodos combinados.

E. Dimensiones e indicadores de calidad de desempeño administrativo

Teniendo en cuenta que el desempeño Administrativo es la manifestación en términos laborales del trabajador, el autor (Chiavenato I. , 2009, pág. 86) infiere que se dimensionaliza de la siguiente manera:

1. Orientación de resultados.

La orientación de resultados es la orientación hacia los resultados es una cualidad intrínseca de la actividad diaria que se enfoca en la obtención de un objetivo. Asociadas a la motivación, impulsa la superación con el propósito de alcanzar estándares de calidad desde una perspectiva empresarial. (Belén, Fuster, Teves, & Guillén , 2017, pág. 45).

Se consideran los siguientes indicadores:

- a. Proactividad, inventiva, contribución novedosa en la ejecución de sus tareas.
- b. Muestra puntualidad y precisión en la finalización de las asignaciones recibidas.
- c. Demuestra dedicación hacia las metas de la organización.
- d. Se dedica a minimizar el desperdicio de tiempo en la realización de sus labores y actúa con responsabilidad.
- e. Se forma de manera continua.
- f. Regularmente contribuye con propuestas creativas y simultáneamente ofrece recomendaciones para optimizar los procesos laborales.
- g. Adopta decisiones de forma lógica y apropiada.
- h. Mantiene una conducta disciplinada por convicción propia, prescindiendo de la necesidad de supervisión.
- i. Realiza las tareas asignadas por la Dirección de manera eficaz dentro del plazo previsto.
- j. Realiza trabajos de mejoramiento del servicio a los clientes por iniciativa propia
- k. Siempre se le encuentra en su puesto de trabajo. Solo se ausenta por causa justificada.

2. Vocación de servicio

“Se refiere a toda cualidad o manifestación personal que posee una persona, lo que permite sacar a la luz las inclinaciones internas y externas acerca de una faceta particular de índole individual, laboral o cultural.” (Dagnino , Olvera , & Panfichi , 2010, pág. 36). Los indicadores son:

- Colabora de forma desinteresada con el equipo de trabajo.
- Cultiva relaciones interpersonales positivas en su entorno laboral y fomenta un ambiente institucional favorable.
- Participa en iniciativas comunitarias y proyectos de responsabilidad social.
- Siente una fuerte identificación con su lugar de trabajo y se esfuerza por elevar su reputación.
- Activamente involucrado en actividades cívicas y sociales.
- Acepta las críticas constructivas y asume la responsabilidad por sus acciones.
- Actúa con integridad y evita la mentira o la manipulación para obtener ventajas personales.
- Comprometido con sus tareas y muestra valentía en situaciones difíciles, manteniendo una moral elevada.
- Posee sólidos valores éticos.
- Es de absoluta confianza y cumple sus compromisos, incluso si esto conlleva sacrificios personales.

3. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo, cuando es eficaz, se convierte en un modelo de gestión eficiente, estrechamente relacionado con un liderazgo positivo. En contraste, en un grupo de trabajo que logra resultados a corto plazo, pero carece de funcionalidad, no se establece un patrón deseable. (Ayoví, 2019, pág. 26). Los indicadores son los siguientes:

- Participa en el trabajo en equipo con relativa facilidad.
- Aprovecha las habilidades de cada miembro del equipo de manera efectiva.
- Reconoce que la variedad de habilidades de los miembros del equipo contribuye a obtener mejores resultados.
- Valora el objetivo común compartido por todos los miembros del equipo.
- Se esfuerza por ayudar a cada miembro a descubrir habilidades que complementen las de los demás.
- Experimenta conflictos en sus relaciones con los demás.
- Tiene una comprensión clara de las metas del trabajo en equipo.
- Atribuye el éxito de su equipo a la actitud positiva de sus miembros hacia su labor.
- Acepta críticas constructivas sobre su trabajo como miembro del equipo.
- Expresa sus opiniones con sinceridad.

Ejecución de sus funciones

Según Chiavenato (2017) ejecutar una función dentro de la organización básicamente implica cumplir con las tareas y

actividades programadas dentro de un periodo de tiempo. (Chiavenato I. , 2017)

1. Calidad del trabajo

Según Sen (1998) está directamente relacionado con las actividades y tareas que cumple una persona, donde esta actividad le permite mejorar sus habilidades, destrezas y capacidades lo que ayudara en el tiempo ampliar sus opciones de vida y tener mayor grado de libertad. (Sen, 1998)

2. Compromiso y responsabilidad

El compromiso en su mayoría se traduce en tener actitudes de atención y mostrar una participación activa en el proceso de toma de decisiones organizacionales, en tanto la responsabilidad es básicamente cumplir una tarea o actividad dentro de la organización de manera oportuna. (Febres, 2007)

3. Orienta con amabilidad y respeto

La palabra orientar consiste en su mayoría en dirigir un grupo de personas a través de la aplicación de valores como la amabilidad y respeto. (Chiavenato I. , 2017)

4. Participa en forma activa

Este término involucra la predisposición total que tienen las personas en participar en las actividades de la organización, en la cual muestran interés y voluntad. (Chiavenato I. , 2017)

5. Relaciones adecuadas

Relaciones adecuadas dentro de la organización implican mantener un espacio armónico entre los jefes y los colaboradores, así como con los colaboradores; tomando en cuenta los valores y los principios de la organización. (Narajo, 2008)

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1. Calidad

" Alude a una cualidad, rasgo o especificidad que diferencia a personas, productos y servicios, lo que constituye una perspectiva atractiva del concepto de calidad implementado en las entidades." (Morales & Hernández, 2018, p. 13)

2.3.2. Evidencia física

" El aspecto de las infraestructuras físicas tales como mobiliario, equipo, higiene, accesibilidad y comodidad de adquisición, abarcando la organización de secciones o zonas de servicio." (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 2016, p. 10)

2.3.3. Integración

"Es el procedimiento mediante el cual se eligen y adquieren los recursos indispensables para realizar las operaciones. Para ello, se precisa contar con personal, logística (procesos), activos (infraestructura) y fondos necesarios para alcanzar la coordinación administrativa." (Much, 2014, p. 37)

2.3.4. Interacción personal

" Hace alusión a la habilidad del equipo para reaccionar a las peticiones y dudas de manera oportuna, brindando seguridad y generando confianza en cada interacción, al atender a los clientes." (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 2016, p. 10)

2.3.5. Servicios públicos

"Engloba una serie de prestaciones ofrecidas por el gobierno, ya sea con o sin contraprestación. La noción de servicio conlleva una disposición de elementos y acciones coordinadas en favor de la población usuaria." (Morales & Hernández, 2018, p. 14)

2.3.6. Organización

" Hace referencia al diseño y establecimiento de organizaciones, procedimientos, roles y obligaciones, además de la implementación de métodos y la aplicación de técnicas dirigidas a simplificar las labores." (Much, 2014, p. 16)

2.3.7. Orientación de resultados

"La asignación y el reconocimiento de objetivos individuales de los miembros de la organización se integran en un modelo dinámico que asume el logro de objetivos fundamentales de la organización: Misión, Visión y objetivos estratégicos." (Suárez, 2019, p. 12)

2.3.8. Relaciones Interpersonales

"Implican el intercambio de información, sentimientos y percepciones de comportamientos y actitudes, así como la interacción entre individuos." (Espinoza, 2015, p. 6)

2.3.9. Iniciativa

"La iniciativa personal en el trabajo tiene un gran valor y suele manifestarse en comportamientos autoiniciados, proactivos y persistentes al superar obstáculos o dificultades que surgen durante la consecución de un objetivo." (Lisbona & Frese, 2012, p. 23)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a. Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna ascendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.
- b. Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna descendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.
- c. Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna horizontal y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.

3.2 Operacionalización de variables

3.2.1 Variable 1

Comunicación Interna

3.2.2 Variable 2

Calidad de desempeño Administrativo

<p>Variable (y): Calidad de desempeño Administrativo</p>	<p>El desempeño Administrativo es la expresión en el ámbito laboral del empleado en la que demuestra sus capacidades y habilidades y habilidades integrales para alcanzar logros orientados a los fines y propósitos inmediatos de la entidad. (Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos, 2009, pág. 86)</p>	<p>Es un procedimiento planificado, formal y registrado para adquirir pruebas de manera imparcial el cual se logra a través de: Orientación a resultados Vocación de servicio Trabajo en equipo</p>	<p>Orientación a resultados Vocación de servicio Trabajo en equipo</p>	<p>Ejecución de sus funciones Calidad del trabajo Compromiso y responsabilidad Orientación con amabilidad y respeto Participa en forma activa Compromiso y responsabilidad Relaciones adecuadas</p>	<p>1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18; 19; 20 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29, 30</p>	<p>Instrumentos: Cuestionarios Técnica: Encuesta</p>
---	--	---	--	---	--	---

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

4.1 Método y tipo de la investigación

4.1.1. Método

La investigación adopta el enfoque cuantitativo y el método científico porque los datos que se obtengan serán cuantificables, expresables en una cantidad, y sus resultados pueden ser generalizables.

Es conocido además como método hipotético deductivo, ya que se comprueba una hipótesis a partir de datos empíricos obtenidos de la realidad.

4.1.2. Tipo o alcance

La investigación es correlacional, ya que se busca describir las relaciones existentes entre múltiples categorías, conceptos o variables en un punto específico en el tiempo. En este caso, se establecerán relaciones entre las variables de comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad del Distrito de Lares, Cusco, durante el año 2024 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 211).

4.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se caracteriza por ser no experimental, Aplicada y de campo, correlacional y transeccional. Se considera como no experimental, ya que no implica la manipulación de eventos explicativos y ofrece una mínima capacidad de control por parte del investigador (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 289).

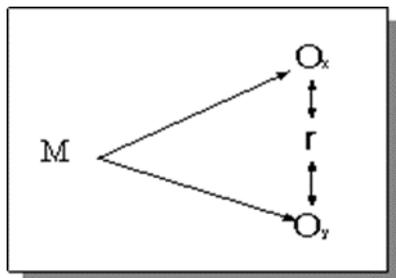
Es de campo debido a que la información se obtendrá directamente de fuentes primarias, es decir, de los trabajadores del Distrito de Lares.

Se clasifica como correlacional, ya que cada variable de estudio se analiza y describe de manera independiente, y se evalúa el grado de asociación entre

la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares mediante métodos estadísticos de correlación.

Además, se considera como un estudio transeccional o transversal, siguiendo la definición de Supo (2010), quien afirma que estos estudios intentan analizar un fenómeno en un periodo de tiempo corto, también conocido como de corte (p. 22). Esta característica se alinearán con la descripción de Hurtado, J. (2010), que señala que, debido a la temporalidad y secuencialidad de las mediciones, se considera un estudio transeccional en el cual los instrumentos se aplican y se recopilan información en un solo momento y tiempo (p. 41).

El diagrama del diseño es el siguiente:



Explicación:

M = muestra

Ox = observación de comunicación interna.

Oy = observación de la calidad del desempeño administrativo

r = relación.

4.3 Población y muestra

4.3.1. Población

La población de estudio consiste en la totalidad de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Lares, es decir 67 empleados.

Tabla 2. Distribución de la muestra

Cargos	Número de trabajadores
Alcalde	1
Regidores	5
Trabajadores nombrados	2
Trabajadores contratados	59
Total	67

Fuente. CAP MDL

4.3.2. Muestra

En el estudio se utilizó un enfoque de muestreo censal, ya que el tamaño de la muestra (N=67) coincide con el tamaño total de la población (n=67). Esto ocurre debido a que los criterios de selección de la muestra no se basan en el azar, sino que son intencionadas, seleccionando grupos completos. Por ende, la muestra es igual a la población.

Criterios de inclusión: Se toma en cuenta a todos los integrantes de la Municipalidad del Distrito de Lares, relacionados con las variables en estudio, como es el caso del alcalde, regidores, trabajadores nombrados y contratados.

Criterios de exclusión: No se incluyen en la investigación a trabajadores eventuales que sean contratados por alguna tarea o servicio de corta duración.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación, se adopta la encuesta como técnica para recopilar información sobre las variables de interés. De acuerdo con Sánchez y Reyes (2006), la encuesta se caracteriza por ser una estrategia de recolección de datos en la cual se selecciona una muestra de sujetos para proporcionar respuestas a través de un cuestionario (p. 141).

Para la obtención de datos específicos, se empleó dos cuestionarios diseñados específicamente para este propósito. La validez de estos instrumentos se asegura mediante la revisión por parte de expertos, mientras que su fiabilidad se confirmará utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Se tomo una muestra piloto de 20 trabajadores de la Municipalidad distrital de Lares, Cusco, a quienes se aplicó el instrumento de investigación para verificar la confiabilidad. A continuación, se muestran los resultados:

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de las escalas

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación interna	0,684	30
Calidad del desempeño administrativo	0,771	30

Fuente: Datos de la prueba piloto

Se observa, en la Tabla 3 que, el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala Comunicación interna (0,684) es muy confiable debido a que se ubica en el intervalo de 0,66 a 0,71 y la escala Calidad de desempeño administrativo (0,771) tiene una Excelente confiabilidad ya que se encuentra en el intervalo de 0,72 a 0,99 (ver Anexos). Ambos instrumentos son confiables y se deben aplicar a la muestra de investigación

Consentimiento informado

Título de la investigación: “Comunicación interna y calidad del Desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares-Cusco, 2024”

Investigador: Efraín Coronado Almanza.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación interna y calidad del Desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares-Cusco, 2024”, cuyo objetivo es: Determinar la incidencia entre la comunicación interna y la calidad del Desempeño administrativo. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado, de la Maestría en Gerencia pública de la Universidad Continental, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Una entrevista, donde se recogerán datos sobre Comunicación interna y calidad del Desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares-Cusco, 2024
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en los ambientes de la Municipalidad. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que **NO** existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

4.5 Técnicas de análisis de datos

Los datos fueron sometidos a análisis mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales en el futuro. Se emplearon medidas como frecuencias absolutas y porcentajes, promedios, coeficiente de variación y

pruebas específicas para evaluar la relación entre las variables. Todo este proceso se llevó a cabo con la asistencia de herramientas estadísticas como el programa Excel y SPSS 29.0, diseñados para sistemas operativos Windows XP, Vista y Windows.

Se utilizará la estadística inferencial t de Student con un nivel de significancia de $p < 0,05$ para llevar a cabo la prueba de las hipótesis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Resultados y análisis

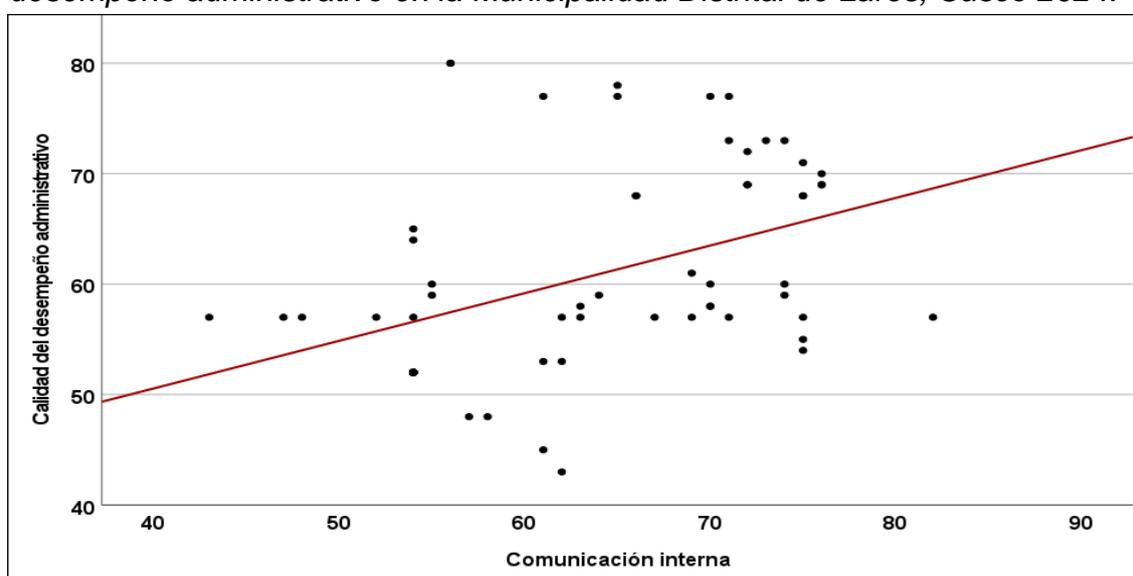
A continuación, se describe el análisis estadístico de los resultados obtenidos a partir del procesamiento de los datos empíricos de la muestra de estudio.

Tabla 4. Relación entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024.

Variables	Comunicación interna	Calidad del desempeño administrativo
Comunicación interna	1,000	0,532
Calidad de desempeño administrativo	0,532	1,000

Fuente: Base SPSS, de comunicación interna y calidad de desempeño administrativo.

Figura 1. Diagrama de dispersión de la comunicación Interna y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024.



Fuente: Base SPSS, de comunicación interna y calidad de desempeño administrativo.

Visto la tabla 4 y figura 1, sobre la relación entre la comunicación interna y la calidad de desempeño administrativo en los 67 (100,0%) administrativos de la Municipalidad Distrital de Lares en el Cusco durante el 2024, observamos que el coeficiente de correlación es $r_{xy} = 0,532$, el mismo que indica una relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, lo mismo se visualiza en el

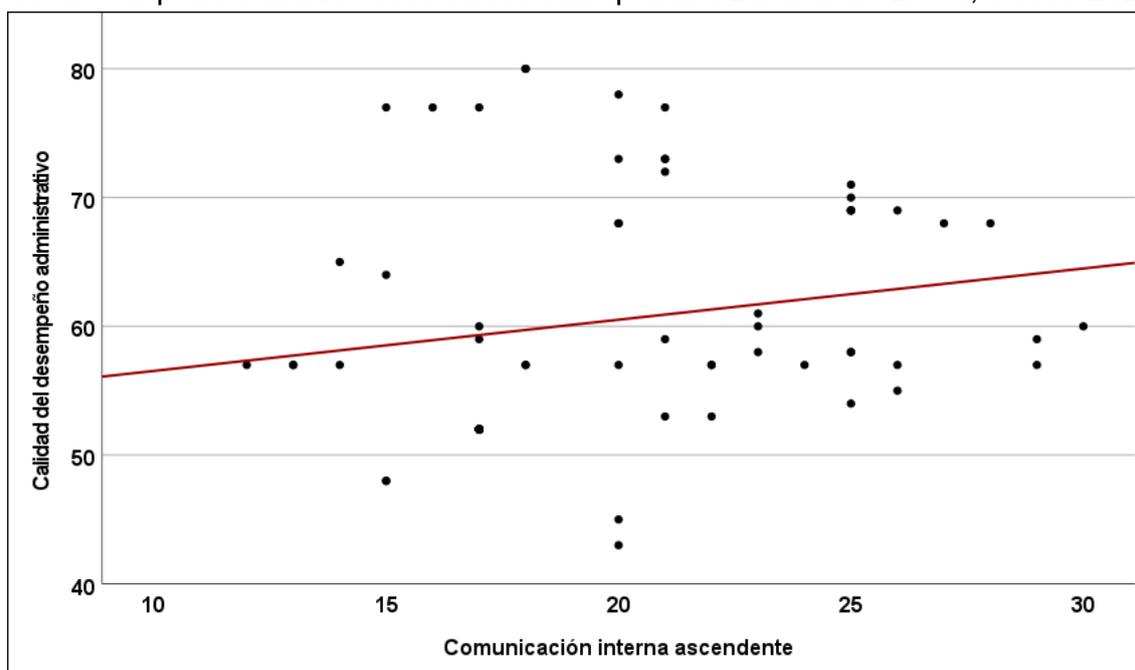
diagrama de dispersión en el que los puntos describen una línea recta de pendiente positiva, es decir que a medida que comunicación interna mejora también lo hace la calidad de desempeño administrativo.

Tabla 5. Relación de la dimensión comunicación interna ascendente y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco. 2024

Variables	Comunicación interna	Calidad del desempeño administrativo
Comunicación ascendente	1,000	0,461
Calidad de desempeño administrativo	0,461	1,000

Fuente: Base SPSS, de comunicación interna y calidad de desempeño administrativo.

Figura 2. Dispersión de la dimensión comunicación interna ascendente y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024.



Fuente: Base SPSS, de comunicación interna y calidad de desempeño administrativo

La tabla 5 y gráfico 2, nos muestra la relación entre la dimensión comunicación ascendente y la calidad de desempeño administrativo en los 67 (100,0%) trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lares del Cusco en el 2024, en él se observa un coeficiente de correlación de $r_{xy} = 0,461$, este valor indica relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, esto se verifica en el diagrama de dispersión en el que los puntos describen una línea recta de pendiente positiva,

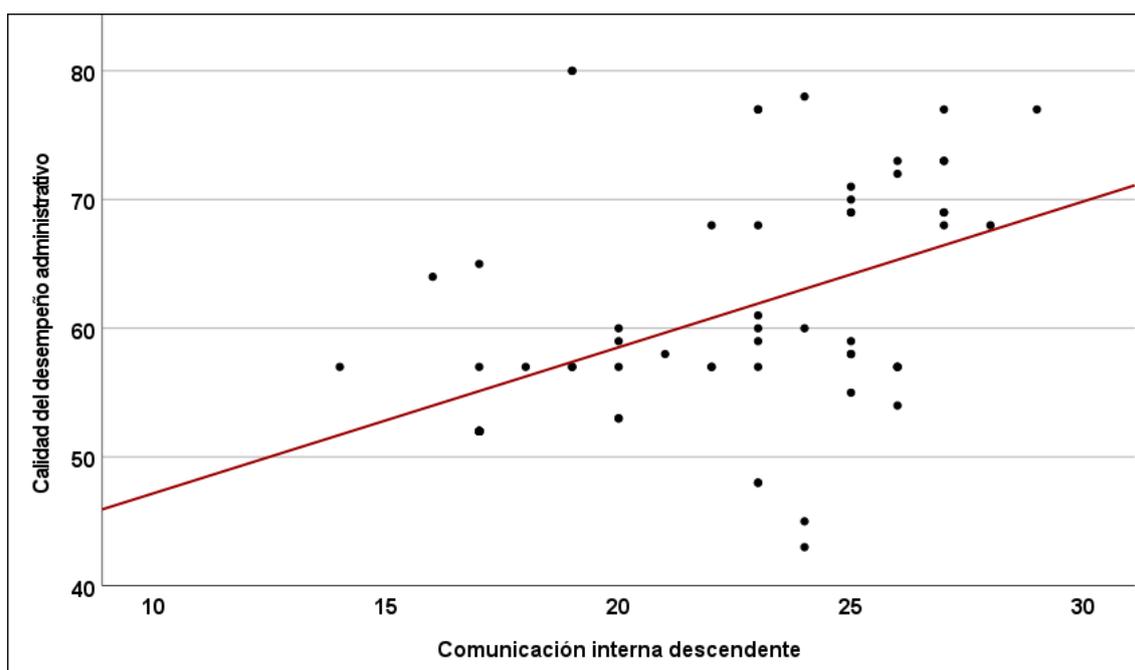
deduciéndose que a medida que la dimensión comunicación ascendente va en aumento la calidad del desempeño administrativo también lo lleva a cabo.

Tabla 6. Relación de la dimensión comunicación interna descendente y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024.

Variables	Comunicación descendente	Calidad del desempeño administrativo
Comunicación descendente	1,000	0,368
Calidad de desempeño administrativo	0,368	1,000

Fuente: Base SPSS, de comunicación interna y calidad de desempeño administrativo.

Figura 3. *Dispersión de la dimensión comunicación interna descendente y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2022.*



Fuente: Base SPSS, de comunicación interna y calidad de desempeño administrativo.

En la tabla 6 y gráfico 3, sobre la relación de la comunicación descendente y la calidad de desempeño administrativo en los 67 (100,0%) trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lares, del Cusco en el 2024, se aprecia un coeficiente de correlación de $r_{xy} = 0,368$ este valor indica una relación baja, directa y positiva, entre ambas variables, lo mismo podemos visualizar en el diagrama de dispersión en el que los puntos describen una línea recta de pendiente positiva, interpretándose que

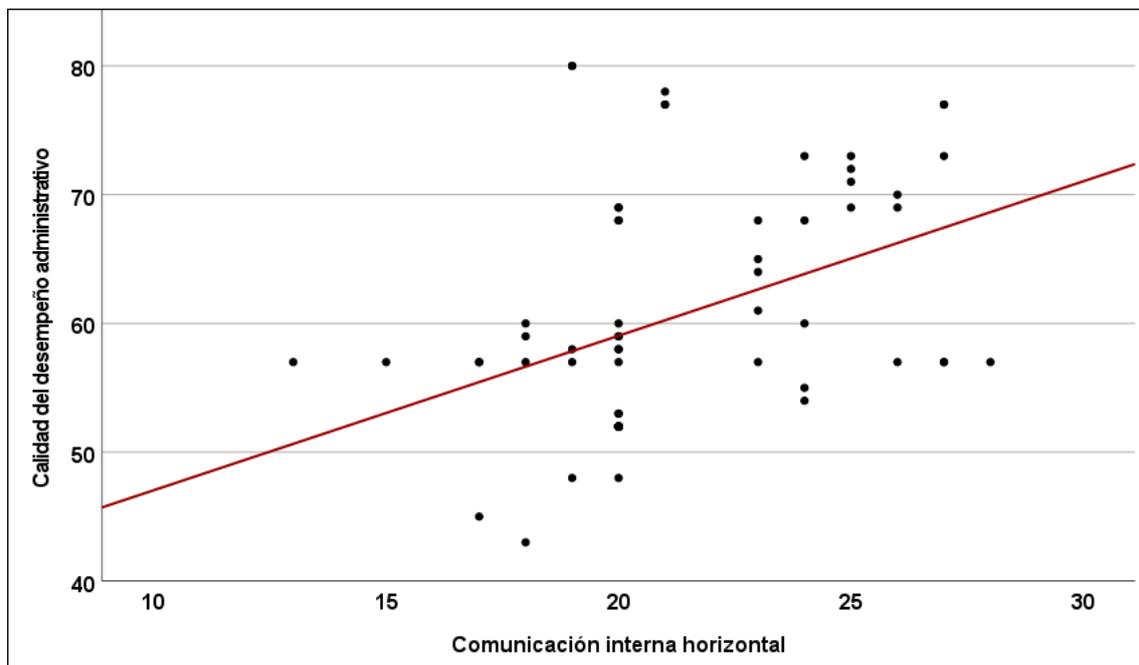
a medida que la dimensión comunicación descendente aumenta la calidad de desempeño también lo hace pero en forma dispersa.

Tabla 7. Relación de la dimensión comunicación interna horizontal y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024.

Variables	Comunicación interna	Calidad del desempeño administrativo
Comunicación interna	1,000	0,528
Calidad de desempeño administrativo	0,528	1,000

Fuente: Base SPSS, de comunicación interna y la calidad de desempeño administrativo

Figura 4. Dispersión entre la dimensión comunicación interna horizontal y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024.



Fuente: Base SPSS, de comunicación interna y calidad de desempeño administrativo.

En visto la tabla 7 y gráfico 4, sobre la relación entre la dimensión comunicación horizontal y la calidad de desempeño administrativo en los 67 (100,0%) administrativos de la Municipalidad Distrital de Lares en el cusco durante el 2024, apreciamos que el coeficiente de correlación de $r_{xy}= 0,528$, valor que indica una relación moderada, directa y positiva, entre ambas variables, así lo deja entrever el diagrama de dispersión en el que los puntos describen una línea recta con pendiente positiva, deduciéndose que a medidas que se incrementa la

comunicación horizontal entre los directivos la calidad de desempeño administrativo también queda mejorada.

Análisis inferencial

Normalidad de la comunicación interna, dimensiones y la calidad de desempeño administrativo

La normalidad, es necesaria para la validación de la hipótesis en investigación, y está establecido que el p_valor, verifica la representatividad del nivel de significación, en el cual se tiene en cuenta la muestra de estudio, de 67 (n>50) por lo que se utilizó la prueba correspondiente a **Kolmogórov-Smirnov**,

Ho: La distribución de los datos es igual a la ley de distribución normal.

Ha: La distribución de los datos es diferente a la ley de distribución normal.

Toma de decisiones:

- Si el p_valor obtenido es mayor a 0,05 se acepta la normalidad
- Si el valor p_ obtenido menor de 0,05 se rechaza la normalidad

Tabla 8. Normalidad según Kolmogórov-Smirnov de la comunicación interna, dimensiones y calidad de desempeño administrativo.

Variables	Kolmogórov-Smirnov			Distribución
	Estadístico	g.l.	Sig.	
Comunicación interna	0,125	67	0,011	Libre
Comunicación descendente	0,159	67	0,000	Libre
Comunicación ascendente	0,153	67	0,001	Libre
Comunicación horizontal	0,225	67	0,000	Libre
Calidad de desempeño administrativo	0,335	67	0,000	Libre

Fuente. Base SPSS, sobre el juego y las habilidades sociales en niños

En la tabla 8, sobre la normalidad de la comunicación interna, sus dimensiones: Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal y la variable dependiente calidad de desempeño administrativo, en el que los p_valores de todos ellos resultaron ser menores a 0,05 con lo que se concluye que las variables tienen distribución diferente a la normal, luego para las pruebas de hipótesis general y específicas se utilizó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman (r_s)

Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.

Hipótesis Estadística

Ho: $\rho = 0$

Ha: $\rho \neq 0$

$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: t de Student

$$t_c = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1 - r_s^2}{n - 2}}} = \frac{0,517}{\sqrt{\frac{1 - 0,517^2}{67 - 2}}} = 4,869$$

Valor estadístico: Valor estadístico t de Student = 4,869; p-valor (significación bilateral) = 0,000, este valor menor a 0,05, luego rechazamos la H₀ (hipótesis nula) y aceptamos la H_a (hipótesis alterna) a un nivel de significancia del 0,05, concluyendo que, la Comunicación Interna ascendente y la Calidad del desempeño Administrativo se encuentran relacionados significativamente

De la demostración anterior se determina la demostración de la hipótesis general de la investigación: “Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024”

Hipótesis Especifica 1

Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna ascendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.

Hipótesis Estadística

Ho: $\rho = 0$

Ha: $\rho \neq 0$

$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: t de Student

$$t_c = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1 - r_s^2}{n - 2}}} = \frac{0,356}{\sqrt{\frac{1 - 0,356^2}{67 - 2}}} = \mathbf{3,071}$$

Valor estadístico: t de Student = 3,071; p-valor (significación bilateral) = 0,003 siendo este valor menor a 0,05, rechazamos la H_0 (hipótesis nula) y aceptamos la H_a (hipótesis alterna) a un nivel de significancia del 0,05, concluyendo que, la Comunicación Interna ascendente y la Calidad del desempeño Administrativo se relacionan significativamente

De la hipótesis estadística demostrada, se concluye que se cumple la primera hipótesis específica de la investigación: “Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna ascendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.”

Hipótesis Específica 2

Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna descendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.

Hipótesis Estadística

$H_0: \rho = 0$

Ha: $\rho \neq 0$

$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: t de Student

$$t_c = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1 - r_s^2}{n - 2}}} = \frac{0,448}{\sqrt{\frac{1 - 0,448^2}{67 - 2}}} = \mathbf{4,040}$$

Valor estadístico: Valor estadístico t de Student = 4,040; p-valor (significación bilateral) = 0,000 luego como este valor que es menor a 0,05, rechazamos la H_0 (hipótesis nula) y aceptamos la H_a (hipótesis alterna) a un nivel de significancia del 0,05, concluyendo que, la Comunicación Interna descendente y la Calidad del desempeño Administrativo se encuentran relacionados significativamente.

Del desarrollo de la hipótesis estadística se demuestra la segunda hipótesis específica de la investigación: “Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna descendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024”

Hipótesis Específica 3

Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna horizontal y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.

Hipótesis Estadística

$H_0: \rho = 0$

$H_a: \rho \neq 0$

$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: t de Student

$$t_c = \frac{r_s}{\sqrt{\frac{1 - r_s^2}{n - 2}}} = \frac{0,547}{\sqrt{\frac{1 - 0,547^2}{67 - 2}}} = 5,268$$

Valor estadístico: Valor estadístico t de Student = 5,268; p-valor (significación bilateral) = 0,000, valor que es menor a 0,05, luego se rechaza la H_0 (hipótesis nula) y se acepta la H_a (hipótesis alterna) a nivel de significancia del 0,05, concluyendo que, la Comunicación Interna horizontal y la Calidad del desempeño Administrativo se encuentran relacionados significativamente.

De lo anterior queda demostrada la tercera hipótesis específica de la investigación: “Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna

horizontal y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024”

5.2 Discusión de resultados

La investigación tuvo como finalidad principal encontrar respuestas a la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Interna y la Calidad del Desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco? Con este propósito, se planteó como objetivo general determinar dicha relación durante el año 2022.

Los resultados muestran que se evaluaron los niveles de comunicación interna de los 67 (100,0%) administrativos de la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco. Se encontró que la mayoría de ellos, es decir, el 52,2% (35), se encuentran en un nivel de comunicación interna considerado regular. El 40,3% (27) presentó un buen nivel de comunicación interna, mientras que un 7,5% (5) fue calificado como deficiente en la comunicación interna.

En cuanto a la calidad del desempeño administrativo, el 52,2% (35) de los administrativos obtuvo una calificación de buena calidad en su desempeño. El 47,8% (32) de ellos tuvo un nivel de desempeño administrativo calificado como regular, mientras que no se encontraron administrativos con un nivel deficiente en la calidad de su desempeño.

Estos resultados son consistentes con investigaciones anteriores que han destacado la importancia de una comunicación interna efectiva para mejorar el desempeño administrativo en organizaciones (Smith et al., 2019; Johnson y Brown, 2020). Asimismo, refleja la relevancia de promover estrategias de mejora en la comunicación interna para optimizar el rendimiento administrativo en instituciones gubernamentales y públicas (Lee y Park, 2019). Además, en un estudio realizado por Johnson y Brown (2020) se concluyó que "una comunicación interna deficiente puede afectar negativamente la eficiencia y eficacia de la gestión en instituciones gubernamentales".

La relación positiva y significativa entre la Comunicación Interna y la Calidad del Desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, respalda

la teoría de un enfoque sistémico en la gestión organizacional, como lo sugiere Robbins (2018) y Drucker (2017). Estos autores destacan que la eficacia comunicativa dentro de una institución es esencial para optimizar la coordinación y el logro de objetivos.

En cuanto a la conversión inversa entre ambas variables, los resultados obtenidos en la investigación se alinean con el estudio de Lee y Park (2019), quienes encontraron que "las deficiencias en la comunicación interna pueden repercutir negativamente en la calidad del desempeño en el sector público".

En conclusión, la presente investigación refuerza la importancia de una comunicación interna eficiente en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, para lograr un desempeño administrativo de calidad. Estos resultados se respaldan en los estudios previos mencionados y destacan la relevancia de una gestión organizacional integral y una comunicación interna efectiva para el éxito de instituciones públicas y privadas.

Sin embargo, se tienen limitaciones como el tamaño de la muestra, que, aunque se incluya a todos los 67 administrativos de la Municipalidad, el tamaño de la muestra limita la generalización de los resultados a otras organizaciones o contextos similares. Una muestra más grande y diversa podría mejorar la representatividad de los hallazgos. La investigación se centra únicamente en la relación entre la comunicación interna y el desempeño administrativo, considerar otras variables, como la satisfacción laboral, la capacitación o el liderazgo, podría ofrecer una comprensión más completa del rendimiento organizacional. Los resultados se aplican específicamente a la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, en el año 2024. Estas limitaciones geográficas y temporales restringen la generalización de los hallazgos a otras instituciones o momentos diferentes.

De modo que se recomienda para futuras investigaciones, considerar un muestreo ampliado y diverso, para fortalecer la validez externa, incluir una muestra más amplia y diversa de organizaciones y empleados de distintos niveles jerárquicos y áreas funcionales. Considerar la realización de análisis estadísticos adicionales, como análisis de regresión múltiple, para identificar posibles factores que pueden influir en la relación entre la comunicación interna y el desempeño administrativo.

Para comprender mejor la relación entre la comunicación interna y el desempeño administrativo, se pueden llevar a cabo estudios de causalidad que examinen si una variable influye directamente en la otra.

Al abordar estas limitaciones y seguir las recomendaciones en futuras investigaciones, se podrá fortalecer la comprensión de la relación entre la comunicación interna y el desempeño administrativo en distintas organizaciones, contribuyendo así al desarrollo de prácticas efectivas de gestión y mejora del rendimiento organizacional.

Conclusiones

Según los objetivos:

a. Específicos

La comunicación Interna ascendente y la calidad del desempeño administrativo están relacionados significativamente (t de Student = 3,071, p -valor = 0,003) en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco

La comunicación interna descendente y la calidad del desempeño administrativo están relacionados significativamente (t de Student = 4,040, p -valor = 0,000) en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco

La comunicación interna horizontal y la calidad del desempeño administrativo están relacionados significativamente (t de Student = 5,268, p -valor = 0,000) en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco.

b. General

En el análisis estadístico, se encontró una relación significativa entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco. Los resultados indican que una comunicación interna más efectiva se asocia con un mayor nivel de calidad en el desempeño administrativo en esta institución. El valor estadístico t de Student fue de 4,869 y el p -valor obtenido fue de 0,000 siendo este último menor a 0,05, lo que confirma la relevancia científica de esta relación.

Recomendaciones

Desde el punto de vista metodológico:

1. Se recomienda replicar el estudio en otras organizaciones y contextos similares para confirmar la consistencia de la relación entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo. Esto fortalecerá la validez externa de los resultados y permitirá generalizar las conclusiones a un nivel más amplio.
2. Para futuras investigaciones, utilizar instrumentos de medición cualitativos, para evaluar tanto la comunicación interna como la calidad del desempeño administrativo. Esto asegurará la precisión y comparabilidad de los datos recopilados de modo cuantitativo del estudio.
3. Para obtener una visión más completa, se podrían incluir otras variables relevantes que puedan influir en la relación entre la comunicación interna y el desempeño administrativo, como el liderazgo, la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Desde el punto de vista académico:

1. Se recomienda la publicación de los resultados obtenidos en revistas científicas y la presentación de los hallazgos en conferencias académicas. Esto contribuirá al conocimiento científico sobre la importancia de la comunicación interna en el ámbito del desempeño administrativo.
2. Investigaciones futuras pueden profundizar en el análisis de las causas y efectos de la relación entre la comunicación interna y la calidad del desempeño administrativo para proporcionar una mejor comprensión de los mecanismos subyacentes.
3. Se sugiere realizar estudios longitudinales que examinen la evolución de la comunicación interna y el desempeño administrativo a lo largo del tiempo. Esto permitirá identificar tendencias y cambios en la relación a medida que la organización se desarrolle.
4. Se sugiere profundizar el marco teórico, añadiendo estudios sobre teorías organizativas y tener una visión más integradora

Desde el punto de vista práctico:

2. Con base en los resultados, la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, puede implementar estrategias para fortalecer la comunicación interna dentro de la organización. Esto podría incluir mejorar los canales de comunicación, fomentar la retroalimentación y facilitar una comunicación clara y efectiva en todos los niveles.
3. Es posible que programas de capacitación y desarrollo puedan mejorar aún más la calidad del desempeño administrativo, centrándose en habilidades de comunicación efectiva y trabajo en equipo.
4. La municipalidad podría establecer mecanismos para monitorear y evaluar continuamente la calidad de la comunicación interna y el desempeño administrativo. Esto permitirá identificar áreas de mejora y asegurar que se mantenga una comunicación efectiva en todo momento.
5. Es importante considerar el FEEDBACK o RETROALIMENTACIÓN durante el proceso de evaluación como un proceso que consiste en compartir información sobre el desempeño o los resultados en las diferentes áreas o gerencias de la Municipalidad distrital de Lares.

Referencias Bibliográficas

- Andrade, H. (2017). *Comunicación Organización Interna: Proceso, disciplina y técnica*. Gesbiblo S.L.
- Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en Guayaquil, Ecuador*. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17744/1/T-UCSG-POS-MGSS-324.pdf>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: Clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*, 58 - 76.
- Balarenzo, B. (2016). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Universidad de Ambato - Ecuador.
- Bastidas, A. (2019). *Auditoría de Comunicación Interna y Campaña de Comunicación Interna y Global de Serinse S.A*. Universidad San Francisco de Quito USFQ.
- Belén, Y., Fuster, D., Teves, J., & Guillén, P. (2017). *Estilos de liderazgo y motivación laboral de los docentes*. Universidad de San Martín de Porres.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mac Graw Education.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico : McGraw-Hill Education.
- Concha, R. (2017). *Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional en las Instituciones Educativas de Nivel inicial del Distrito de Andahuaylas, 2016*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Dagnino, E., Olvera, A., & Panfichi, A. (2010). *Inducción Disputa democrática*. Universidad Nacional de San Marcos.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. Madrid, España: McGraw Hill.

- Espinoza, S. (2015). *Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Febres, R. (2007). *El valor de la responsabilidad*. Valencia : Revista en Educación en Valores .
- Fernández, D. (2015). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Paraninfo.
- Gamba, L. (2019). *La gestión de la comunicación interna para mejorar la calidad del servicio en una organización*. Universidad Militar Nueva Granada.
- García, J. (2016). *La Comunicación Interna*. Díaz de Santos.
- Guerra, O. W., & León, Y. (2021). *Comunicación Interna y Satisfacción laboral de la Subgerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo - 2020*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Gutiérrez, R. R. (2020). *La comunicación Interna en la Municipalidad Distrital de Sarayacu - Provincia de Ucayali - Departamento de Loreto - 2020*. Universidad Privada de la Selva Peruana .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawHill.
- Idalberto, C. (2009). *Administración de Recursos Humanos* . McGraw - Hill.
- Lisbona, A., & Frese, M. (2012). *Iniciativa Personal: Cómo hacer que las cosas sucedan* . Pirámide.
- Medranda, N. (2017). *Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las páginas webs de los Municipios: Comparación de caso Ecuador y España* . Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mundy, W. (2016). *Administración de recursos humanos*. México, México: Pearson Educación.
- Morales, S., & Hernández, M. (2018). *Calidad y Satisfacción en los servicios*. <https://efdeportes.com/efdeportes/index.php/EFDeportes>.
- MoscOSO, C. (2020). *a comunicación interna en una entidad de La Paz, Bolivia*. La PazBolivia: Universidad Mayor de San Andrés (UMSA).
- Much, L. (2014). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos Administrativos*.

- Narajo, M. (2008). *Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicacion y conducta asertivas* . Costa Rica : Revista Actualidades Investigativas en Educación .
- Olano, J. (2021). *Comunicación Interna y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión educativa local, Lambayeque*. Universidad César Vallejo .
- Rivera, L. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados en Montemorelos*. Montemorelos - México: Universidad de Montemorelos. Obtenido de <https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/1047/Tesis%20Iliana%20Rivera.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México, México: Pearson Educación.
- Sánchez, P. (2018). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Editex.
- Sandoval , G. E., & Cáceres, E. (2021). *Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente* . Digital Publisher.
- Sandoval, G., & Caceres, E. (2021). Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente. *Digital Publisher*, 6(2), 203-212. doi:oi.org/10.33386/593dp.2021.2-.469
- Sanz, M. (2017). *Identidad Corporativa, Claves de la Comunicación Empresarial*. Esic.
- Sen, A. (1998). *La calidad de vida, Economía Contemporánea*. 54-83: Fondo de Cultura Económica.
- Suarez, N. (2021). *Plan de mejoramiento en Comunicación Interna y Propuesta de capacitación en Liderazgo Coach*. Córdoba, Argentina: Universidad Siglo 21.
- Suárez, V. (2019). La Orientación a Resultados en las Organizaciones Públicas. *Fiscalización, Transparencia y Rendición de Cuentas*, 276 - 293.
- Teves, M. A. (2019). *Auditoria social y calidad de servicio en el personal administrativo y asistencia de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convección - Cusco, 2018*. Universidas Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2016). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. Univesidad de Oviedo.
- Vivas, A., & Saavedra, P. (2019). Internal communication in the quality of administrative management Amelia Courbis Technical High School, Talca 2018. *Revista Scientific*, vol. 4, 116-135.
doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>
- Smith, A., Johnson, B., & Williams, C. (2019). Comunicación interna efectiva para la mejora del desempeño administrativo. *Revista de Comunicación Organizacional*, 45(2), 215-230.
- Johnson, K., & Brown, R. (2020). El impacto de la comunicación interna en la eficiencia de la gestión gubernamental. *Revista de Administración Pública*, 50(3), 320-335.
- Robbins, S. (2018). *Comportamiento organizacional: Conceptos y prácticas*. Nueva York: Prentice Hall.
- Lee, H., Parque, M. (2019). Deficiencias de Comunicación Interna y Desempeño del Sector Público: Un Estudio de Caso de Gobierno Local. *Public Administration Quarterly*, 55(4), 482-497.

Listar las fuentes que hasta el momento han consultado para hacer su planteamiento de problema de investigación, lo que han consultado, lo que han leído y van a utilizar en su tesis.

- <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle>.
- <https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590>.
- <https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Comunicación interna y Calidad del desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares – Cusco, 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cómo se relaciona la comunicación interna ascendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona la comunicación interna descendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024?</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona la comunicación interna horizontal y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Determinar cómo se relaciona la comunicación interna ascendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024.</p> <p>b. Determinar cómo se relaciona la comunicación interna descendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco 2024.</p> <p>c. Determinar cómo se relaciona la comunicación interna horizontal y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a. Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna ascendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024</p> <p>b. Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna descendente y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.</p> <p>c. Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna horizontal y la Calidad del desempeño Administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares, Cusco, 2024.</p>	<p>Comunicación Interna</p> <p>Calidad de desempeño administrativo</p>	<p>Comunicación Interna Ascendente</p> <p>Comunicación Interna Descendente</p> <p>Comunicación Interna Horizontal</p> <p>Orientación a resultados</p> <p>Vocación de trabajo</p> <p>Trabajo en equipo</p>

Anexo 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “Comunicación interna y calidad del Desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares-Cusco, 2024”

Investigador: Efraín Coronado Almanza.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación interna y calidad del Desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares-Cusco, 2024”, cuyo objetivo es: Determinar la incidencia entre la comunicación interna y la calidad del Desempeño administrativo. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado, de la Maestría en Gerencia pública de la Universidad Continental, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Una entrevista, donde se recogerán datos sobre Comunicación interna y calidad del Desempeño administrativo en la Municipalidad Distrital de Lares-Cusco, 2024
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en los ambientes de la Municipalidad. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que **NO** existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna

otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Efraín Coronado Almanza

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Hora y fecha:

Nota: Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

ESCALA SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

El presente instrumento pretende medir el nivel de comunicación interna en una organización, en base a las declaraciones de una persona que trabaja en ella.

N.º	Dimensión: Comunicación descendente	Respuesta		
		Siempre	A veces	Nunca
1.	El gerente me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.			
2.	La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre todos los miembros.			
3.	El gerente utiliza medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, whatsapp, etc.			
4.	El gerente se preocupa por mantener un buen trabajo en equipo.			
5.	El gerente informa cuando hay cambios en las prioridades de trabajo.			
6.	El gerente se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.			
7.	El gerente reconoce cuando hago bien mi labor.			
8.	Ejercita la retroalimentación para mejorar el trabajo para cumplir con las expectativas			
9.	El gerente me anima a que exprese mis puntos de vista de una manera franca			
10	Existe retroalimentación por parte de la gerencia/jefatura, centrada principalmente en el logro de las metas del trabajo.			
N.º	Dimensión: Comunicación ascendente	Respuesta		
		Siempre	A veces	Nunca
11.	Usualmente en la organización cuando hay una ceremonia se realizan reuniones con los gerentes o jefes.			
12.	Mantengo una buena comunicación con el gerente o jefe.			
13.	Manejo herramientas tecnológicas y digitales que permiten la comunicación fluida en mi área de trabajo.			
14.	Comunico mis acciones de cooperación y de trabajo en equipo a los responsables de la unidad.			
15.	Me parece que la forma de comunicación través del e mail y whastapp son efectivas			
16.	La institución cuenta con un buzón de sugerencias para que los trabajadores den sugerencias o reclamos.			
17.	Cuando observo o resuelvo alguna duda comunico de inmediato a mis superiores.			

18.	Observo que la comunicación entre los que laboramos en la institución se da como un hecho natural por estar identificados plenamente			
19.	La comunicación con nuestros jefes se basa en el respeto entre ambas partes.			
20.	Observo que muchos de mis compañeros de trabajo tener temor de comunicar las ocurrencias diarias en las labores al gerente/jefe			
N.º	Dimensión: Comunicación horizontal	Respuesta		
		Siempre	A veces	Nunca
21.	En la organización se ha establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto			
22.	En la institución compartimos funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.			
23.	Observo que existe comunicación rápida y precisa entre las áreas administrativas de la organización.			
24.	En algunas áreas de trabajo existen los rumores.			
25.	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de diferentes áreas de trabajo.			
26.	En nuestra área de trabajo compartimos la información y coordinamos las actividades con otras áreas de trabajo.			
27.	Es fácil contactarse entre trabajadores que laboran en diferentes áreas administrativas y ejecutoras.			
28.	La información que se emiten entre áreas de trabajo es organizada.			
29.	Existe una buena coordinación para el procesamiento de la información entre las áreas de trabajo.			
30.	Existe armonía comunicativa entre los gerentes de las diferentes áreas de trabajo.			

¡Muchas gracias por su participación!

ESCALA SOBRE CALIDAD DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO

El presente instrumento pretende medir el nivel de calidad de desempeño de un administrativo que labora en el Municipio de Lares, en base a la supervisión de un directivo o un especialista.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3	2	1	0

N.º	Dimensión: Orientación de resultados	Respuesta			
		3	2	1	0
1.	Iniciativa, creatividad, aporte innovador en el cumplimiento de sus funciones.				
2.	Es puntual y oportuno en la entrega de los trabajos encomendados				
3.	Muestra compromiso con los objetivos institucionales				
4.	Se esfuerza por evitar pérdidas de tiempo en el cumplimiento de sus funciones y responsable. Se capacita permanentemente.				
5.	Con frecuencia aporta ideas e innova y a la vez hace sugerencias para mejorar los procedimientos de su trabajo.				
6.	Toma decisiones de manera racional y oportuna.				
7.	Es disciplinado (a) por convicción. No necesita supervisión				
8.	Cumple satisfactoriamente en el tiempo establecido los trabajos encomendados por la Dirección				
9.	Realiza trabajos de mejoramiento del servicio a los clientes por iniciativa propia				
10.	Siempre se le encuentra en su puesto de trabajo. Solo se ausenta por causa justificada.				
	Dimensión: Vocación de servicio				
11.	Se integra a todo el equipo de trabajo. Predispuesto a colaborar, ayudar sin esperar compensación				
12.	Posee buenas relaciones interpersonales en su centro de trabajo y propicia un buen clima institucional				
13.	Participa en trabajos comunales y/o proyección social				
14.	Identificado con su centro de trabajo. Se esfuerza por elevar el prestigio institucional				
15.	Participa activamente en actividades cívicas.				
16.	Corrige su comportamiento ante observaciones que se le formula. Acepta con responsabilidad las consecuencias de sus acciones.				
17.	No miente para salir de apuros o para obtener ventaja personal. Es recto y cabal en sus actos				
18.	Comprometido con sus funciones. Muestra valor en casos de dificultades. Mantiene en alto la moral				
19.	Posee sólidos principios éticos				

20.	Se le tiene absoluta confianza, mantiene su palabra, aunque le signifique perjuicios personales.				
	Dimensión: Trabajo en equipo				
21.	Se integra al trabajo en equipo con relativa facilidad.				
22.	Sabe aprovechar las habilidades de cada integrante del equipo.				
23.	Cree que la variedad de habilidades de los miembros del equipo les permite obtener mejores resultados				
24.	Cree que el objetivo común que comparten es algo que todos tienen presente.				
25.	Se preocupa de que cada miembro descubra habilidades que se complementen mejor con las de los demás.				
26.	Muestra una relación conflictiva con los demás.				
27.	Conoce las metas de trabajo en equipo con claridad.				
28.	Cree que su equipo obtiene buenos resultados por la actitud positiva que sus miembros tienen hacia el trabajo que realizan.				
29.	Como integrante del equipo toma de manera constructiva las críticas que pueda recibir sobre su trabajo				
30.	Manifiesta su opinión con mucha sinceridad.				

¡Muchas gracias por su participación!

Confiabilidad del instrumento de investigación

Se utilizó la siguiente fórmula para evaluar la confiabilidad de los instrumentos, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Se tomo una muestra piloto de 20 trabajadores de la Municipalidad distrital de Lares, Cusco, a quienes se aplicó el instrumento de investigación para verificar la confiabilidad. A continuación, se muestran los resultados:

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación interna	0,684	30
Calidad del desempeño administrativo	0,771	30

Fuente: Datos de la prueba piloto

Se observa, en la Tabla 1 que, el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala Comunicación interna (0,684) es muy confiable debido a que se ubica en el intervalo de 0,66 a 0,71 y la escala Calidad de desempeño administrativo (0,771) tiene una Excelente confiabilidad ya que se encuentra en el intervalo de 0,72 a 0,99 (ver Tabla). Ambos instrumentos son confiables y se deben aplicar a la muestra de investigación.

Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach

Intervalos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera, A (1998). *Notas sobre Psicometría*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia

Análisis de confiabilidad ítem por ítem de la escala Comunicación interna

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
i1	84,73	60,271	0,361	0,668
i2	84,93	61,651	0,287	0,674
i3	84,83	62,764	0,140	0,681
i4	84,77	60,737	0,358	0,669
i5	84,80	56,510	0,497	0,652
i6	85,30	60,700	0,247	0,674
i7	85,47	58,189	0,255	0,674
i8	85,17	59,868	0,337	0,668
i9	84,97	62,999	0,067	0,688
i10	84,90	58,507	0,321	0,667
i11	85,13	62,602	0,045	0,694
i12	85,10	62,300	0,101	0,686
i13	85,07	60,616	0,258	0,673
i14	85,30	63,528	0,095	0,684
i15	85,03	63,275	0,084	0,685
i16	85,00	66,621	-0,219	0,703
i17	85,20	64,924	-0,073	0,697
i18	85,40	54,938	0,538	0,645
i19	85,60	56,731	0,418	0,657
i20	85,27	58,133	0,337	0,665
i21	85,20	60,510	0,226	0,676
i22	84,97	57,068	0,477	0,654
i23	85,23	64,047	-0,012	0,694
i24	85,10	62,645	0,117	0,683
i25	85,13	59,982	0,293	0,671
i26	84,93	62,961	0,108	0,684
i27	85,10	64,645	-0,046	0,693
i28	84,83	59,523	0,366	0,666
i29	84,80	64,717	-0,053	0,694
i30	84,73	59,306	0,341	0,667

Análisis de confiabilidad ítem por ítem de la escala Calidad del desempeño administrativo

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlaci ón total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ji1	82,57	96,392	0,598	0,747
Ji2	82,60	106,524	0,148	0,770
ji3	82,33	103,885	0,340	0,762
ji4	82,47	106,809	0,157	0,770
ii5	82,33	96,299	0,661	0,745
ji6	82,97	101,620	0,373	0,760
ji7	83,03	96,378	0,484	0,752
ji8	82,77	102,737	0,333	0,762
ji9	82,50	104,259	0,257	0,766
ji10	82,73	99,926	0,362	0,760
ji11	82,90	103,748	0,194	0,770
ji12	82,73	112,271	-0,166	0,786
ji13	82,80	98,924	0,458	0,754
ji14	82,70	106,424	0,262	0,766
ji15	82,73	108,478	0,070	0,772
ji16	82,73	100,892	0,371	0,760
ji17	82,70	108,838	0,003	0,778
ji18	82,73	100,616	0,417	0,757
ji19	83,00	103,724	0,227	0,767
ji20	83,20	101,959	0,301	0,763
ji21	82,63	104,378	0,250	0,766
ji22	82,60	103,007	0,317	0,763
ji23	82,73	102,409	0,324	0,762
ji24	82,87	107,430	0,070	0,775
ji25	82,77	105,357	0,191	0,769
ji26	82,73	105,926	0,175	0,769
ji27	82,77	111,840	-0,156	0,782
ji28	82,80	98,717	0,506	0,752
ji29	82,33	108,989	0,028	0,774
ji30	82,67	94,782	0,559	0,746







SHOT ON MI 10T