

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL
DESARROLLO DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS - 2020**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

KARÉN ESTÉFANI HUAMÁN LEZUNDE

Andahuaylas, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL
DESARROLLO DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS - 2020**

KARÉN ESTÉFANI HUAMÁN LEZUNDE

Asesor:

Mag. Simón José Cama Flores

Co - asesor:

Mag. Carlos Huamanquispe Apaza

Andahuaylas, Perú

2022



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

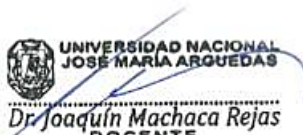
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el local académico de Ccoyahuacho (vía virtua), de la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicado en la Av. José María Arguedas s/n, distrito de San Jerónimo, de la provincia de Andahuaylas, siendo las dieciséis horas del día veinte de junio del año Dos Mil Veintidós, en atención a la Resolución N° 159-2022-CO-UNAJMA-FCE, se reunieron vía Google Meet: <https://meet.google.com/abs-koaa-bub>, el Dr. Joaquin Machaca Rejas, Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cerna y el Dr. John Peter Aguirre Landa, integrantes del jurado evaluador del informe final titulado: *Comunicación interna y su relación con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas – 2020*, cuya autora es la Bachiller en Administración de Empresas Karén Estéfani Huamán Lezunde, Mgtr. Simón José Cama Flores, asesor y el Mgtr. Carlos Huamanquispe Apaza, coasesor; con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de la referida tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la tesis, el jurado evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, a la Bachiller en Administración de Empresas Karén Estéfani Huamán Lezunde, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
14	CATORCE	BUENO


En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Dr. Joaquín Machaca Rejas
 DOCENTE

 Presidente de jurado evaluador


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
 DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL
 Mgtr. Henry W. Agreda Cerna
 DOCENTE
 CLAD: N° 93341

 Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cerna
 Secretario de jurado evaluador


 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 Mgtr. John Peter Aguirre Landa
 DOCENTE

 Dr. John Peter Aguirre Landa
 Vocal de jurado evaluador

DEDICATORIA

A las personas que son el amor de mi vida, mis padres (Alicia y Jorge) y hermanos (Jhonson, Michael, Ruth Melany y Luz Yaromi). Quienes siempre están ahí con su inmenso amor.

A mi abuelito Atilio, con quien estoy muy agradecida por enseñarme que la vida es esta y no hay otra, que tenemos que cumplir los sueños que anhelamos y que tenemos que aprender a dar para recibir.

Al año 2020, que nos enseñó a luchar unidos como familia, a valorar a las personas y extrañar a quienes ya se fueron. Me enseñó que la vida no es eterna, que son muy pocos años los que vivimos, que sentir miedo no es malo, sino que hace que te llene de adrenalina y des un paso más adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que siempre cuida de mí, que alumbró mis días oscuros, que me alegra en mis momentos más tristes y que hace que cada día sea mejor persona.

A mis padres, quienes siempre son mi soporte incondicional y mi motivación, para culminar la presente tesis.

Al Mgtr. Simón José Cama Flores, asesor de la tesis y al Mgtr. Carlos Huamanquispe Apaza, coasesor, quienes me apoyaron con la investigación.

Agradezco al Dr. Joaquín Machaca Rejas, Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cerna y Dr. John Peter Aguirre Landa, profesionales con amplia experiencia en investigación, que me orientaron en el proceso de investigación hasta su conclusión.

A mis amigas y amigos quienes siempre están para apoyarme.

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del jurado evaluador, me dirijo a ustedes para presentar el trabajo de investigación de pre grado para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, denominado: Comunicación interna y su relación con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020, información donde se planteó como objetivo general: Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. La investigación consideró aplicar técnicas e instrumentos de recolección de información, posterior al mismo se procedió a procesar y detallar los resultados, conclusiones y recomendaciones.

La elaboración de esta investigación se ampara a los procedimientos establecidos según el Reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas, aprobado mediante RESOLUCIÓN N° 0135-2021-CO-UNAJMA y reglamento para la elaboración y sustentación de tesis para la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, aprobado según Resolución N° 090-2016-FCE-UNAJMA; el trabajo se circunscribe a las líneas de investigación aprobado mediante RESOLUCIÓN N° 0157-2021-CO-UNAJMA, y en este caso corresponde a la línea de investigación Gestión del talento humano, que involucra a la comunicación interna y desarrollo personal de la comuna edil de San Jerónimo.

Finalmente, el contenido se presenta de forma secuencial, y fácil comprensión de acuerdo a la metodología de investigación propuesta, que respaldó su correcta ejecución en cinco capítulos.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Delimitación de la investigación	18
1.3.1. Delimitación espacial.....	18
1.3.2. Delimitación temporal.....	19
1.3.3. Delimitación teórica	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. Justificación práctica	19
1.4.2. Justificación teórica	19
1.4.3. Justificación metodológica	20
1.4.4. Justificación socioeconómica.....	20
1.5. Objetivos	20
1.5.1. Objetivo general	20
1.5.2. Objetivos específicos	20

CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales	23
2.1.3. Antecedentes Locales	27
2.2. Marco teórico	31
2.3. Marco conceptual	47
2.4. Marco institucional	50
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	53
3.1. Hipótesis	53
3.1.1. Hipótesis general.....	53
3.1.2. Hipótesis específica.....	53
3.2. Variables	53
3.3. Operacionalización de variables	54
3.4. Metodología	55
3.4.1. Enfoque de investigación	55
3.4.2. Método de la investigación.....	55
3.4.3. Tipo de investigación.....	55
3.4.4. Nivel de investigación.....	55
3.4.5. Diseño de investigación	55
3.5. Población y muestra de estudio	57
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.6.1. Técnicas	60
3.6.2. Instrumentos.....	60
3.7. Métodos de análisis de datos	61
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	63
4.1. Resultados de la investigación	63
4.2. Prueba de normalidad	78
4.3. Contrastación de hipótesis	80

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	84
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
ANEXOS	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de aguja hipotérmica de estímulo-respuesta.	38
Figura 2: La pirámide de las necesidades humanas de Maslow.	46
Figura 3: Organigrama de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.	52
Figura 4: Esquema de diseño transeccional o transversal.....	56
Figura 5: Esquema de diseño correlacional	57
Figura 6: Género de los trabajadores encuestados	65
Figura 7: Edad de los trabajadores encuestados	66
Figura 8: Porcentajes de nivel de estudio alcanzado	67
Figura 9: Condición laboral del personal encuestado	68
Figura 10: Tiempo que laboran los trabajadores encuestados	69
Figura 11: Porcentajes de frecuencias de la variable comunicación interna	70
Figura 12: Porcentajes de frecuencias de la dimensión vínculo	71
Figura 13: Porcentajes de frecuencias de la dimensión efectividad	72
Figura 14: Porcentajes de frecuencias de la dimensión identidad.....	73
Figura 15: Porcentajes de frecuencias de la variable desarrollo del personal	74
Figura 16: Porcentajes de frecuencias de la dimensión habilidades	75
Figura 17: Porcentajes de frecuencias de la dimensión toma de decisiones	76
Figura 18: Porcentajes de frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ventajas e inconvenientes de la comunicación interna	35
Tabla 2: Clasificación de trabajadores administrativos	58
Tabla 3: Técnicas e instrumentos de investigación	61
Tabla 4: Coeficiente de correlación de Rho Spearman.....	62
Tabla 5: Validación de instrumento de comunicación interna y desarrollo del personal ...	63
Tabla 6: Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento.....	63
Tabla 7: Estadística de fiabilidad de la variable comunicación interna	64
Tabla 8: Estadística de fiabilidad de la variable desarrollo del personal	64
Tabla 9: Género de los trabajadores encuestados.....	65
Tabla 10: Edad de los trabajadores encuestados	66
Tabla 11: Nivel de estudio de los trabajadores encuestados.....	67
Tabla 12: Condición laboral del personal encuestado.....	68
Tabla 13: Tiempo que laboran los trabajadores encuestados	69
Tabla 14: Resultados de frecuencias de la variable comunicación interna	70
Tabla 15: Resultados de frecuencias de la dimensión vinculo.....	71
Tabla 16: Resultados de frecuencias de la dimensión efectividad	72
Tabla 17: Resultados de frecuencias de la dimensión identidad	73
Tabla 18: Resultados de frecuencias de la variable desarrollo del personal.....	74
Tabla 19: Resultados de frecuencias de la dimensión habilidades	75
Tabla 20: Resultados de frecuencias de la dimensión toma de decisiones	76
Tabla 21: Resultados de frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales	77
Tabla 22: Resultados contrastados de hipótesis general.....	80
Tabla 23: Resultados contrastados de hipótesis específica 1	81
Tabla 24: Resultados contrastados de hipótesis específica 2.....	82
Tabla 25: Resultados contrastados de hipótesis específica 3.....	83

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación	94
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables	95
Anexo 03: Matriz de instrumento de recolección de datos.....	96
Anexo 04: Ficha de validación por criterio de jueces o experto	98
Anexo 05: Fotografías de la investigación	101
Anexo 06: Cuestionario	103
Anexo 07: Mapa provincia de Andahuaylas	106
Anexo 08: Población de trabajadores - municipalidad distrital de San Jerónimo	107

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo principal: Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2020. La metodología de investigación fue de tipo de estudio básico, con enfoque cuantitativo, el método fue el hipotético - deductivo de diseño no experimental – transeccional y de nivel descriptivo correlacional. Tuvo como población a 109 trabajadores, habiéndose calculado la muestra usando la técnica de la tabla de error, resultando 85 trabajadores. La técnica usada fue la encuesta y para el instrumento se consideró la escala de medición tipo Likert. El cuestionario estuvo conformado por 9 preguntas para la variable comunicación interna y 9 preguntas para la variable desarrollo personal. La validez y confiabilidad del instrumento se ejecutó mediante la prueba del alfa de Cronbach, obteniendo la variable comunicación interna el resultado de 0,889 y para desarrollo personal el 0, 883, ambas variables mostraron una alta confiabilidad. El resultado que se obtuvo mediante la aplicación de la estadística inferencial demostró la correlación positiva alta de las variables de estudio comunicación interna y desarrollo del personal en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. Donde la correlación fue de forma significativa en el nivel 0,01 (bilateral); considerando el nivel de confianza de 97%. Este que según rango corresponde a una correlación positiva, obteniendo según el rho de Spearman el 0,802**, con un nivel de significación de 0,000 inferior al esperado ($p < 0,05$), en consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la hipótesis nula. Conclusión, las variables de estudio cambiarían al mismo tiempo; en el caso si la comunicación interna mejora, también el desarrollo personal mejoraría.

Palabras claves: Comunicación interna, vínculo, efectividad, identidad, desarrollo del personal, habilidades, toma de decisiones y relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The main objective of the research was: To establish the relationship of internal communication with the development of the staff of the District Municipality of San Jerónimo, 2020. The research methodology was of the basic study type, with a quantitative approach, the method was the hypothetical - deductive non-experimental design - transactional and correlational descriptive level. It had a population of 109 workers, having calculated the sample using the error table technique, resulting in 85 workers. The technique used was the survey and the Likert-type measurement scale was considered for the instrument. The questionnaire consisted of 9 questions for the internal communication variable and 9 questions for the personal development variable. The validity and reliability of the instrument was carried out using the Cronbach's alpha test, obtaining the result of 0.889 for the internal communication variable and 0.883 for personal development, both variables showing high reliability. The result obtained through the application of inferential statistics showed the high positive correlation of the study variables internal communication and staff development in the District Municipality of San Jerónimo. Where the correlation was significant at the 0.01 level (bilateral); considering the confidence level of 97%. According to rank, this corresponds to a positive correlation, obtaining 0.802** according to Spearman's rho, with a significance level of 0.000 lower than expected ($p < 0.05$). Consequently, the alternative hypothesis was accepted and the hypothesis rejected. null hypothesis. Conclusion, the study variables would change at the same time; in the case if internal communication improves, personal development would also improve.

Key words: internal communication, link, effectiveness, identity, staff development, skills, decision making and interpersonal relationships.

INTRODUCCIÓN

La investigación delimitó los conceptos comunicación interna y desarrollo del personal, se consideró la línea de investigación gestión del talento humano vinculado al tema planteado, lo que motivó la elaboración de la investigación científica cuyo tema es: Comunicación interna y su relación con el desarrollo del personal de la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas - 2020, el contenido tiene alcance en cinco capítulos, donde destaca su elaboración de la siguiente forma:

Capítulo I: Comprende el planteamiento del problema, la formulación del problema general y específico, delimitación de la investigación, tanto espacial, temporal y teórica. Así mismo, se presenta la justificación práctica, teórica científica, metodológica, socioeconómica y por último se encuentran los objetivos.

Capítulo II: Fundamenta la teoría de la comunicación interna, desarrollo personal y las dimensiones que integran a las mismas, así como, los antecedentes relacionados con su correspondiente marco conceptual.

Capítulo III: Establece la metodología de la investigación, hipótesis, operacionalización de variables, población, muestra de estudio y técnicas e instrumentos para la obtención de los resultados.

Capítulo IV: Son los resultados a través de la aplicación del instrumento usando la estadística descriptiva e inferencial, que demostró la hipótesis y los objetivos que fueron planteados en la investigación.

Capítulo V: Considera las discusiones, conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteados, antecedentes, marco teórico y resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El mundo está cambiando drásticamente en los últimos años y décadas, es importante que las instituciones públicas y empresas privadas reconozcan el nivel de competencia que exigen los mercados actualmente, todas las organizaciones se están enfrentando a un desafío de “generar resultados extraordinarios de forma permanente”. Estas transformaciones han ido despertando la conciencia de buscar el desarrollo personal a través de cursos o capacitaciones que coadyuven al desarrollo de habilidades y actitudes, para que las organizaciones sean más eficientes y no solamente enfocarse en los cambios de la innovación tecnológica, procesos y modelos de negocio.

El desarrollo personal presenta complicaciones debido a la poca inversión que realizan las empresas e instituciones públicas, así como lo menciona la revista científica del centro de la nueva economía y sociedad (Ratcheva y Bitar, 2019), que estableció que el 21% de las empresas a nivel mundial, pueden realizar gastos con presupuestos gubernamentales para contribuir con sus empleados a través de iniciativas de rentrenamiento laboral (capacitación), esto demuestra que la mayoría de las organizaciones no acceden a los fondos públicos. Es por tal razón que el desarrollo personal está descuidado.

Respecto a la comunicación interna, aún presenta debilidades porque los gerentes y altos directivos no tienen una comunicación transparente en su entorno y por las situaciones que pueda suscitarse en la organización, otra problemática que se identifica y es muy común en las organizaciones son los problemas personales que tienen entre compañeros de trabajo esto hace que no se puedan coordinar actividades y alcanzar objetivos. Estas problemáticas persisten porque aún las organizaciones no implementan un plan de comunicación que les permita tener diálogos constructivos que aporten información y se puede verificar mediante Cabanas y Vilanota que solo el 43,9% de las organizaciones disponen de un plan de comunicación interna y que aún no ha sido bien desarrolladas. Esto quiere decir que en algunas organizaciones la comunicación está siendo aplicada de forma empírica.

A nivel internacional, las áreas de recursos humanos solo se dedican hacer cumplir las políticas, reglamentos, realizar pagos y se olvidaron de su principal

función que es velar por sus recursos humanos en el tema de desarrollo personal, así como lo afirma (Delloite, 2018), empresa consultora, que publicó en su revista, que en Latinoamérica el principal problema por el que no hay un desarrollo adecuado de habilidades conocimientos es debido a que el área es de recursos humanos, no ocupa su posición dentro de una organización y olvidan que el factor humano integra el activo más importante de toda organización.

A nivel nacional, las organizaciones no muestran importancia en capacitar a sus trabajadores y que estos puedan desarrollar sus habilidades, mejorar en su toma de decisiones y sus relaciones interpersonales. Se puede constatar mediante el estudio por (Edassits, 2018), que el 74% de los empleados peruanos opinan que los gerentes deben otorgar capacitación para su desarrollo profesional y el 68% expresó que los gerentes deben proporcionar mentores para el desarrollo, por las cifras altas de porcentaje de reclamos de los trabajadores, con respecto a que las organizaciones no les brindan capacitaciones, a causa de ello se da la rotación laboral debido a que los trabajadores no están preparados para el cargo que ocupan, esto se puede confirmar por un estudio realizado por (ESAN, 2019), donde indica que nuestro país (Perú) presenta un mayor índice de rotación laboral con un promedio de 20% por la falta de capacitaciones y/o desarrollo de talleres que permitan adquirir nuevos conocimientos y habilidades.

La poca inversión en el desarrollo del personal trae consecuencias en la toma de decisiones, habilidades y relaciones interpersonales dentro de la institución, porque el personal no cuenta con las debidas condiciones de competencia y conocimientos. Por otra parte, la pandemia del COVID-19 nos permitió ver la realidad de las instituciones públicas del Perú, como se sabe que las instituciones públicas no reaccionaron adecuadamente a las demandas y necesidades de la población. Los personales no tuvieron una preparación anticipada en el desarrollo personal y comunicación interna, para afrontar las consecuencias políticas, económicas y sociales que se ocasionó por la pandemia, el COVID-19.

A nivel local, el municipio distrital de San Jerónimo no cuenta con el documento de gestión plan anual de capacitación basado en las necesidades de cada unidad orgánica, es por tal razón que presenta un alto nivel de rotación y cambio de personal. La Unidad de Recursos Humanos solo se encarga de realizar pagos por planilla, contratos, organizar reuniones, permisos y control de salida y entrada, más no organizar capacitaciones. En vista de que la Unidad de Recursos

Humanos no cumple con las funciones indicadas, implica según el artículo 69° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), la desventaja para los trabajadores en el desarrollo de sus habilidades, relaciones interpersonales y toma de decisiones, más aún por tiempos de pandemia del COVID-19, que está haciendo que se cambien las modalidades de trabajo y el uso de nuevos sistemas. (Municipalidad distrital de San Jerónimo, 2021).

También se pudo verificar que la comunicación interna también presenta debilidades, porque los gerentes y jefes de área transmiten información incompleta. Así mismo, se observó los problemas personales entre compañeros de trabajo, el mismo que afecta y motiva un inadecuado vínculo de empatía entre trabajadores, generando la división del equipo de trabajo que no permite lograr los objetivos de áreas y de la propia institución. Habiendo identificado y observado los problemas, se consideró efectuar la investigación en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, por razones que existe una clara necesidad de mejorar el desarrollo personal en los trabajadores de la comuna edil, por ello se planteó la interrogante ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desarrollo del personal en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera el vínculo se relaciona con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas?
- b) ¿De qué manera la efectividad se relaciona con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas?
- c) ¿De qué manera la identidad se relaciona con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas?

1.3. Delimitación

1.3.1. Espacial

Para Carrasco (2013), la delimitación espacial, permite identificar el lugar donde se realizará la investigación de forma detallada. Entonces, corresponde el estudio en:

Región : Apurímac

Provincia : Andahuaylas
Distrito : San Jerónimo
Dirección : Av. San Martín N° 202
Unidad de análisis : Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

1.3.2. Temporal

Esta delimitación se refiere al periodo de tiempo relacionado a hechos y sujetos que son reales que pueden ser de 1 año a 2 años, teniendo en cuenta que no se debe confundir con el tiempo que pueda durar la investigación (Carrasco, 2013, p. 87). Para el trabajo de investigación se consideró hechos que corresponden al año 2020.

1.3.3. Teórica

La selección de información permite centrar los temas fundamentales para establecer el marco teórico, que después será presentado de forma ordenada, en sucesión lógica, orgánica y deductiva. Además, se deberá de originar un dominio teórico donde los temas que explica y definen las variables propias del problema que se investiga, se encuentren vinculados unos con otros. (Carrasco, 2013).

La teoría comprende los temas: Comunicación interna, desarrollo personal, porque cada variable establece definiciones, conceptos, tipos, características, elementos, ventajas, desventajas y teorías. Dicho lo anterior, servirá de soporte para el proceso de la investigación.

1.4. Justificación

1.4.1. Práctica

Es importante porque permitió conocer la relación de las variables comunicación interna y desarrollo del personal en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo durante el periodo 2020. El resultado de ambas variables permitirá a la institución identificar las falencias y buscar estrategias que ayuden en la mejora continua en el ámbito social, político y económico.

1.4.2. Teórica

La investigación servirá a la comunidad científica aportando como fuente de información que permitirá ser usado como antecedentes para investigaciones similares al planteamiento de problema o variables de investigación que se realicen en el futuro. El trabajo presenta información que

contiene las referencias bibliográficas, los resultados que fueron analizados y demás considerados conforme a la estructura y forma de presentación.

1.4.3. Metodológica

Para garantizar la calidad de la investigación se llevó a cabo con instrumentos científicos, estratégicos y técnicos que tienen valides y fiabilidad, desarrollados para estudios comparables.

1.4.4. Socioeconómica

La investigación no añade recursos económicos ni beneficios sociales, pero aporta alcances para mejorar las instituciones públicas ayudando a la optimización de recursos y a la sostenibilidad. Así mismo, en el bienestar de sus trabajadores.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación del vínculo con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.
- b. Determinar la relación de la efectividad con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.
- c. Determinar la relación de la identidad con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

Los antecedentes o trabajos de investigación realizados nos permiten profundizar, aclarar e interpretar sobre el tema de investigación.

2.1.1. Internacional

- a. Jadán et al. (2019), realizaron la investigación: *Plan estratégico de comunicación interna, para fortalecer los procesos administrativos de la Universidad Técnica de Baboyo, extensión Quevedo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.*

La investigación concluyó:

- Se realizó la investigación necesaria de fuentes bibliográficas tanto de carácter legal y técnico para la implementación del plan de comunicación interna para mejorar el proceso administrativo de la Universidad Técnica de Baboyo. Sin embargo, existen debilidades en la comunicación interna en la argumentación de ayuda técnica, esto hace que los empleados, docentes y estudiantes se sientan desmotivados en la implementación del plan.
- La Universidad Técnica no cuenta con un plan de comunicación interna para el cumplimiento de actividades. Por otra parte, también hacen el uso inadecuado de las redes sociales como el WhatsApp y el Facebook para difundir actividades tratadas en cronograma que son realizadas por autoridades.
- Los canales de comunicación no están actualizados por desconocimiento y por no contar con un técnico que tenga conocimientos en el uso del intranet o en páginas relevantes como el Twitter y canales de YouTube.

- b. Rojas (2018), elaboró la tesis: *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango, Guatemala, 2018.* Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

El investigador llegó a las siguientes conclusiones:

- Según los resultados que obtuvo, confirmó la existencia y relación entre la capacitación y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Tenería. Para una organización siempre será importante ejecutar capacitaciones para su éxito organizacional y mejora de cada uno de los trabajadores.
- Asimismo, determinó que los elementos de capacitación fueron insuficientes porque no cubren las necesidades de la organización, lo que impidió obtener nuevos resultados positivos por la capacitación.
- Del desempeño laboral si mejorará con la capacitación este que permitirá obtener resultados óptimos, nuevos conocimientos y mejores productos.
- De la carencia de un plan de formación orientado a las necesidades de la organización y que especifique las fechas, los temas, las metodologías y los participantes en las sesiones de formación.
- Las únicas veces que los empleados reciben formación es cuando se produce un incidente urgente, como un accidente o un producto defectuoso.

c. Andrade (2016), realizó la investigación: *Plan de comunicacion para el Gobierno Autónomo descentralizado de Montufar, Provincia del Carchi*, Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador.

Su estudio concluyó:

- Según los resultados obtenidos por los empleados y trabajadores, indican que la comunicación eficaz es muy importante en la municipalidad. Así como también manifiestan que se encuentran satisfechos con la comunicación, aunque hay un alto porcentaje de opiniones que reflejan poca satisfacción (trasmisión de valores, escucha de opiniones, desarrollo profesional, etc.). Al momento de realizar la comunicación entre los funcionarios y sus jefes directos la comunicación fluye en un nivel adecuado, pero cuando la comunicación se da con otras áreas recae este nivel de comunicación. Esto impide que se obtenga información de otras áreas para la realización del trabajo.
- En la municipalidad los canales están siendo subutilizados y también hay canales que no están siendo utilizados o tienen un uso mínimo por las autoridades. El bajo interés de uso de los canales formales es debido a

que las autoridades eligen utilizar la comunicación informal como el canal más primordial ya que este tipo de comunicación se puede realizar en cualquier momento y lugar de la institución. Así mismo, también es justificable el uso de los mismos canales debido a que el cantón es pequeño, las personas se conocen, las familias son tradicionales y hay más contacto cara a cara. Los canales que utiliza la municipalidad para llegar a las personas y las noticias publicadas por los medios de comunicación local indican que son verdaderas, con esto se puede interpretar que el cantón no requiere la implementación de otros canales de comunicación por la municipalidad porque las informaciones que otorgan son verdaderas. Por el uso de estos canales las autoridades y su producción informativa son aceptadas positivamente por la población.

- Las personas que acuden a la municipalidad valoran el trabajo que realizan las autoridades, pero sin embargo hay un descontento por parte de los usuarios porque la información o servicio que solicitan tiene poca respuesta. Los problemas presentados por la población no están siendo solucionados, los funcionarios deben de corregir esta problemática ya que la gente es quien paga sus salarios.

2.1.2. Nacional

- a. Diaz y Gil (2016), realizaron la investigación: *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2016*, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.

El estudio determinó las siguientes conclusiones:

- Los resultados, determinaron que el desarrollo personal contribuye a aumentar la satisfacción laboral. Según la tabla N° 7, consigno que el 60% de los trabajadores asiste a las capacitaciones que realiza la comuna provincial de Trujillo, esto significó que la institución no fomenta la asistencia de los trabajadores. De la misma manera, no siempre ofrecen especializaciones en base a los puestos de trabajo que ocupan o a las necesidades que presenta cada área.
- Según los resultados estadísticos el 39% afirmó que la satisfacción del personal es alta, y el 32% dijo que el factor intrínseco es regular.

Asimismo, de los factores extrínsecos de satisfacción laboral, el 44% de los trabajadores indicaron que es regular.

- Los conocimientos adquiridos sobre la organización fueron muy importantes para aplicar el plan de mejora, que permite mejorar la satisfacción a partir de un buen desarrollo del personal. Además, al aplicar esta estrategia de mejora, la institución pudo disminuir sus problemas de insatisfacción de los empleados.

b. Chavez (2019), realizó la investigación: *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la banda de Shilcayo, 2019*, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Tarapoto - Perú.

Su estudio concluyó:

- Del objetivo general que planteó, resultó tener correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad. Es decir, la comunicación interna facilitó el cumplimiento de la función laboral, lo que se traduce en un buen desempeño laboral y fomenta un ambiente de trabajo positivo.
- Del objetivo específico primero, determinó la relación entre la comunicación interna y la eficacia. Estos resultados permitieron determinar si la comunicación interna mejora también la eficacia de los colaboradores en el desempeño de sus tareas laborales.
- Determinó la existencia y relación entre la comunicación interna y la motivación en los empleados para el segundo objetivo específico. Concluyó que una mejor comunicación interna facilitará lugar a una mayor motivación en el trabajo. Los resultados muestran que cuando los empleados están motivados en una organización, son capaces de maximizar su rendimiento en términos de recursos utilizados.
- El tercer objetivo específico concluyó que existe relación entre la variable y dimensión comunicación interna y relaciones interpersonales. presenta una correlación positiva baja que permite concluir que las relaciones interpersonales no están significativamente influidas por la comunicación interna.

- objetivo específico cuarto, concluyó que existe relación entre la comunicación interna y la eficiencia laboral. Está claro que la comunicación interna no aumenta significativamente la productividad.

c. Vidarte (2019), realizó la investigación: *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura*, Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

El investigador realizó las siguientes conclusiones:

- Determinó la existencia de correlación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del personal del Consejo Nacional de la Magistratura. Sugirió que si hay buena comunicación interna habrá un impacto positivo en el clima organizacional.
- Estableció la existencia de correlación significativa entre las variables comunicación interna y el liderazgo organizacional del Consejo Nacional de la Magistratura. Significó que si la gestión es eficaz en la comunicación interna también ocasionará un impacto positivo en el liderazgo organizacional con el personal de la institución.
- También determinó la existencia de correlación significativa entre la comunicación interna y la contribución de los miembros trabajadores del Consejo Nacional de la Magistratura. Es posible predecir que la forma de gestionar la comunicación interna en la nueva organización (la Junta Nacional de Justicia) tendrá un impacto material en la participación de los empleados en la institución.
- Comprobó que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y la motivación de los trabajadores del Consejo Nacional de la Magistratura. El mismo que se podría afirmar que si hay motivación en los trabajadores de la institución, también podría generar un impacto significativo en la gestión de la comunicación interna. Lo que permitirá un mayor rendimiento laboral y una mayor identificación institucional.

d. Albán y Sánchez (2018), realizaron la investigación: *Desarrollo del Personal y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Esperanza en el año 2018*, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.

La investigación concluyó:

- La variable "Desarrollo personal" influyó significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del Distrito Municipal de Esperanza. Determinaron que el desarrollo personal genera un impacto moderado, mientras que la satisfacción laboral genera impacto significativo. El crecimiento personal de los empleados contribuye a mejorar sus actividades y responsabilidades laborales.

e. Tomapasca (2017), realizó la investigación: *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017*, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Las principales conclusiones son las siguientes:

- De la hipótesis general, resultó que la comunicación interna y productividad laboral tienen relación directa y significativa en el personal administrativo del servicio nacional de Sanidad Agraria. Obtuvieron de la prueba estadística el coeficiente de correlación Spearman de 0,732**, esto determinó una fuerte relación entre ambas variables. Por lo que, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna.
- Comprobaron la existencia de la relación y significancia de la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria. Donde resultó el coeficiente de correlación de Spearman en 0,585**, esto interpretaron como una relación moderada del nivel de significancia 0,000 inferior al previsto ($p < 0.05$). En consecuencia, rechazaron la hipótesis nula y se aceptaron la hipótesis alterna.
- Están correlacionadas directa y significativamente la efectividad de la comunicación interna y la productividad laboral del personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, por razones que el coeficiente de Spearman resultó el 0,628, lo que significa relación moderada habiendo sido considerado el nivel de significancia del 0,000 menor que el esperado ($p < 0,05$). Por tal razón, rechazaron la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.
- Determinaron que la identidad de la comunicación interna y productividad laboral, presentan tener una relación directa y significativa, en los trabajadores administrativos del servicio nacional de sanidad agraria.

Donde al aplicar la estadística inferencial obtuvieron como resultado la correlación rho de Spearman de 0.488, esto significa que existe relación moderada, por tal motivo, rechazaron la hipótesis nula y aceptaron la hipótesis alterna.

2.1.3. Local

a. Osorio (2018), ejecutó la investigación: *Empowerment y su relación con la comunicación interna de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Talavera, Provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2017*, Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú.

La investigación efectuada por el investigador concluyó:

- En el municipio de Talavera, el empowerment y la comunicación interna presentaron correlación directa del 66%. Esto significó que la delegación de autoridad y la responsabilidad en la toma de decisiones se vincularon con la comunicación interna.
- En el municipio de Talavera, el poder y la comunicación intergrupala presentaron la existencia de correlación directa con un porcentaje del 60%. Esto significó que la delegación de poder se ejerce en cada departamento de la organización y están relacionados con la comunicación intergrupala.
- Existe una correlación directa del 52% entre la responsabilidad del Municipio de Talavera y la comunicación intergrupala. La conclusión es que los empleados llevan a cabo el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos, por lo tanto, se relacionó la comunicación que se produce en los distintos departamentos de la organización.
- La responsabilidad y comunicación interpersonal presentaron tener relación directa en un 50%. Esto significó la existencia de un compromiso persistente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas, que va de la mano en la comunicación que tienen los empleados.

b. Hurtado (2018), realizó la investigación: *Comunicación Organizacional Interna y el Clima Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2017*, Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas.

El investigador concluyó:

- La comunicación interna organizacional y el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, presentaron correlación moderada positiva, sintetizó que si la comunicación organizacional mejora, el clima laboral también lo hará.
- El liderazgo y la comunicación de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas presentaron la existencia de correlación positiva. Por lo tanto, afirmó que se llegaría a un alto grado de confianza si se asumen metas, instrucciones de trabajo, procedimientos, la capacitación relacionada con el trabajo y la educación se correlacionarían positivamente entre sí, con la consideración de las sugerencias y con los esfuerzos permanentes para mejorar el desempeño.
- La comunicación descendente y la relación interpersonal de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas demostró que presentan correlación positiva. Por lo que, afirmó y obtuvo como resultado un grado de certeza del 99%, ello significó que, al definir metas, las instrucciones de trabajo, los procedimientos, la capacitación relacionada con el trabajo y la educación se correlacionarían positivamente demostrando interés genuino, ser positivo, ser una persona amable, recordar detalles, animar a los demás y pedir ayuda a alguien para saber cómo hacer algo.
- La comunicación descendente y la motivación de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, resultó la no existencia de correlación. Por tal motivo, afirmó el autor que la definición de objetivos, instrucciones de trabajo, procedimientos, la reconversión laboral y la educación no tienen ningún vínculo con las necesidades físicas, seguridad, social, respeto y autoridad.
- De la comunicación ascendente y el liderazgo de los trabajadores administrativos determinó que existe correlación positiva baja. Por lo que, afirmó el autor el 99% de los casos, problemas, sugerencias de mejora e informes de rendimiento se relacionan de forma positiva al tratar a las personas por igual, tener en cuenta sus sugerencias y perseguir la mejora continua del rendimiento.
- De la comunicación ascendente y la relación interpersonal de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, resultó que existe correlación positiva baja. El autor determinó

si existe un grado de confianza en los problemas, sugerencias de mejora e informes de desempeño estarían positivamente correlacionados con mostrar un interés genuino, mostrar optimismo, ser una persona amable, recordar detalles, otorgar animo a los demás y pedir consejo a alguien sobre cómo proceder.

- Resultó que la comunicación ascendente y la motivación obtuvo que existe una correlación positiva baja. El investigador afirmó que el 99% de casos, los problemas, sugerencias de mejora e informes de rendimiento mostraron estar positivamente correlacionados con las necesidades físicas, la seguridad, las necesidades sociales, la autoestima y necesidades de autorización.
- Resultó que la comunicación horizontal y el liderazgo presentó que existe correlación positiva baja. Por lo que, afirmó que el 95% de certeza respecto a la coordinación del personal, resolución de problemas y el apoyo están positivamente correlacionados con el trato a todos por igual, la toma en cuenta de sugerencias y la búsqueda continua de formas de mejorar el desempeño.
- Del resultado de la comunicación horizontal y la relación interpersonal, mostró una correlación positiva baja. En consecuencia, el autor afirmó que el 99% de las veces, la búsqueda de soluciones a los problemas, la coordinación de esfuerzos y el apoyo al personal están positivamente correlacionados con mostrar un interés genuino, ser optimista, ser amable, recordar detalles, motivar a los demás y se empático cuando hay un desacuerdo.
- La comunicación horizontal no se correlacionó con la motivación en los trabajadores administrativos, Por lo que, el investigador afirmó que la resolución de problemas, la coordinación y el apoyo del personal no se vinculan en mostrar un interés genuino, ser optimista, ser una persona amable, recordar los detalles, animar a los demás y garantizar que los desacuerdos se manejen de manera civilizada.

c. Paucar (2019), realizó la investigación: *Desarrollo de personal y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - Andahuaylas, 2019*, Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas.

El autor estableció las conclusiones:

- Del objetivo general que planteó, resultó que existe correlación positiva alta entre el desarrollo de los empleados y el desempeño laboral en el Distrito Municipal de San Jerónimo. Donde obtuvo como resultado el coeficiente de Spearman de 0,611**, donde consideró el nivel de significancia de 0,000, en síntesis, las variables de estudio pueden presentar efectos de cambios, ya sean positivos o negativos.
- Del primer objetivo específico, resultó que existe una relación positiva moderada entre la educación y las actitudes laborales en los trabajadores del Distrito de San Jerónimo. Obteniéndose como resultado el coeficiente de correlación Spearman, de 0,484**, ello significó presentar una correlación moderadamente positiva. Finalmente, ambas dimensiones experimentan los mismos cambios.
- Del objetivo específico segundo, presentó la correlación moderada entre la educación y la eficiencia en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. Habiendo resultado la correlación de Spearman de 0,460**. El autor estableció que presenta relación positiva moderada. Por lo mismo, que las dimensiones se orientan a los mismos cambios.
- En la cuarta conclusión del tercer objetivo específico, el autor evidenció que existe relación moderada positiva entre la capacitación y actitudes hacia el trabajo en el Distrito Municipal de San Jerónimo. Resultando su coeficiente de Spearman, de 0,402**. En síntesis, ambas dimensiones experimentan los mismos cambios sean de forma positiva o negativa.
- La conclusión del quinto objetivo específico presentó relación positiva baja entre la capacitación y la eficiencia. Por razones que como resultado se obtuvo la correlación de Spearman de 0,370**. Esto significó que las dos dimensiones pueden presentar los mismos cambios, es decir, si una organización se enfoca en brindar capacitación, sus empleados serán más productivos al momento de realizar sus tareas o actividades.
- La sexta conclusión del quinto objetivo específico, resultó tener correlación moderada entre la competencia y las actitudes hacia el trabajo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. Por haber obtenido como resultado la correlación de Spearman de 0,572**, lo que significó que ambas dimensiones están sujetas a los mismos cambios. Esto significa que si la competitividad mejora, los comportamientos relacionados con el trabajo también mejorarán.

- El sexto objetivo específico presentó una relación moderadamente positiva entre la competencia y la eficacia en el Distrito Municipal de San Jerónimo. Por haber resultado el coeficiente de correlación de Spearman de 0,579**. Esto significó que ambas dimensiones experimentan los mismos cambios.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Comunicación Interna

2.2.1.1. Concepto de comunicación

Según Chiavenato (2009), menciona:

Comunicación, palabra que proviene del latín comunicativo, y que significa hacer común. La persona que comunica busca establecer un dialogo entre el emisor y el receptor quien establece una especie de comunidad con el receptor. De esta manera la comunicación es un medio de transmisión de información a través de símbolos comunes. Los símbolos utilizados tienen que ser entendibles tanto para el emisor como para el receptor. Así, comunicación es la transmisión de información y de significados de una persona a otra.

Griffin (2011), describe que la comunicación es un “proceso de transferir información de una persona a otra”. (p.586)

También, Traverso et al. (2017), conceptualiza que la comunicación consiste en hablar unos con otros, nos permite difundir la información que está relacionado a un tema determinado (p.6).

La definición de comunicación, intercambio de información y oportunidad de encuentro con los demás, abre un extenso abanico de posibilidades de interacción social porque permite entender, coordinar y colaborar con los distintos actores organizativos para el crecimiento y desarrollo de la organización. (Mendoza et al., 2018).

Por consiguiente, la comunicación consiste en transmitir el mensaje hacia el receptor, teniendo en cuenta que esta se entienda de la misma forma que el emisor emite el mensaje.

2.2.1.2. Historia de la comunicación interna

Según Arriagada y Ulsen (2011), a través de los años la historia de la comunicación en las organizaciones fue desarrollándose de la siguiente forma:

- Siempre han tenido comunicación interna todas las organizaciones. En cambio, la gestión profesional empieza a surgir como función y habilidad de las estrategias que se plantean en la gestión de recursos humanos (gestión participativa del personal) al culminar los años 70 en Estados Unidos y Europa. Los académicos e investigadores de las ciencias empresariales y sociales fueron capaces de identificar las raíces de la comunicación interna, que se fundamentaban en las teorías de comunicación corporativa, la teoría del comportamiento humano, la psicología del trabajo, la sociología y las relaciones interpersonales.
- la comunicación, en los primeros años de los noventa se aplicó para el entorno laboral que permitió realizar coordinaciones relacionados al trabajo que desempeñaban. También se aplicó en la parte operativa de la organización para explicarles que se debe hacer y cómo hacerlo y en el tema organizacional para dar a conocer la política empresarial, las normativas establecidas, historia de la organización y su cultura. Su objetivo fue promover y desarrollar un vínculo fluida entre el personal e información.
- A mediados de los años 90, el rol de la comunicación interna inició en el hemisferio norte, fue aplicado para mantener motivado a los trabajadores en las organizaciones esto ayudaría a mejorar en el desempeño laboral, para luego ser considerado como un elemento significativo en la formación y mantenimiento de la identidad corporativa.
- Después en el siglo XXI en Estados Unidos, Europa y América Latina, la comunicación interna prospera y se consolida como disciplina empresarial vinculados al crecimiento, evolución funcional e influencia estratégica. La comunicación actual es multidireccional (los mensajes se envían en sentido descendente, ascendente, horizontal y diagonal), así como multiforme (escrita, cara a cara y no verbal).

2.2.1.3. Concepto de comunicación interna

Según Puchol et al. (2003), definen que “la comunicación interna mecanismo de gestión orientado a promover la comunicación de una empresa

con su propio personal, permitiendo organizar las relaciones de trabajo o mejorar su conexión interna y su rendimiento”.

La comunicación interna, dirigido al cliente interno, significa, al trabajador. Se origina como respuesta a las nuevas necesidades de las empresas, para que puedan motivar a su equipo humano e impedir a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más vertiginoso. (Nuñez, 2022)

Se define comunicación interna, a la acumulación de tareas ejecutadas por una organización, el mismo que le permite construir y mantener relaciones positivas entre sus miembros utilizando diversos canales de comunicación, manteniéndolos informados, comprometidos y motivados para apoyar en los objetivos de la organización. (Arbaiza, 2010, p. 291).

La comunicación, definido como la oportunidad de encuentro e intercambio de información con otros, este que inicia con un amplio abanico de posibilidades de interacción social porque permite entender, coordinar y colaborar con las distintas áreas de la organización para su crecimiento y desarrollo. (Mendoza et al., 2018).

Según la Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, la comunicación interna, son las acciones ejecutadas en una organización, que permite difundir mensajes a los servidores civiles que la componen, y debe ser bidireccional, donde genere la retroalimentación e interacción mutua.(Servir, 2017)

2.2.1.4. Tipos de comunicación interna

De acuerdo a Castillo (2010), la comunicación se origina en el seno de una organización puede manifestarse de diversas maneras:

- Comunicación descendente: Está destinado a quienes están por debajo de ti en la jerarquía de la organización. Es el primer tipo de comunicación interna que encontramos históricamente, ya que los empleados de los procesos industriales se ven obligados a repetir las mismas tareas, lo que exige la emisión de órdenes adecuadas para completar su trabajo.
- Comunicación ascendente: En el contexto de toda organización y considerando su crecimiento y avance dentro de la comunicación interna,

se distingue este tipo de comunicación por razones de la capacidad que los empleados establecen una comunicación con los superiores judiciales.

- Comunicación horizontal: Es la comunicación mutua que establecen varios departamentos donde incluyen a todos los miembros de la organización.
- Comunicación transversal: Este tipo de comunicación pretende establecer un lenguaje sencillo entre la mayoría de miembros de la organización y difundirlo en su entorno interno.

2.2.1.5. Objetivos de la comunicación interna

Los objetivos de la comunicación interna definidos por Castillo (2010), son:

- a. Los objetivos comunes deben involucrar a la organización fomentando el sentimiento de pertenencia y compartiendo valores y culturas.
- b. Deberán de proyectar una imagen positiva los miembros internos de la organización.
- c. El feedback, como elemento de equilibrio para informar de forma descendente, ascendente y transversal.
- d. Comprometer al personal en el proyecto personalizando y que contribuya para lograr los bienes colectivos.
- e. Fortalecer un estilo de dirección que se oriente en la participación de todos los miembros.
- f. La adecuación de los cambios debe de favorecer al entorno.

2.2.1.6. Funciones de la comunicación interna

Las funciones son definidas por el autor Castillo (2010), de la siguiente manera:

- Indagar la situación del clima social de la organización para anticipar cierta disfunción, para luego crear e intercambiar opiniones que mejoren el clima social.
- Orientar a los participantes de la organización a través de la comunicación interna.
- Comunicar al público interno para que otorguen respuesta a las necesidades de información.
- Motivar la participación y coordinar con las personas que van a participar.
- Instaurar campañas de comunicación interna para conocer el efecto causado.
- Instruir a los responsables de la comunicación interna.

2.2.1.7. Ventajas e inconvenientes de la comunicación interna

En el siguiente cuadro se presenta las ventajas e inconvenientes que se da en la comunicación interna. Definido por (Whestphalen, 1994, citado en Castillo, 2010).

Tabla 1

Ventajas e inconvenientes de la comunicación interna

	Recursos Humanos	Comunicación
Ventajas	<p>Son funciones complementarias, la dirección de personal y comunicación interna</p> <p>Reconoce de forma profunda los salarios y los valores de la organización.</p> <p>Muestra coherencia en las diversas actuaciones internas: selección, formación, motivación, dirección.</p> <p>Es moderador e intermedio ante otras Instancias departamentales</p>	<p>Son homogeneizados los mensajes internos y externos.</p> <p>Mayor amplitud y conocimiento en la actuación de comunicación interna</p> <p>Práctica acciones de comunicación transversal y no función del público interno o externo.</p>
Inconvenientes	<p>No son adecuadas sus funciones y prioridades.</p> <p>Es restringido en su forma de comunicación.</p> <p>No existe relación entre las acciones comunicativas internas y externas.</p>	<p>La comunicación podría estar subordinada a la externa.</p>
Conclusión	<p>Conoce la organización de buena forma.</p> <p>Excelente para comunicación humana, para la selección, motivación, política social, formación.</p>	<p>Tiene experticia en técnicas de comunicación.</p> <p>Formidable para establecer una comunicación técnica e institucional.</p>

Nota: se describe las desventajas e inconvenientes de la comunicación interna.

Fuente: (Whestphalen, 1994, citado en Castillo, 2010).

2.2.1.8. Barreras de comunicación interna

Las dimensiones de la comunicación interna, planteados por García (1998), son:

- Físicas: Ausencias técnicas en canales y soportes; espacios donde se presentan ruidos y perturbaciones, etc.
- Fisiológicas: restricciones orgánicas de los receptores.
- Psicología: trastornos personales, irritación, agresividad, etc.
- Sociológicas: Oposición entre grupos a los que pertenecen los comunicantes (Partidos políticos, iglesias, sindicatos, etc.), adulación de clima social, etc
- Culturales: Diferente nivel de formación intelectual, distinto continente y distinta mentalidad etc.
- Administrativas: Sistema inadecuado o incompatible de la organización.
- Lingüísticas: Inexperiencia de los códigos que se utilizan para comunicar (lingüísticos, retóricos, etc.) o conocimiento escaso que generan malentendidos, etc.

2.2.1.9. Canal de comunicación Interna

Servir (2017), de acuerdo a Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, de la Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna lo define como:

El medio, mediante el cual se hace el proceso de comunicación. Cada entidad puede optar por uno o más canales de comunicación y estos se deben adaptar observando los objetivos y posibilidades. Algunos de los canales más usados son:

- Correo electrónico
- Intranet
- Mural interno
- Reuniones
- Revista o boletín informativo
- Buzón de sugerencias
- Mensajes de texto

2.2.1.10. Dimensiones de la comunicación interna

- **El vínculo**

Según Reyes (2012), menciona que permite establecer relaciones y afectos con el entorno que interactúa u organizaciones a la que pertenecen. Cada persona tiene la necesidad de establecer una relación y a través del tiempo se va formando el afecto por medio de la relación establecida. La formación del vínculo ya sea en la organización, grupo o equipo de trabajo permite el mayor compromiso con las funciones, actividades o tareas realizadas. Al establecer la relación positiva entre el trabajador y la organización ayuda a que el trabajador se sienta en un ambiente de confianza y ayuda a mejora sus actividades y tareas.

Para Chiavenato (2009), “el vínculo consiste en contar con redes de comunicación (red intrapersonal, red interpersonal, red grupal, red cultural) dentro y fuera de la organización; instituye canales formales de comunicación”.

- **Efectividad**

La efectividad consiste en realizar actividades que ayuden alcanzar el objetivo de la organización de manera exitosa. Así como define Reyes (2012), que la dimensión se vincula con la necesidad de sentido o propósito de los trabajadores que actúan con autonomía y se sienten bastante motivados. Cuando se habla de efectividad consiste en alcanzar los objetivos estratégicos que se propone el equipo de trabajo. Cabe mencionar que al alcanzar sus objetivos o consiguen sus metas son equipos de éxito.

La efectividad para Cifuentes et al. (2000), “está compuesta por conjunto de actividades, en base a habilidades, capacidades y competencias individuales que aportan de manera exitosa. Esto permite que cada colaborador cumpla con sus funciones y otorgue cumplir con sus objetivos en la organización.

En su artículo Manene (2013), afirma “cuando se expresa el término efectividad, se hace referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, en el desarrollo de su desempeño para obtener un resultado beneficioso”.

- **Identidad**

Esta dimensión se vincula con la necesidad de sentirse parte de un grupo humano con particularidades únicas, y tomando en consideración formar parte de una tribu, de un grupo único y especial, reconocido como miembro de una élite. Asimismo, se vincula con las creencias debido a que cuando al trabajar la identidad, lo que se pretende realizar es definir y fijar determinadas convicciones acerca de aquello que es aceptable o no, deseable o no, legítimo o no (Reyes, 2012).

2.2.1.11. Teorías de la comunicación interna

Diversos estudiosos han propuesto teorías de comunicación para explicar el proceso.

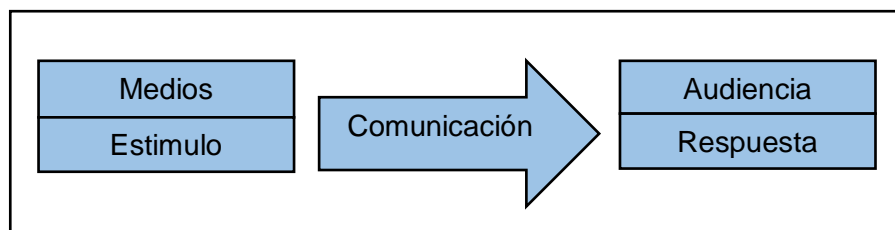
- **Teoría de la aguja hipodérmica**

La comunicación y los primeros modelos fueron realizados después de la primera guerra mundial, entre 1914 y 1918. Según este modelo, los medios de comunicación difundieron información con contenidos que son ciertos y verídicos. Mediante la aplicación de la información se evaluó el efecto que causó la crónica a través de los medios de comunicación. Esta teoría fue elaborada informalmente a fines de los años 20, para analizar los anuncios y observar la participación de la ciudadanía después de la información recibida (Arbaiza, 2010).

Esta teoría es un modelo que permite un simple estímulo y respuesta.

Figura 1

Modelo de aguja hipotérmica de estímulo-respuesta.



Nota. La figura muestra como la comunicación puede ser estimulado y a cambio se consigue una respuesta. Fuente: (Arbaiza, 2010, p. 286).

- **Teoría de la comunicación de las dos etapas**

Atribuido en su mayor parte a una nueva explicación teórica del proceso de comunicación, partiendo desde un inicio de la propuesta lineal y de una dirección de la sociología funcionalista. Según la actual teoría, los líderes que actúan como representantes transmiten los mensajes al grupo. Esto significa que los mensajes enviados a través de los canales de comunicación son primero comprendidos, interpretados y procesados por individuos que sirven como guías, validadores y difusores de información en los corazones y mentes de sus respectivos grupos, dependiendo de su nivel de influencia (Tomapasca, 2017).

- **Teoría de SMCR de Berlo**

Berlo (citado por Arbaiza, 2010) donde señala:

Las cuestiones psicológicas como un modelo teórico que integran el proceso de la comunicación. El modelo también denominado “SMCR” (Source=Fuente, Message=Mensaje, Channel=Canal, Receiver=Receptor). Mediante este modelo, el autor diferencia la acción del emisor, y su estrategia e intención, de la del receptor. Además, el proceso de la comunicación continua pautas del aprendizaje, instaurando relaciones de casualidad a partir de la aplicación de las pautas procesales. En tal sentido, la comunicación es un procedimiento reglado, es decir, no es un simple acto y permite al ser humano negociar su posición en el entorno que vive. Atribuye gran importancia al receptor e indica que los significados no están en el mensaje sino en sus usuarios, es decir, le dan gran importancia a la decodificación. Para este autor, la decodificación es el valor final de la comunicación.

2.2.2. Desarrollo del personal

2.2.2.1. Concepto de desarrollo del personal

De la manera siguiente Fernandez y Fernandez (2009) definen que el desarrollo personal “este permite encontrar que las personas posean los conocimientos y capacidades necesarias para estar preparadas en cumplir nuevas responsabilidades”.

Para Challa (citado en Codeper, 2019), el desarrollo personal es adquirida a través de la experiencia de interacción individual y grupal donde

realizan actividades que les permite aplicar, optimizar habilidades, destrezas, donde comunicación es abierta y directa, relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y la toma de decisiones. Por ende, también permite conocer un poco más de sí mismos y su entorno donde participan sus compañeros de grupo, ayuda al personal a crecer como profesional y ser más consiente de la realidad.

Para Chiavenato (2009), el desarrollo del personal consiste en poder adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias que hacen que las organizaciones sean más competitivas. (p. 414).

Otorgarles información a las personas no significa únicamente el único medio para que puedan aprender nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, para que así, sean más eficientes en lo que hacen. Representa, sobre todo, proponerles la información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y que luego puedan modificar sus hábitos y comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen. (Chiavenato, 2009).

2.2.2.2. Capacitación

La capacitación es un medio por el que desarrollan las personas y son más productivas, adquieren nuevos conocimientos, desarrollar sus habilidades. (Chiavenato, 2009, p. 371).

Desarrollo profesional

Se centra en un esfuerzo organizado y formalizado para originar trabajadores más calificados. Su alcance es amplio y con duración mayor que la educación. Si la organización quiere prevalecer en un entorno mundial cada vez más competitivo, el desarrollo debe ser una decisión empresarial estratégica. (Fernández, 2002).

Desarrollo de carrera

En el desarrollo carrera las personas van adquiriendo nuevos conocimientos, habilidades que a lo largo de su profesión les permite ocupar distintos cargos y a seguir realizando especializaciones. Una carrera es la continuación o cadena de puestos que una persona ocupa a lo largo de su vida profesional. La carrera presupone un desarrollo profesional progresiva y la ocupación de cargos de puestos cada vez más altos y complejos que tienen mayores

responsabilidades. El desarrollo de la carrera tiene una secuencia, un proceso formal y que tiene un enfoque en el futuro, para los trabajadores que presentan potencial para ocupar cargos altos. (Chiavenato, 2009, p. 418).

2.2.2.3. Objetivos del desarrollo personal

Los siguientes objetivos fueron desarrollados por el Centro Europeo de Postgrado (2021):

- Aumentar el potencial laboral de los trabajadores para resolver problemas y tareas personales en el campo del funcionamiento y desarrollo de la organización.
- Incremento de la eficiencia laboral.
- Disminución de la rotación del personal.
- Capacitación del personal líder.
- Formación de empleados jóvenes y capaces.
- Lograr una mayor independencia del mercado laboral.
- Adaptación a las nuevas tecnologías.
- Crecimiento de las habilidades sociales de los empleados y su satisfacción laboral.

2.2.2.4. Herramientas para el desarrollo personal

- Hacer uso de la propia experiencia al tiempo que se constata el sentido y la emoción que damos a nuestra vida.
- Ser consciente de los propios actos y comportamientos, o asumir la responsabilidad de los mismos.
- Aprender a comunicar los descubrimientos propios y ajenos sobre uno mismo.
- Ser uno mismo y no imitar a otro.

Tanto, las organizaciones como las personas que trabajan en ellas cambian constantemente. Los objetivos se revisan, se modifican y se vuelven a fijar, se crean nuevos departamentos, se reorganizan los antiguos, los empleados dejan la empresa o cambian de trabajo, se contratan nuevos empleados, los productos experimentan cambios notables y la tecnología avanza sin cesar. Las personas crecen, aprenden cosas nuevas, modifican sus comportamientos y actitudes, tienen nuevas motivaciones y se plantean nuevos problemas. Los tiempos han cambiado. Algunos cambios en las organizaciones se producen a lo largo de los procesos, mientras que otros se anuncian con antelación. El

término "desarrollo" se utiliza cuando un cambio es intencionado y se planifica con antelación. (Gonzalez et al. 2010, p.2).

2.2.2.5. Métodos para el desarrollo de personas

Según Chiavenato (2009), los principales métodos de desarrollo de las personas en su puesto actual son:

1. La rotación de puestos. Significa hacer que las personas pasen por varios puestos en la organización con la intención de expandir sus habilidades, conocimientos y capacidades.
2. Puestos de asesoría. Significa brindar a la persona que tiene gran potencial la oportunidad de trabajar provisionalmente en diferentes áreas de la organización, bajo la supervisión de un gerente exitoso. La persona trabaja como asistente de staff o en equipos de asesoría directa y desempeña diferentes tareas bajo la guía y con el apoyo de un administrador.
3. Aprendizaje práctico. Es una técnica de capacitación que permite a la persona dedicarse, de tiempo completo, al trabajo de analizar y resolver problemas de ciertos proyectos o de otros departamentos.
4. Asignación de comisiones. Significa brindar a la persona la oportunidad de participar en comisiones de trabajo, donde participa en la toma de decisiones, aprende al observar a otros e investiga problemas específicos de la organización.
5. Participación en cursos y seminarios externos. Es una forma tradicional de desarrollo por cursos formales, clases y seminarios. Brinda la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y de desarrollar habilidades conceptuales y analíticas.
6. Ejercicios de simulación. La simulación ha extrapolado la selección de personal y también se ha convertido en una técnica de capacitación y desarrollo. Los ejercicios de simulación incluyen estudios de casos, juegos de empresas, simulación de funciones (role playing), etc.
7. Capacitación fuera de la empresa. Una tendencia reciente es utilizar capacitación externa, muchas veces relacionada con la búsqueda de nuevos conocimientos, actitudes y comportamientos que no existen dentro de la organización y que se deben obtener fuera de ella. Por lo general, este tipo de capacitación es proporcionada por organizaciones que se especializan en entrenamiento y desarrollo y que ofrecen esquemas integrados, con un enfoque para enseñar a los empleados la importancia de trabajar en conjunto, en equipo

8. Estudio de casos. Es un método de desarrollo que presenta a la persona una descripción escrita de un problema organizacional que debe analizar y resolver. Se trata de una técnica que permite diagnosticar un problema real y presentar alternativas para su solución, desarrolla habilidades para el análisis, la comunicación y la persuasión.
9. Juegos de empresas, también llamados management games o business games. Son técnicas de desarrollo en las que equipos de trabajadores o de administradores compiten entre sí y toman decisiones.
10. Centros internos de desarrollo o in house development centers. Se trata de métodos que se aplican en centros que están al interior de la empresa y que buscan exponer a los administradores y a las personas a ejercicios realistas para que desarrollen y mejoren sus habilidades personales, por ejemplo, las universidades corporativas computarizadas en situaciones empresariales, reales o simuladas.
11. Coaching. El administrador puede representar varias funciones integradas, como líder renovador, preparador, orientador e impulsor, para convertirse en un coach. El coaching se refiere al conjunto de todas esas facetas.

2.2.2.6. Iso 9001

Son los mínimos absolutos que una persona debe poseer para desempeñar con éxito una función específica. Las competencias de cada organización se determinan mediante un análisis de los requisitos de cada puesto de trabajo. Se considera que un trabajador está cualificado para el puesto cuando su perfil coincide con el del trabajo. Otro factor es que la norma ISO 9001 hace mucho hincapié en la formación de los empleados. Un requisito previo necesario para ser un empleado capaz es la formación (Escuela Europea de Excelencia, 2016).

2.2.2.7. Ley del servicio civil Nº 30057

El artículo 10, considera la finalidad del proceso de capacitación de la siguiente manera:

El proceso de capacitación ayuda a fortalecer la capacidad de los servidores civiles ayuda y a mejorar el desempeño en las áreas que ocupan. Esto conlleva a brindar un servicio de calidad a los servidores y ayuda también

alcanzar al logro de los objetivos de la organización. La capacitación no solo ayuda alcanzar el objetivo de la organización o brindar un servicio de calidad sino también permite que los servidores civiles sean más competitivos.(Congreso de la República del Perú, 2013).

Así mismo también menciona en el artículo 19 sobre la finalidad del proceso de evaluación:

La gestión del rendimiento comprende el proceso de evolución de desempeño y tiene por finalidad estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil. Identifica y reconoce el aporte de los servidores con las metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por los servidores para mejorar el desempeño en sus puestos y de la entidad. (Congreso de la República del Perú, 2013).

2.2.2.8. Dimensiones del desarrollo del personal

- **Habilidades**

Para Arroyo (2012), “las herramientas técnicas y de propiedad hacen referencia a las habilidades con que se ejecuta algo, conocido como habilidades que posee una persona para realizar determinada tarea”.

Según Chiavenato (2009), el desarrollo de habilidades consiste en adquirir nuevos conocimientos y ser transformados para aplicarlos o llevarlos a la acción.

- **Toma de decisiones**

La toma de decisiones, Chiavenato (2009), indica que es “proporción de la idea de otorgar a las personas el poder, la libertad y la información que se requiere para tomar decisiones y participar activamente en la organización”.

También define Griffin (2011), que: “La toma de decisiones se vincula a un acto específico o a un proceso general. En síntesis, es la acción de elegir una de un conglomerado de alternativas”.

- **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, son las que intervienen en los trabajadores de una empresa, supervisores, directivos y gerentes, tienen como meta intentar conseguir y conservar la confianza, la

colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo. (Montes, 2021).

Los trabajadores de una institución deben de desarrollar las relaciones interpersonales, ya que como ser humano siempre tendrán la necesidad de afiliarse a su entorno laboral. Pero se tiene que tener en cuenta que las relaciones interpersonales tienen que ser de alta calidad esto ayudara que el personal se sienta satisfecho con su entorno laboral. Sin embargo, si el personal está en un ambiente de mala calidad no se dará una interrelación positiva (Griffin, 2011, p. 585).

2.2.2.9. Principales teorías del desarrollo personal

Teoría de establecimiento de metas

Según Locke y Latham (como se citó por Arbaiza, 2010) quienes definen que “cuando las metas son claras, mejoran el desempeño, las metas difíciles dan como resultado un desempeño más alto que cuando las metas son fáciles y el desempeño es mejor aun cuando hay retro alimentación. De la misma manera consideran Una importante herramienta directiva para mejorar el rendimiento laboral que es la teoría del establecimiento de objetivos. Este modelo es utilizado por muchas organizaciones hoy en día y tiene el potencial de ser muy eficaz para motivar a los empleados. El método consiste en una gestión basada en objetivos, que da importancia al establecimiento de objetivos significativos, medibles y verificables durante un periodo de tiempo concreto y que proporciona información de apoyo sobre los avances que se van a realizar (p. 163).

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow

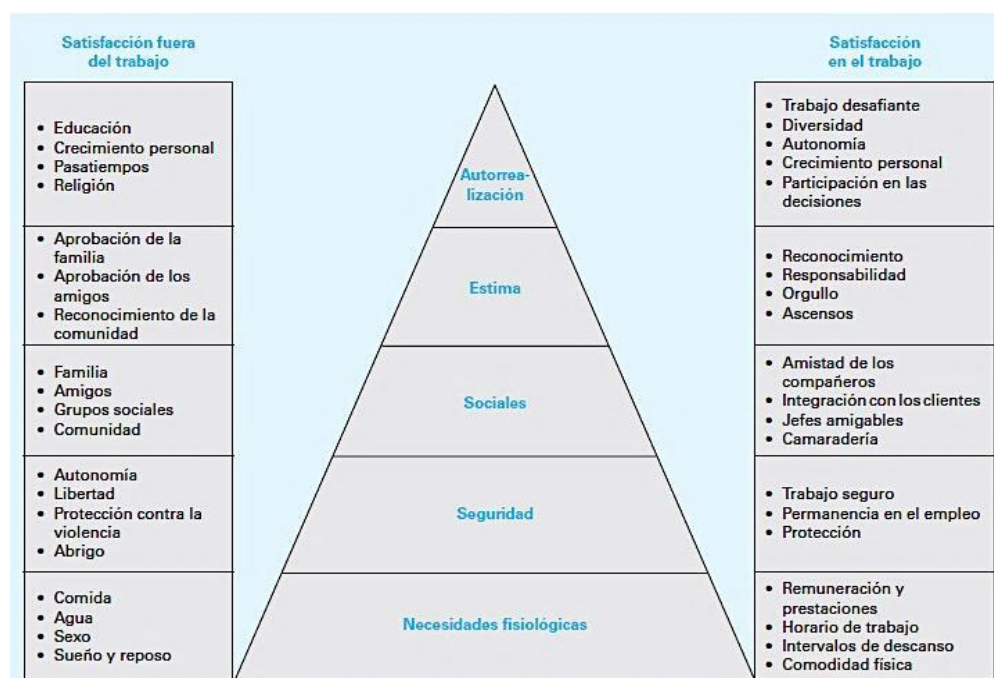
Por otro lado Chiavenato (2009), muestra la pirámide de Abraham Maslow con sus respectivas necesidades:

1. Las necesidades fisiológicas, comprende: alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También denominada necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
2. Las necesidades de seguridad, son las de estar exentas de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido de las amenazas del entorno externo. También están estrechamente vinculadas con la supervivencia del individuo.

3. Las necesidades sociales, que consideran la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están conectados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
4. Las necesidades de estima, están vinculadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, y son la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.
5. Las necesidades de autorrealización, son las que el individuo tiene y lo realizan a través del desarrollo de sus aptitudes y capacidades. son las necesidades humanas que se sitúan en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

Figura 2

La pirámide de las necesidades humanas de Maslow.



Nota. La pirámide de Maslow es una teoría que nos trata de explicar qué impulsa la conducta humana y está formada por cinco niveles que están ordenadas jerárquicamente según las necesidades humanas. Fuente: (Chiavenato, 2009, p. 241).

2.3. Marco conceptual

Comunicación: Procedimiento de intercambio de información entre un emisor y receptor, ya sea verbal y no verbal, donde el primero (emisor) transmite el mensaje y el segundo(receptor) interpreta la información.

Comunicación vertical: Es aquella en la que la información fluye entre subordinados y sus superiores dentro de la organización.

Comunicación ascendente: Es el intercambio de mensaje de los empleados hacia los administradores o funcionarios que ocupan cargos más altos según el organigrama de una organización.

Comunicación Transversal: Cuando los departamentos se comunican entre sí de manera eficiente y logran entregar información precisa.

Vínculo: Es una relación o conexión positiva entre stakeholders, el jefe o colaborador o algo material, que permite obtener resultados positivos de acuerdo a los objetivos de la institución.

Efectividad: Es un reto que se propone la institución y los colaboradores para alcanzar la eficiencia y la eficacia.

Identidad: Consiste en la identificación de los colaboradores con la organización.

Actividades: Es el conjunto de trabajos o tareas que se llevan a cabo para cumplir las metas de una programación establecida por la institución.

Adaptación: Es el proceso de acomodación o ajuste de cualquier cosa, un organismo o un acto, una persona o una circunstancia. Son cambios que se producen en cualquier cosa como resultado de agentes internos o externos.

Ambiente laboral: El conjunto de circunstancias que ayudan a lograr la satisfacción o el confort en el trabajo conforman el entorno laboral.

Barrera: Obstáculo o cerca de mediana altura que sirve para impedir el paso.

Clima de confianza: Se traduce en sentirse seguro y con la certeza de que algo sucederá (o no sucederá). Es tener fe en que otras personas actuarán de forma honorable y como se espera.

Cultural: Un conjunto de conocimientos y conceptos generales adquiridos a través del crecimiento de las facultades intelectuales mediante la lectura, el estudio y el trabajo

Desarrollo personal: Es la adquisición de nuevos conocimientos que mejoran el desarrollo de nuevas habilidades personales siendo este un mejor profesional. Permite también genera nuevas conductas y actitudes, que mejoran la calidad de vida y tienen mayores oportunidades en el mercado laboral.

Experiencias: El conocimiento de algo, o la capacidad de realizar algo, que se adquiere después de hacer, experimentar, sentir o pasar por ello una o más veces.

Formación: Son conocimientos adquiridos a través del tiempo y la experiencia en un determinado cargo o materia.

Habilidades: Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.

Integración: Hacer que alguien o algo se una a algo para formar parte de ello.

Información: es la adquisición de conocimiento mediante la búsqueda o indagación de algo desconocido.

Productividad: Se refiere a la capacidad de una persona, equipo u organización para trabajar de manera eficiente dentro de ese tiempo con el fin de incrementar al máximo la producción.

Realización personal: Es un reto para todos, pero alcanzarla requiere superar muchos obstáculos, entre ellos una mala interpretación de la idea, porque realizar el propio potencial implica una serie de objetivos que conducen a una realización duradera y no sólo a un placer momentáneo.

Relaciones Interpersonales: son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en sentimientos y emociones, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y las actividades sociales, y las interacciones y los acuerdos de cooperación en el hogar, entre otros.

Satisfacer: Cubrir una necesidad o conceder un deseo a alguien.

Toma de Decisiones: Es el proceso mediante el cual se eligen opciones o enfoques para abordar diversas situaciones de la vida en muchos contextos, incluidos los

profesionales, familiares, personales, sentimentales o empresariales (utilizando métodos cuantitativos ofrecidos por la administración).

2.4. Marco institucional

2.4.1. Reseña histórica

San Jerónimo, ubicado en el Región de Apurímac, provincia de Andahuaylas posee una extensión territorial de 237.42 Km², cuya actividad económica principal es la agricultura y ganadería, fundamentalmente la producción de la papa, tubérculo que permite el sostenimiento de las familias del distrito.

Se esclareció su fecha de fundación en el año 2009, mediante una comisión investigadora que con instrumentos pertinentes determinaron mediante análisis el origen de la fecha real de su fundación, en anteriores años los festejos de su aniversario tenían coincidencia con las conmemoraciones del distrito de Talavera de la Reyna y la provincia de Andahuaylas.

De acuerdo a los antecedentes de los archivos históricos del Congreso de la República y otros centros culturales e históricos, no hay evidencia que demuestre que San Jerónimo fue oficialmente creado en la época Republicana (21 de Junio de 1825); sin embargo, existen evidencias que indican que fue fundada en la época del Coloniaje, de cuyo fundador fue Francisco Pizarro con presencia y anuencia del Jefe Chanka Huasco entre los años 1533 y 1539 después de la fundación de Talavera de la Reyna y Andahuaylas, este suceso sustenta en la cronología de la presencia española en nuestra tierra (Libro de actas del secretario de Pizarro, Pedro Sancho de la Hoz), que en el caso de San Jerónimo, existe la posibilidad que fue fundada con la categoría de parroquia y que al comienzo de la República pasaron a ser distritos.

Después de haberse efectuado estos hallazgos de investigación los antecedentes históricos señalan que el nombre de este distrito llamado San Jerónimo provienen de: San Jerónimo quien fue el mayor Doctor de la iglesia, quien a la vez es el patrono de este distrito, las conmemoraciones religiosas del patrón San Jerónimo se efectúan cada 30 de setiembre convirtiendo en la fecha más apropiada por temas históricos, culturales y religiosos para las celebraciones del distrito.

Desde el año 2009 se conmemora como día central del Distrito de San Jerónimo, y desde allí cada 30 de setiembre se celebra y reconoce como aniversario de fundación española.(Municipalidad distrital de San Jerónimo, 2021)

2.4.2. Misión

Somos una institución de servicio a la comunidad, cuyo fin es mejorar la calidad de vida del pueblo jeronimiano, a través de la inclusión integral y sostenida, con asistencia en la salud y la educación, fomentando la competitividad en la agricultura e impulsando el desarrollo integral de la sociedad, tenemos vocación de servicio social para el bienestar y desarrollo del distrito en base a una gestión transparente en conductas y acciones administrativas y operativas para nuestras futuras generaciones. (Municipalidad distrital de San Jerónimo, 2021).

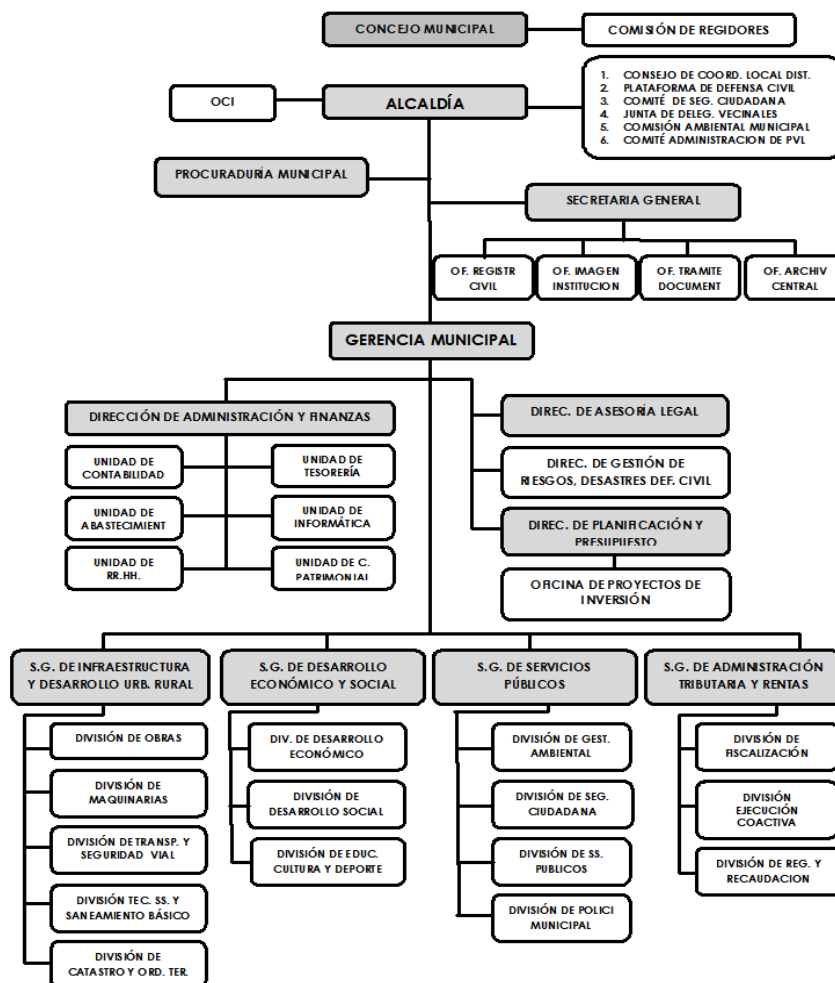
2.4.3. Visión

La Municipalidad Distrital de San Jerónimo en el año 2022, será una institución líder en el mejoramiento de la calidad de vida y en la promoción de desarrollo económico, ecológico y social; afirmando su identidad local con una gestión transparente fomentando la participación activa de los vecinos; y la satisfacción total del ciudadano jeronimiano a través de una cultura institucional de servicio a la comunidad, compartida por todos los trabajadores del municipio, motivados y comprometidos con la sociedad; y apoyados por tecnología de vanguardia; para mantener un sitio preponderante como el mejor municipio del Perú y Latinoamérica. (Municipalidad distrital de San Jerónimo, 2021).

2.4.4. Organigrama

Figura 3

Organigrama de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.



Nota. Manual de organizaciones y funciones. Fuente: (Municipalidad distrital de San Jerónimo, 2021).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

3.1.2. Hipótesis específica

- a) El Vínculo se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas.
- b) La efectividad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas.
- c) La identidad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas.

3.2. Variables

Variable 1: Comunicación interna

Se define como el “conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”.(Castillo, 2010, p. 121).

Variable 2: Desarrollo del personal

Considera Saavedra et al. (2015), que “se centra en conseguir que las personas tengan los conocimientos y capacidades necesarias para estar preparadas para asumir nuevas responsabilidades”.

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1. Comunicación interna	Según Nuñez & Puchol (2010) que “La CI son aquellos dispositivos de gestión encaminados a promover la comunicación de una empresa con su propio personal, tratando de organizar sus relaciones de trabajo o de mejorar su cohesión interna y su rendimiento” (p.3).	La variable de comunicación interna será evaluada a través de sus dimensiones: vínculo, efectividad e identidad.	Vínculo	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones • Afectos • valoración • Propósito
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Conducta consistente • Sentido de logro • Pertenecía • Reconocimiento de estatus
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Creencias • Experiencias • Formación
Variable 2. Desarrollo del personal	De la manera siguiente Saavedra & Fernandez (2009) define que el desarrollo personal “se centra en conseguir que las personas tengan los conocimientos y capacidades necesarias para estar preparadas para asumir nuevas responsabilidades” (p.230).	La variable del desarrollo personal será evaluada por los aspectos presentados en sus conceptos como: habilidades, toma de decisiones y relaciones interpersonales	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Cambios
			Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal • Adaptación
			Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades • Motivación • Ambiente laboral

Nota. Operacionalización de variables y su disgregación en dimensiones y formas de medición. Fuente: adecuado (Puchol et al., 2003 y Saavedra, 2009).

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque de investigación

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo que permite medir y cuantificar el fenómeno. Así mismo “permite hacer tablas y graficas que ilustren adecuadamente un fenómeno” (Méndez et al., 2011)

Según Hernandez et al. (2010), en el método cuantitativo, los datos se recopilan para probar hipótesis basadas en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.4.2. Método de la investigación

Para Bernal (2010), el metodo hipotético-deductivo “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontar con los hechos.

3.4.3. Tipo de investigación

Según su finalidad, el presente estudio es de tipo básico, como menciona Carrasco (2013), es la que no tiene objetivos prácticos inmediatos porque sólo busca ampliar y profundizar el conocimiento científico existente sobre la realidad. En base a la definición la investigación se centró en indagar y ampliar la información acerca de la comunicación interna y el desarrollo personal a raíz del problema identificado en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

3.4.4. Nivel de investigación

Por otro lado, según el nivel de conocimiento, el tipo de estudio de investigación es descriptiva correlacional, que de acuerdo con Hernandez et al. (2010), la investigación correlacional tiene la finalidad de comprender la relación o el nivel de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. Ya que tiene como propósito describir y determinar el grado de relación que existe entre comunicación interna y desarrollo del personal en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

3.4.5. Diseño de investigación

El presente trabajo se encamina a la investigación de diseño no experimental debido a que, son aquellas cuyas variables carecen de

manipulación intencionada, de un grupo de control o incluso de un diseño experimental. analizan e investigan hechos y fenómenos de la realidad después de que hayan ocurrido. (Carrasco, 2013).

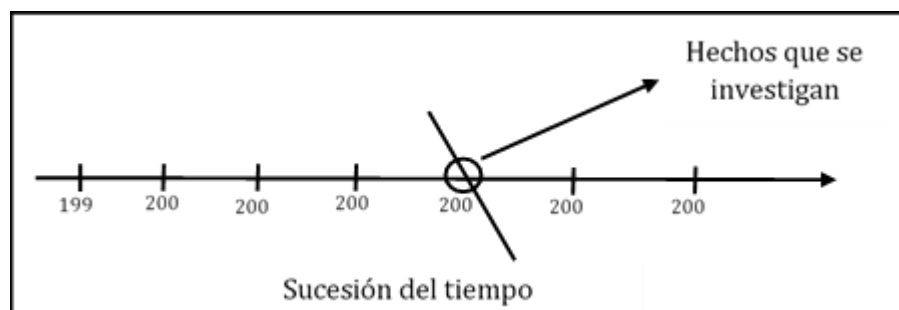
Este diseño no experimental según señalan Hernandez et al. (2010), son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

Dentro del diseño no experimental, “una de las formas generales de tipo de diseño transaccionales o transversales, se emplea para realizar estudios de investigación sobre hechos y fenómenos de la realidad en un momento determinado”. (Carrasco, 2013, p. 72).

Este tipo de diseño, según Carrasco (2013), se esquematiza como sigue:

Figura 4

Esquema de diseño transeccional o transversal

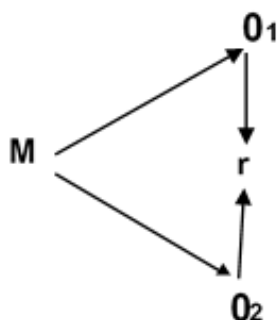


Nota. en esta figura se observa que el diseño transeccional o transversal consiste en la recolección de datos de un solo momento y en un tiempo único. Fuente: (Carrasco, 2013, p. 73).

Estos diseños tienen la particularidad de que permiten al investigador examinar y estudiar la relación entre hechos y fenómenos de la realidad para medir su nivel de influencia o ausencia de los mismos y estimar el grado de correlación entre las variables objeto de estudio. (Carrasco, 2013).

Figura 5

Esquema de diseño correlacional



Nota. Esta figura muestra el esquema de correlación que existe entre dos variables. Fuente: (Carrasco, 2013).

Donde:

M = Muestra

O1 = Observaciones de la V1 (Comunicación interna)

O2 = Observaciones de la V2 (Desarrollo del personal)

r = Correlacional entre dichas variables

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Para determinar la población, lo primero que se realizó es identificar el universo que está conformado por el total de trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, que son 172 trabajadores. (Municipalidad distrital de San Jerónimo, 2021). Se vio por conveniente considerar como población y objeto de estudio a 109 trabajadores que está conformado por el personal nombrado, personal de confianza y personal CAS y solo 68 trabajadores que están contratados por Locación de Servicio. Los 63 trabajadores de Locación de Servicio no se consideran en la población debido a que son personales de limpieza, serenos y guardianía.

Tabla 2

Clasificación de trabajadores administrativos

Nº	Clasificación de trabajadores	Cantidad
01	Personal Nombrado	22
02	Personal de confianza	11
03	Personal CAS	08
04	Personal por Locación de Servicio	68
Total		109

Nota. Cantidad de servidores según régimen laboral. Fuente:(Municipalidad distrital de San Jerónimo, 2021).

Muestra

A su vez menciona que “Una muestra es un sub grupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberán ser representativa de dicha población”. (Hernandez et al., 2010).

Esta parte de la población también permite generalizar los resultados de los elementos encontrados dentro de la población.

Base y unidad de la muestra

a. Base de la muestra

Define que “son un conjunto de unidades muestrales, que se pueden presentar de forma individual o grupal, esto constituirá la población que será materia de estudio”. (Bernal, 2010).

La base de la muestra en el proyecto de investigación es:

- La base de la muestra será la solicitud que fue otorgada por el área de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

b. Unidad de la muestra

Así mismo también que “La unidad de muestra del proyecto de investigación son los elementos por el que está compuesto la base de la muestra”. (Carrasco, 2013). La unidad de muestra del proyecto de investigación es:

- Compone la cantidad de personales nombrados, personal de confianza, contrato administrativo de servicio y locación de servicios, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

El tipo de muestra que se utilizará es muestra probabilística la cual presenta como una de sus dimensiones las probabilísticas aleatorias simples, define Carrasco (2013), que “en este tipo de muestras todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para ser parte de la muestra”.

Determinación del tamaño de muestra mediante la tabla del error

Una de las herramientas más prácticas utilizadas en la investigación científica para el manejo de la población y la muestra es la tabla de errores; concretamente, para determinar el tamaño de la muestra o calcular cuántos elementos de la población deben incluirse en la muestra. (Carrasco, 2013, p. 245).

Así se establece la muestra para la investigación, teniendo en cuenta como población 109 trabajadores, con un margen de error del 5% y seguridad del 50%.

El tamaño de la muestra se

n: tamaño de muestra

N: población

Z: nivel de confianza

p: probabilidad a favor

q: probabilidad en contra

e: error de muestra

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

Donde:

n= tamaño de la muestra.

N= población total.

Z= nivel de confianza 95% (1.96)

p= probabilidad de éxito 50%

q= probabilidad de fracaso 50%

E=margen de error 5%

$$n = \frac{1.96^2 \times (0.5 \times 0.5) \times 109}{0.05^2 (109 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 85$$

Aplicando la siguiente fórmula se obtuvo como muestra a 85 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, a los cuales se tomó como referencia para aplicar el cuestionario de recolección de información del trabajo de investigación.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Encuesta

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta puede describirse como una metodología de investigación social para interrogar, explorar y recopilar datos a través de preguntas directas o indirectas planteadas a los sujetos que conforman la unidad de análisis de la investigación. (Carrasco, 2013).

Asimismo, Arias (2012), define, "es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular". (p. 72).

3.6.2. Instrumentos

Cuestionario

Hernandez et al. (2010), define que, es el "instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir".

Así mismo, Arias (2012), menciona que es este tipo de encuesta es escrita y se realiza mediante un formulario en papel que contiene una serie de preguntas. Se conoce como "pregunta auto administrativa", ya que debe ser contestada por el encuestado sin la intervención del encuestador.

Tabla 3*Técnicas e instrumentos de investigación*

Nº	Técnicas	Instrumento
01	Encuesta	Cuestionario

Nota. Información obtenida de la aplicación estadística, usando el SPSS v25.

El cuestionario fue planteado con base a los indicadores de cada dimensión de las variables tanto de la comunicación interna y el desarrollo del personal, así como se puede verificar en la matriz de instrumento de recolección de datos. El método que se utiliza en el instrumento es de tipo escala de likert con la finalidad de mostrar varias alternativas de respuesta. Antes de aplicar el cuestionario se realizó la validación del instrumento con la técnica del juicio de expertos, por tres profesionales que tienen grado de maestría y conocimiento en el tema de investigación.

3.7. Métodos de análisis de datos

El primer paso en el proceso de análisis de datos de este estudio fue la validación de los instrumentos mediante la técnica del juicio de expertos. Tres expertos con maestría y conocimientos en la materia opinaron sobre la redacción, el contenido y la idoneidad del instrumento para su uso en la unidad de estudio.

El siguiente paso consiste en recolectar información con la técnica de la encuesta y como instrumento es el cuestionario. Para la obtención de la confiabilidad y la valides inicial del instrumento fue validado mediante la prueba piloto con 15 personas encuestadas, obteniendo como resultados de análisis de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, para la comunicación interna se obtuvo 0.833 el cual se ubica en el rango 0.81 – 1 que según la tabla de confiabilidad del instrumento representa una alta confiabilidad y en el desarrollo personal se obtuvo 0.823 que también se encuentra dentro del rango 0.81 – 1 que representa una alta confiabilidad.

Después de verificar que el instrumento es válido y tienen una alta confiabilidad, se realizó la encuesta con la muestra de 85 trabajadores. Cada ítem de cuestionario fue registrado en el SPPS V.25 programa estadístico Statistical Package For The Social Sciences que se traduce como paquete estadístico para las ciencias sociales que permite procesar y analizar en la estadística descriptiva y representar los datos por medio de tablas gráficos y medidas de resumen para la interpretación y la descripción de los resultados. Así mismo, también permite una modelación estadística visual, que está establecido de lo más simple hasta lo más complejo, permite crear un

modelo de manera interactiva y la realización de cambios y la utilización de técnicas analíticas que son probadas y acreditadas.

De igual forma, se empleó el alfa de Cronbach que permite la fiabilidad y consistencia del instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación, el cual son revelados con base a los resultados. El rango de medida del alfa de Cronbach es de 0 a 1, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados.

Así mismo, también se realizó la prueba de normalidad que ayuda a determinar la distribución de los datos y determinar si es paramétrica o no paramétrica, se empleó la prueba estadística de kolmogorov-smirnov debido a que la muestra es mayor a 50 y el resultado obtenido es de 0,000 que es menor a 0.05, aceptando la hipótesis alterna. Por ende, se usará el coeficiente de rho de Spearman es una medida de correlación para variables de nivel métrico ordinal que se simboliza como el RS, que permite clasificar a los individuos, casos o unidades analíticas de la muestra por rangos. Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente las escalas de Likert (Hernández et. al, 2014). Con el rho de Spearman también es posible determinar la dependencia o independencia de las variables aleatorias.

Tabla 4

Coefficiente de correlación de Rho Spearman

valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-,9 a -,99	Correlación negativa muy alta
-,7 a -,89	Correlación negativa alta
-,4 a -,69	Correlación negativa moderada
-,2 a -,39	Correlación negativa baja
-,01 a -,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
,01 a ,19	Correlación positiva muy baja
,2 a ,39	Correlación positiva baja
,4 a ,69	Correlación positiva moderada
,7 a ,89	Correlación positiva alta
,9 a ,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y alta

Nota. La tabla fue elaboración propia tomando como referencia. Fuente: (Hernandez et al., 2010).

Con los datos obtenidos en tablas y figuras se realizaron las interpretaciones sobre la base de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Validación de instrumento

En la tabla siguiente se presenta a los tres expertos que realizaron la validación de instrumento de recolección de datos.

Tabla 5

Validación de instrumento de comunicación interna y desarrollo del personal

Experto	Validación
Rosa Nelida Ascue Ruiz	Procede
Erika Loa Navarro	Procede
Edwin Mescco Cáceres	Procede

Nota. Formato de validación de juicio de experto. Fuente: Fichas de validación.

4.1.2. Confiabilidad del instrumento de investigación – Alfa de Cronbach

Tabla 6

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad(dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Media*
0,21 - 0,40	Baja*
0 - 0,20	Muy baja*

Se sugiere repetir la validación del instrumento puesto que es recomendable que el resultado sea mayor o igual a 0,61

Nota. Escalas de confiabilidad. Fuente: (Palella y Martins, 2006).

4.1.3. Fiabilidad (Alfa de Cronbach)

En este capítulo se evalúa la fiabilidad y consistencia del cuestionario aplicado mediante el alfa de Cronbach que varía entre 0 y 1 (0 es la ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta).

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de la variable comunicación interna

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N° de preguntas	Encuestados
Comunicación interna	0,889	9	85

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

El resultado de la Tabla 7 es de 0,889, que se sitúa en el rango de 0,81 - 1 y que indica una confiabilidad muy alta de la aplicación del instrumento de investigación.

Tabla 8

Estadística de fiabilidad de la variable desarrollo del personal

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N° de preguntas	Encuestados
Desarrollo del personal	0,883	9	85

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

En la actual Tabla 8, el resultado de 0,883 se encuentra dentro del rango de 0,81 - 1, lo que indica una fiabilidad muy alta de la aplicación del instrumento de investigación.

4.1.4. Frecuencias de datos generales

Género

Tabla 9

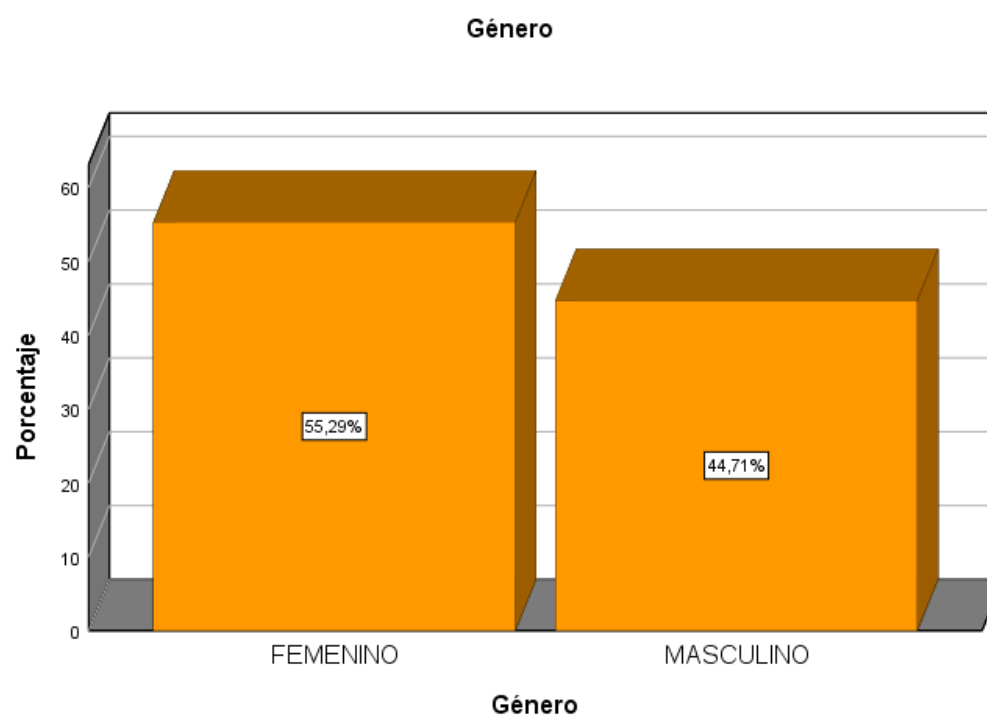
Género de los trabajadores encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	47	55,3
	Masculino	38	44,7
Total		85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 6

Género de los trabajadores encuestados



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 9 y figura 6, expone la respuesta de los trabajadores encuestados, 55,3% (47 trabajadores) son de sexo femenino, el 44,7% (38 trabajadores) son de sexo masculino.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, son de sexo femenino.

Edad

Tabla 10

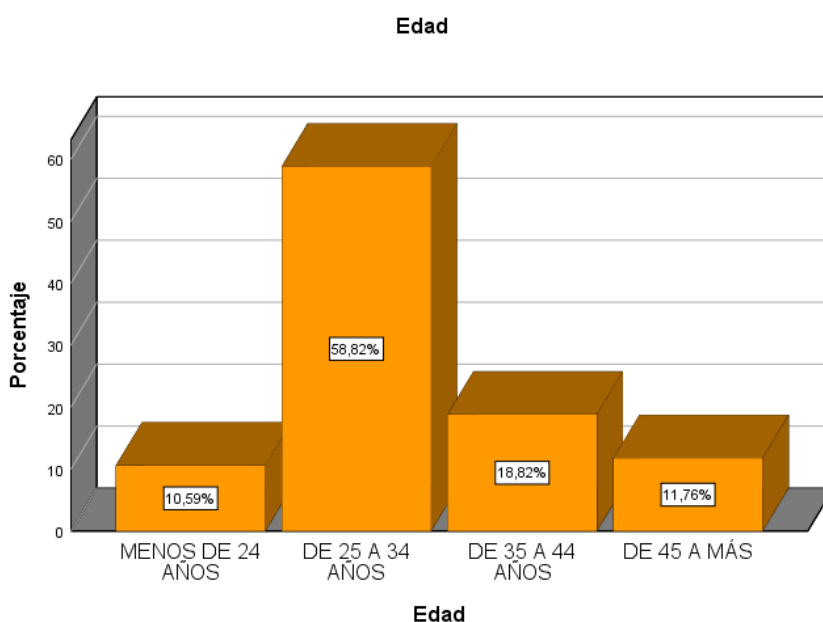
Edad de los trabajadores encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 24 años	9	10,6
	De 25 a 35 años	50	58,8
	De 36 a 45 años	16	18,8
	De 46 años a más	10	11,8
	Total	85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 7

Edad de los trabajadores encuestados



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 10 y figura 7, expone la respuesta acerca de la edad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, verificando que el 10,6% (9 trabajadores) son menores de 24 años, el 58,8% (50 trabajadores) tienen de 25 a 35 años, el 18,8% (16 trabajadores) tienen de 36 a 45 años y el 11,8% (10 trabajadores) son mayores de 46 años. Así mismo, Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, tienen de 25 a 34 años.

Grado de instrucción

Tabla 11

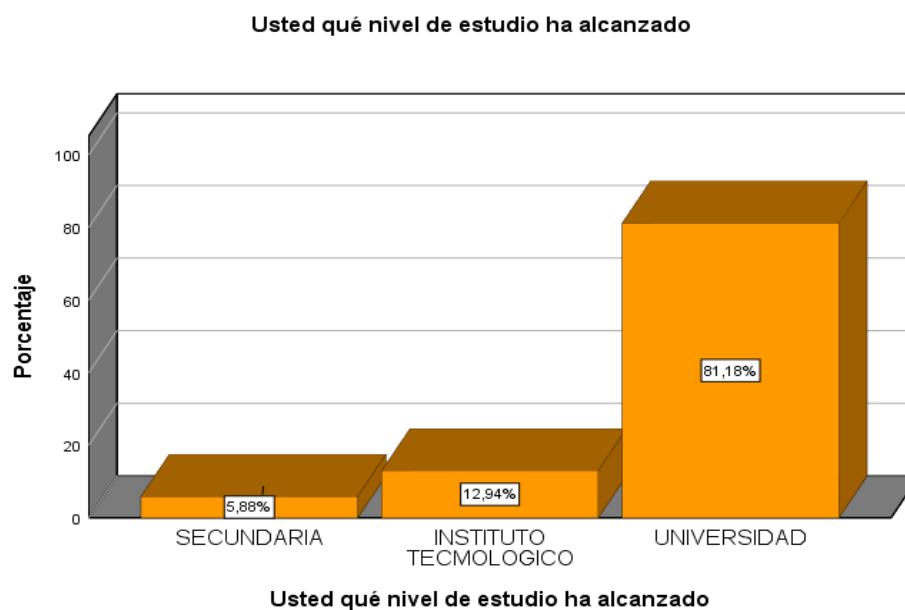
Nivel de estudio de los trabajadores encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Secundaria	5	5,9
	Instituto Tecnológico	11	12,9
	Universidad	69	81,2
	Total	85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 8

Porcentajes de nivel de estudio alcanzado



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 11 y figura 8, expone la respuesta acerca del nivel de estudio alcanzado de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, verificando que el 5,9% (5 trabajadores) han alcanzado el nivel de estudio secundaria, el 12,9% (11 trabajadores) instituto tecnológico, el 81,2% (69 trabajadores) universidad.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, el 81,2% (69 trabajadores) han alcanzado la universidad.

Tabla 12

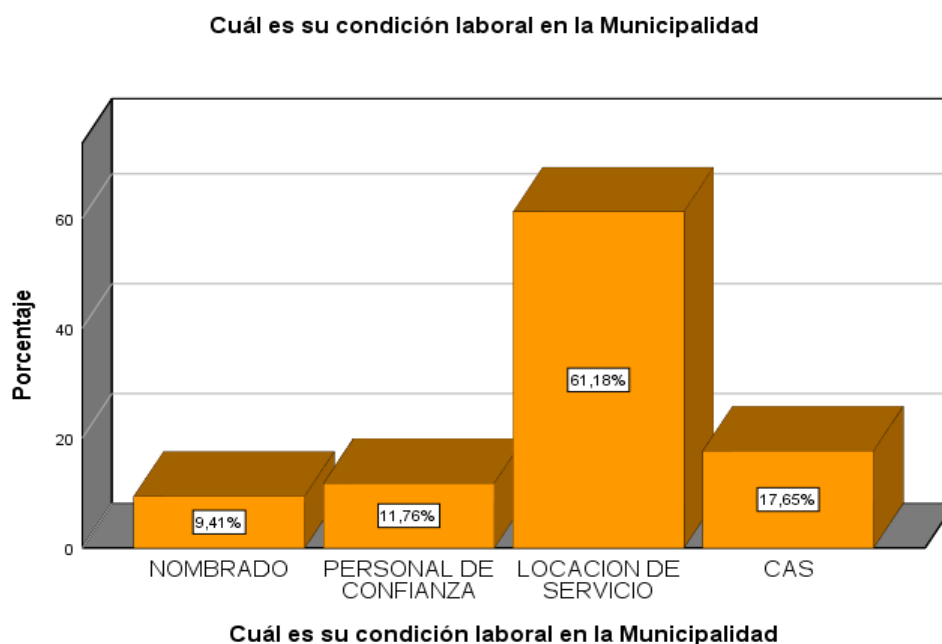
Condición laboral del personal encuestado

	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	8	9,4
Personal de confianza	10	11,8
Locación de servicio	52	61,2
CAS	15	17,6
Total	85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 9

Condición laboral del personal encuestado



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 12 y figura 9, expone la respuesta acerca de la condición laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, verificando que el 9,4% (8 trabajadores) son nombrados, el 11,8% (10 trabajadores) son el personal de confianza, el 61,2% (69 trabajadores) están por locación de servicios y 17,6% están por contrato administrativo de servicios.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, están contratados por la modalidad de locación de servicios que representa el 61,2% (69 trabajadores).

Tabla 13

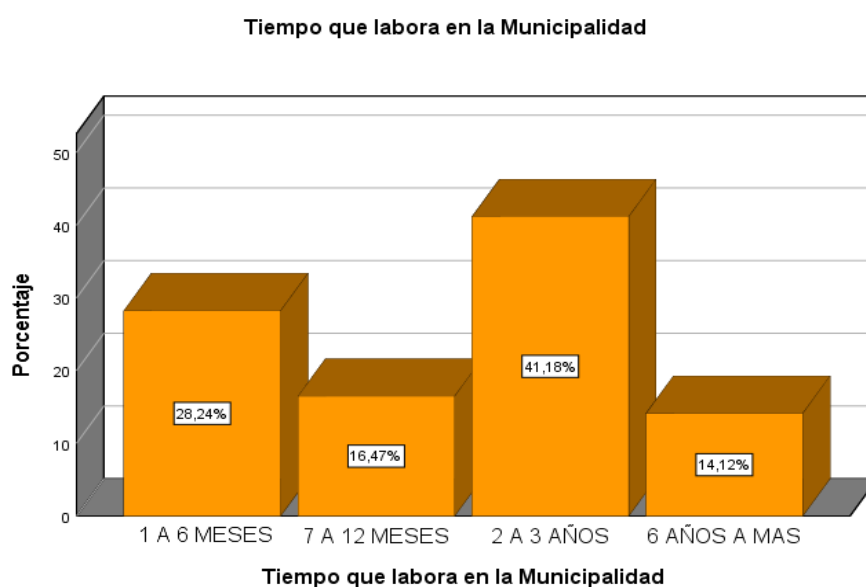
Tiempo que laboran los trabajadores encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
1 a 6 meses	24	28,2
7 a 12 meses	14	16,5
2 a 3 años	35	41,1
6 años a mas	12	14,1
Total	85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 10

Tiempo que laboran los trabajadores encuestados



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 13 y figura 10, expone la respuesta acerca del tiempo que laboran los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, verificando que el 28,2% (24 trabajadores) están trabajando desde 1 mes a 6 meses, el 16,5% (14 trabajadores) están trabajando 7 a 12 meses, el 41,1% (35 trabajadores) ya van trabajando 2 a 3 años y el 14,1% están trabajando más de 6 años.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, el 41,1% (35 trabajadores) ya están trabajando de 2 a 3 años.

4.1.5. Frecuencias de datos variables y dimensiones

V1: Comunicación interna

Tabla 14

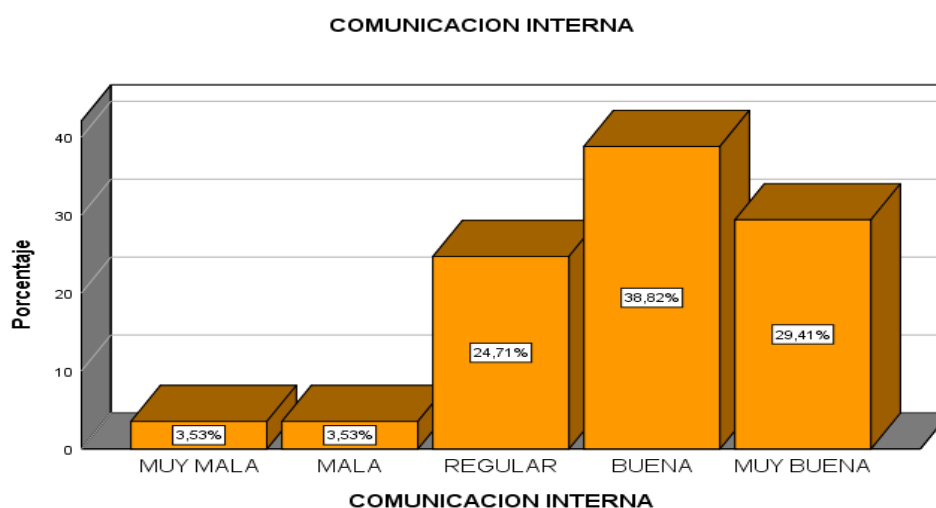
Resultados de frecuencias de la variable comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	3	3,5
	Mala	3	3,5
	Regular	21	24,7
	Buena	33	38,8
	Muy buena	25	29,4
	Total	85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25

Figura 11

Porcentajes de frecuencias de la variable comunicación interna



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 14 y figura 11, exponen la respuesta acerca de la variable comunicación interna, se encontró 38,8% (33 trabajadores) afirman que es buena la comunicación interna entre compañeros de trabajo, el 29,4% (25 trabajadores) indica que es muy buena, el 24,7% (21 trabajadores) considera que es regular, para el 3,5% (3 trabajadores) es mala y para el otro 3,5% (3 trabajadores) muy mala.

Se puede concluir que el 38,8% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, afirman que la comunicación interna es buena en el ambiente laboral.

V1D1: Vinculo

Tabla 15

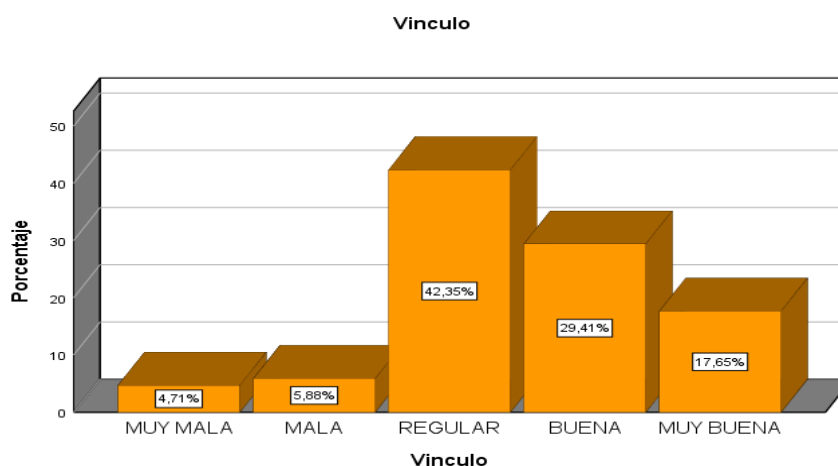
Resultados de frecuencias de la dimensión vinculo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	4	4,7
	Mala	5	5,9
	Regular	36	42,4
	Buena	25	29,4
	Muy buena	15	17,6
Total		85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 12

Porcentajes de frecuencias de la dimensión vínculo



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 15 y figura 12, exponen la respuesta acerca de la dimensión vínculo, se encontró 42,4% (36 trabajadores) afirman que el vínculo se da de manera regular en el ambiente laboral, el 29,4% (25 trabajadores) indica que es buena, para el 17,6% (15 trabajadores) consideran que es muy buena, para el 5,9% (5 trabajadores) es mala y el 4,7 % (4 trabajadores) es muy mala.

En conclusión, para el 42,4% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, evidencian que el vínculo se da de manera regular en el entorno laboral.

V1D2: Efectividad

Tabla 16

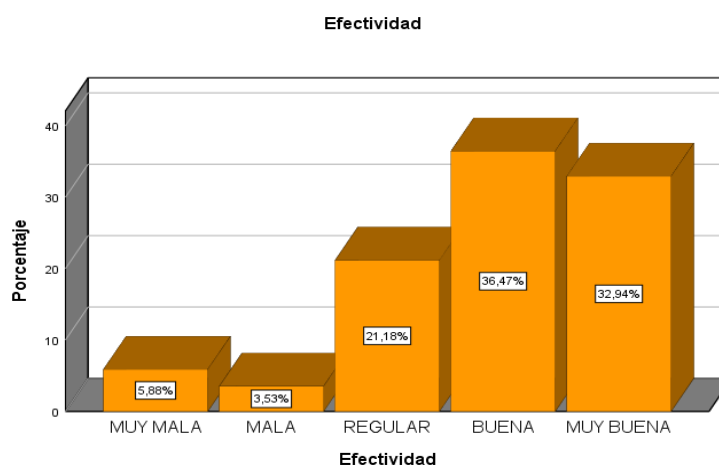
Resultados de frecuencias de la dimensión efectividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	5	5,9
	Mala	3	3,5
	Regular	18	21,2
	Buena	31	36,5
	Muy buena	28	32,9
	Total	85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 13

Porcentajes de frecuencias de la dimensión efectividad



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 16 y figura 13, exponen la respuesta acerca de la dimensión efectividad, se encontró que el 36,5% (31 trabajadores) afirman que el trabajo que realizan es bueno, el 32,9% (28 trabajadores) indican que es muy bueno, para el 21,2% (18 trabajadores) es regular, para el 5,9% (5 trabajadores) es muy mala y el 3,5% (3 trabajadores) aseveran mala efectividad en desarrollo de sus actividades.

En conclusión, para el 36,5% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, evidencian que la efectividad es buena y permite

logran alcanzar los objetivos propuestos para la mejora continua de la institución.

V1D3: Identidad

Tabla 17

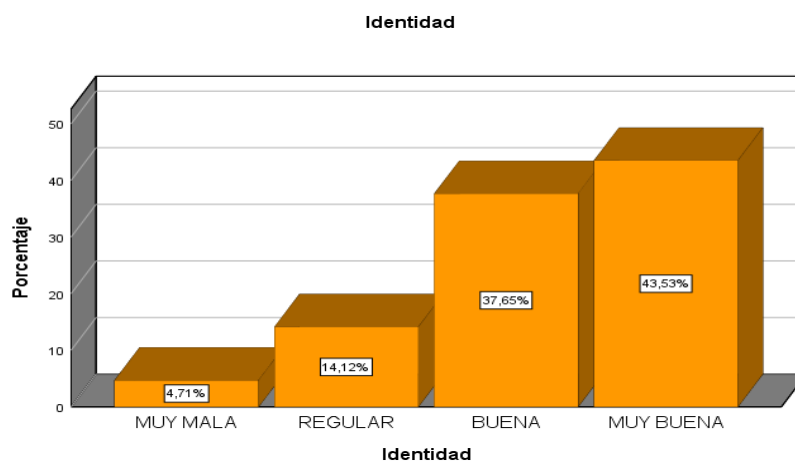
Resultados de frecuencias de la dimensión identidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	4	4,7
	Regular	12	14,1
	Buena	32	37,6
	Muy buena	37	43,5
Total		85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 14

Porcentajes de frecuencias de la dimensión identidad



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 17 y figura 14, exponen la respuesta acerca de la dimensión identidad, se encontró que el 43.5% (37 trabajadores) indican que es muy buena, el 37.6% (32 trabajadores) aseveran que es buena, el 14.1% (12 trabajadores) afirman que es regular y para el 4,7% (4 trabajadores) es muy mala.

En conclusión, para el 43.5% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo evidencia que, la identidad es muy buena, esto quiere decir que los trabajadores se identifican con la institución.

V2: Desarrollo del personal

Tabla 18

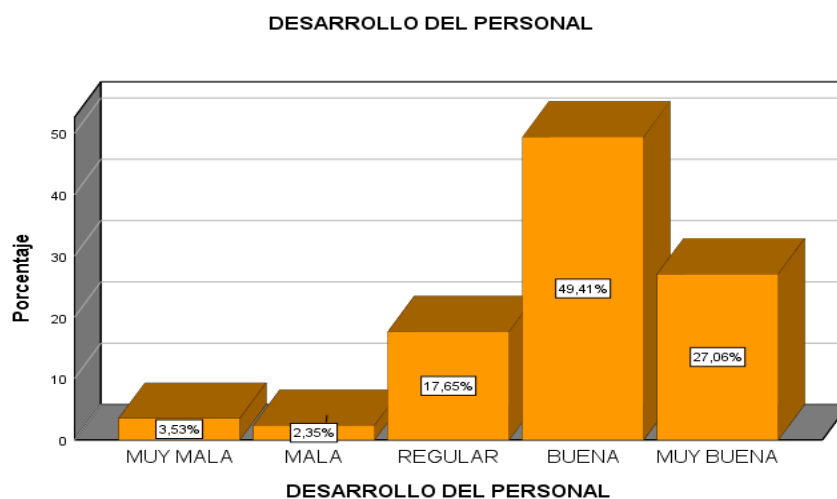
Resultados de frecuencias de la variable desarrollo del personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	3	3,5
	Mala	2	2,4
	Regular	15	17,6
	Buena	42	49,4
	Muy buena	23	27,1
Total		85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 15

Porcentajes de frecuencias de la variable desarrollo del personal



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 18 y figura 15, exponen la respuesta acerca de la variable desarrollo del personal, se encontró que el 49.4% (42 trabajadores) afirma que es buena el desarrollo personal, para el 27,1% (23 trabajadores) aceptan que es muy buena, para 17,6% (15 trabajadores) es regular, para el 3,5% (3 trabajadores) es muy mala y para el 2.4% (2 trabajadores) es malo el desarrollo personal.

En conclusión, para el 49.4% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, es bueno el desarrollo personal. Quiere decir están

desarrollando habilidades y adquiriendo nuevos conocimientos para ser más eficaces en sus actividades laborales.

V2 D1: Habilidades

Tabla 19

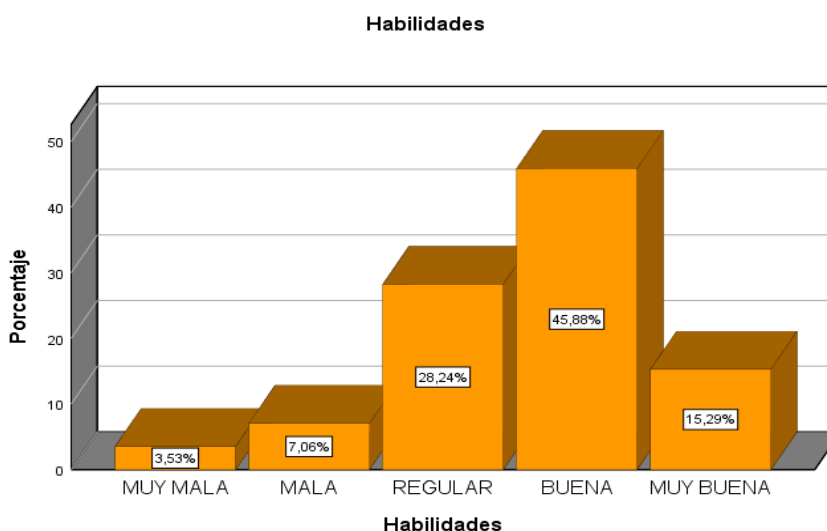
Resultados de frecuencias de la dimensión habilidades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	3	3,5
	Mala	6	7,1
	Regular	24	28,2
	Buena	39	45,9
	Muy buena	13	15,3
	Total	85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25

Figura 16

Porcentajes de frecuencias de la dimensión habilidades



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 19 y figura 16, exponen la respuesta acerca de la dimensión de habilidades, se encontró que el 45,9% (42 trabajadores) afirman que es bueno el desarrollo de sus habilidades, para el 28,2% (24 trabajadores) consideran que es regular, para el 15,3% (13 trabajadores) es muy bueno y para el 7,1% (6 trabajadores) es malo y para el 3,53% es muy malo.

En conclusión, para el 45.9% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo evidencian, que desarrollo de sus habilidades fue muy bueno.

V2 D2: Toma de decisiones

Tabla 20

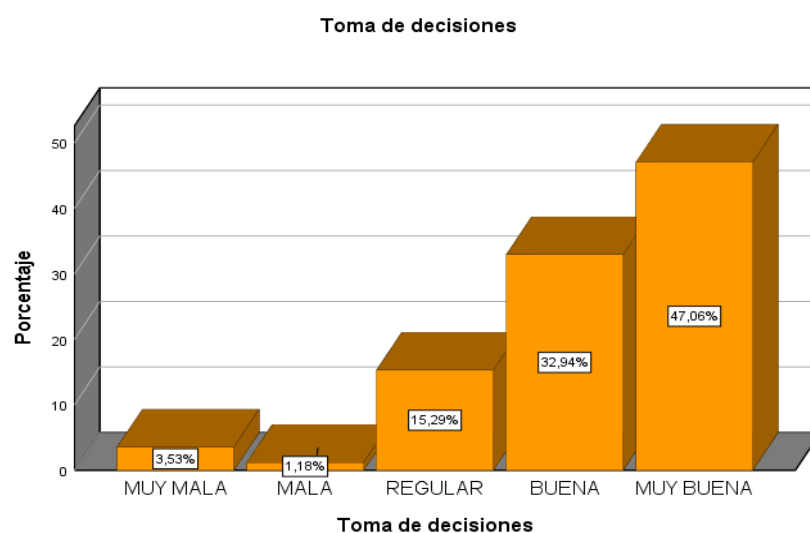
Resultados de frecuencias de la dimensión toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	3	3,5
	Mala	1	1,2
	Regular	13	15,3
	Buena	28	32,9
	Muy buena	40	47,1
	Total	85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 17

Porcentajes de frecuencias de la dimensión toma de decisiones



Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

La tabla 20 y figura 17, exponen la respuesta acerca de la dimensión de toma de decisiones, se encontró que el 47,1% (40 trabajadores) afirman que los trabajadores son muy buenos a la hora de tomar decisiones frente a un problema, el 32,9% (28 trabajadores) reconoce que es bueno, para el 15,3% (13 trabajadores) es regular, para el 3,5% (3 trabajadores) consideran que es muy mala y para el 1,2% (1 trabajador) es mala.

En conclusión, para el 47,1% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, evidencia que los trabajadores son muy buenos al momento de tomar una decisión frente a un problema o circunstancias que surgen en el desarrollo de sus labores.

V2 D3: Relaciones interpersonales

Tabla 21

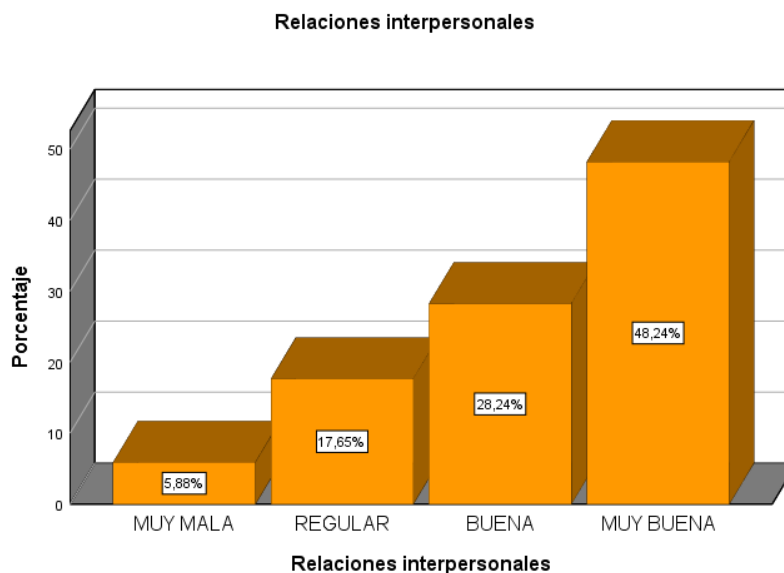
Resultados de frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	5	5,9
	Regular	15	17,6
	Buena	24	28,2
	Muy buena	41	48,2
	Total	85	100,0

Nota. Datos obtenidos al aplicar el instrumento y procesar en el SPSS V25.

Figura 18

Porcentajes de frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales



Nota. Resultados obtenidos al procesar los datos en el SPSS V25.

La tabla 21 y figura 18, exponen la respuesta acerca de la dimensión relaciones interpersonales, se encontró que el 48,2% (41 trabajadores) afirman que es muy buena las relaciones interpersonales en el ambiente laboral, para el 28,2% (24 trabajadores) reconocen que es buena la relación, para el 17,6% (13 trabajadores) es regular, para el 5,9% (3 trabajadores) es muy mala.

En conclusión, para el 48,2% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, la relación entre compañeros de trabajo es muy buena. Esto permite la unión, trabajo en equipo y ayuda mutua entre compañeros de trabajo.

4.2. Prueba de normalidad

La prueba de la normalidad es aplicada para determinar la distribución de los datos y determinar si es paramétrica o no paramétrica.

Hipótesis de normalidad

H₀: La distribución de la muestra sigue una distribución normal

H₁: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ o 5%

Nivel de confianza = 0.95 o 95%

- **Regla de decisión**

Sí, (Sig.) $p < 0,05$ = se rechaza la H₀ y se acepta la H₁

Sí, (Sig.) $p > 0,05$ = se acepta la H₀ y se rechaza la H₁

- **Regla de correspondencia**

N < 50 = Shapiro-Wilk

N > 50 = Kolmogorov-Smirno

Tabla 22

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
El diálogo entre compañeros de trabajo permite mejorar las relaciones laborales.	,280	85	,000	,768	85	,000
Los trabajadores hablan con afecto de la municipalidad, porque sus directivos se preocupan por el desarrollo del personal.	,252	85	,000	,869	85	,000
El trabajo que realiza es valorado por la Institución.	,218	85	,000	,895	85	,000
Se realizan reuniones para informar los objetivos de la municipalidad.	,185	85	,000	,895	85	,000
Existe una comunicación fluida y transparente con sus compañeros de trabajo cuando hay capacitación.	,263	85	,000	,860	85	,000

Las actividades que realiza de forma coordinada contribuyen al logro de los objetivos de la municipalidad.	,286	85	,000	,770	85	,000
Se siente parte de la municipalidad al momento de participar en las reuniones de confraternización.	,246	85	,000	,787	85	,000
Se siente privilegiado de trabajar en la Municipalidad.	,225	85	,000	,845	85	,000
Al momento de compartir tus creencias con tus compañeros de trabajo son respetadas.	,285	85	,000	,827	85	,000
Considera que las áreas ocupadas por los distintos personales se le otorgan debido a la experiencia con el que cuentan.	,262	85	,000	,882	85	,000
La Municipalidad Distrital de San Jerónimo brinda capacitación a sus trabajadores.	,177	85	,000	,913	85	,000
Los trabajadores que son capacitados son más eficientes.	,292	85	,000	,835	85	,000
Se encuentra preparado para los cambios internos y externos a la institución.	,260	85	,000	,790	85	,000
La Oficina de Recursos Humanos está comprometida con la realización y satisfacción del personal.	,287	85	,000	,853	85	,000
Se adapta fácilmente a la rotación del personal en la Municipalidad.	,251	85	,000	,799	85	,000
Se siente involucrado en las distintas actividades organizados por la municipalidad.	,246	85	,000	,817	85	,000
Se siente motivado para el desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos.	,250	85	,000	,825	85	,000
Se siente satisfecho con el clima organizacional.	,224	85	,000	,833	85	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Resultados obtenidos al procesar los datos en el SPSS V25.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 22 se puede verificar que la muestra es mayor a 50, por lo que se utiliza la prueba estadística de kolmogorov - smirnov, obteniendo un nivel de significancia 0,000 que es menor a 0,05, por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, nos permite utilizar el rho de Spearman.

4.3. Contrastación de hipótesis

Para la verificación de hipótesis, se tomó la decisión de usar el estadístico no paramétrico de rho de Spearman, que permite valorar la correlación que existe entre las variables, el estudio presenta un nivel de significancia menor a 0,05.

4.3.1. Contrastación de hipótesis general

H₁: La comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

H₀: La comunicación interna no se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

Tabla 22

Resultados contrastados de hipótesis general

			V1: Comunicación interna	V2: Desarroll o del personal
Rho de Spearman	V1: Comunicación interna (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 85	,802** ,000 85
	V2: Desarrollo del personal (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,802** ,000 85	1,000 . 85

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

Nota. Resultados obtenidos al procesar los datos en el SPSS V25.

En la tabla 22 se encuentra el resultado de prueba de coeficiente de correlación de rho de Spearman se obtuvo 0. 802**, el cual es una correlación positiva alta, con un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, pudiendo afirma con un nivel de confianza 99%, que la comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

4.3.2. Contrastación de hipótesis específica

a) Prueba de hipótesis específica 1

H₁: El vínculo se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

H₀: El vínculo no se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

Tabla 23

Resultados contrastados de hipótesis específica 1

		V1 d1: Vínculo	V2: Desarrollo personal
Rho de Spearman	V1 d1: Vínculo (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 85
	V2: Desarrollo personal (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,649** ,000 1,000 ,000 . 85

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

Nota. Resultados obtenidos al procesar los datos en el SPSS V25.

En la tabla 23 se encuentra el resultado de prueba de coeficiente de correlación de rho de Spearman se obtuvo 0,649**, el cual es una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, pudiendo afirma con un nivel de confianza 99%, que el vínculo se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

b) Prueba de hipótesis específica 2

H₁: La efectividad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

H₀: La efectividad no se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

Tabla 24

Resultados contrastados de hipótesis específica 2

		V1 d2:	V2:
		Efectividad	Desarrollo personal
Rho de Spearman	V1 d2: Efectividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,657**
		N	85
	V2: Desarrollo personal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,657**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	85

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

Nota. Resultados obtenidos del procesar los datos en el SPSS V25.

En la tabla 24 se encuentra resultado de prueba de coeficiente de correlación de rho de Spearman se obtuvo 0,657**, el cual es una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, pudiendo afirma con un nivel de confianza 99%, que la efectividad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

c) Prueba de hipótesis específica 3

H₁: La identidad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

H₀: La identidad no se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

Tabla 25

Resultados contrastados de hipótesis específica 3

				V1 d3:	V2:
				Identidad	Desarrollo personal
Rho de Spearman	V1	d3:	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
	(Agrupada)		Sig. (bilateral)	.	,000
			N	85	85
	V2:		Coeficiente de correlación	,765**	1,000
	Desarrollo personal		Sig. (bilateral)	,000	.
	(Agrupada)		N	85	85

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

Nota. Resultados obtenidos del procesar los datos en el SPSS V25.

En la tabla 25 se encuentra resultado de prueba de coeficiente de correlación de rho de Spearman se obtuvo 0,765**, el cual es una correlación positiva alta, con un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, pudiendo afirma con un nivel de confianza 99%, que el vínculo se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

PRIMERO

Se planteó como hipótesis general si la comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. Los resultados muestran una correlación positiva alta de rho de Spearman de 0.802**, con un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, pudiendo afirmar con un nivel de confianza 99%. Por último, se puede verificar que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir, que si la comunicación interna mejora, también se obtendrá resultados de mejora en el desarrollo del personal.

La investigación es respaldada por, Puchol et al. (2003), indican que “la comunicación interna son aquellos dispositivos de gestión encaminados a promover la comunicación de una empresa con su propio personal, tratando de organizar sus relaciones de trabajo o de mejorar su cohesión interna y su rendimiento”. Que el personal se mantenga comunicado dentro de una institución permite que los trabajadores alcancen sus objetivos y adquieren más conocimientos, la comunicación interna también:

Se define como el conjunto de tareas realizadas por una organización para construir y mantener relaciones positivas entre sus miembros mediante el uso de diversos canales de comunicación, manteniéndolos informados, comprometidos y motivados para contribuir a la consecución de los objetivos de la organización. (Arbaiza, 2010, p. 291).

Así mismo, la investigación guarda relación con la investigación hecha por Chavez (2019), que lleva por título “comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la banda de Shilcayo”, concluye mencionando que, existe una correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2019. Es decir, la comunicación interna facilita el cumplimiento de la función laboral, lo que se traduce en un buen desempeño laboral y fomenta un ambiente de trabajo positivo. Así mismo, si la comunicación interna va mejorando, el personal de trabajo se sentirá motivado y se desempeñarán de manera eficiente en el desarrollo de su trabajo.

El desarrollo del personal concuerda con Chiavenato (2009), en el que indica “que desarrollo del personal consiste en poder adquirir nuevas habilidades, conocimientos y

competencias que hacen que las organizaciones sean más competitivas” (p.414). Así como también, Saavedra et al. (2015), concluye también que el desarrollo personal es el objetivo es garantizar que los individuos tengan los conocimientos y las habilidades necesarias para estar equipados para manejar nuevas responsabilidades (p.230).

En relación a los resultados obtenidos, la investigación se asocia a Rojas (2018), que tiene como título “capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de Teneria San Miguel de Quetzaltenango”, que concluye que el desempeño laboral si mejora con la capacitación permitiendo obtener mejores resultados, nuevos conocimientos y mejores productos.

La investigación realizada por Diaz y Gil (2016), titulado “desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo”, concluye que al conocer la importancia del desarrollo del personal se pudo determinar que este contribuye significativamente a aumentar la satisfacción laboral.

En base a los hallazgos y a las nociones teóricas, se afirma que las variables están siempre relacionadas en el Distrito Municipal de San Jerónimo. Los trabajadores también mencionaron que existe una buena comunicación interna entre los compañeros de trabajo, por lo que el desarrollo personal también es bueno.

SEGUNDO

En la investigación se planteó como primera hipótesis específica: El vínculo se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. Los resultados indican que existe una correlación positiva moderada de rho de Spearman se obtuvo 0,649**, con un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Con relación a los resultados de la dimensión vínculo de la variable comunicación interna y la variable de desarrollo personal sufren los mismos cambios; es decir, que el vínculo mejora el desarrollo personal, también se evidencia por la presencia de 2 asteriscos, que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, por lo que da entender que el resultado es confiable y aceptamos la primera hipótesis específica.

Según Reyes (2012), es necesario establecer conexiones, relaciones y efectos con la organización de la que se forma parte, así como con las personas con las que hay que relacionarse regularmente (p. 131).

Al establecer el vínculo aun los trabajadores presentan dificultades, ya que para el mayor porcentaje de trabajadores es regular. Esto repercute en el desarrollo del personal.

TECERO

En la investigación se planteó como segunda hipótesis específica: La efectividad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. Los resultados indican que existe una correlación positiva moderada de rho de Spearman se obtuvo 0,657**, con un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto quiere decir que, la dimensión efectividad de la comunicación interna y la variable de desarrollo personal sufren los mismos cambios; es decir, que el vínculo mejora el desarrollo personal, también se evidencia por la presencia de 2 asteriscos que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, por lo que da entender que el resultado es confiable y aceptamos la segunda hipótesis específica.

El resultado concuerda que cuando se habla de efectividad “consiste en alcanzar los objetivos estratégicos que se propone el equipo de trabajo. Cabe mencionar que al alcanzar sus objetivos o consiguen sus metas son equipos de éxito”. (Reyes, 2012, p. 133).

La efectividad para Cifuentes et al. (2000), se considera el conjunto de acciones que, basadas en las aptitudes, capacidades y competencias individuales, permiten llevar a cabo de forma satisfactoriamente la función para la cual fue creada el área protegida” (p.5).

En la efectividad en la institución es bueno, el porcentaje alto de trabajadores que se sienten comprometidos, desarrollan un trabajo encaminado al objetivo institucional.

CUARTO

En la investigación se planteó como tercera hipótesis específica: La identidad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. Los resultados indican que existe una correlación positiva alta de rho de Spearman se obtuvo 0,765**, con un nivel de significancia de 0,000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Esto quiere decir que la dimensión identidad de la comunicación interna y la variable desarrollo del personal sufren los mismos cambios; es decir, que el vínculo mejora el desarrollo personal, también se evidencia por la presencia de 2 asteriscos que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, por lo que da entender que el resultado es confiable y aceptamos la tercera hipótesis específica.

Esta dimensión se relaciona con la necesidad de sentirse un miembro único y especial de un grupo humano, el deseo de pertenecer a una tribu u otro grupo único, y el deseo de ser reconocido como miembro de una élite. Esta dimensión está vinculada a las creencias ya que, al trabajar la identidad, lo que estamos haciendo es definir y fijar ciertas convicciones sobre lo que es aceptable o no, deseable o no, legítimo o no. (Reyes, 2012, p. 135).

Según los resultados obtenidos en la investigación, los trabajadores aceptan identificarse con la institución en cualquier actividad que organice este.

CONCLUSIONES

1. Con respecto a la hipótesis general, la comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. Se demuestra que existe correlación positiva alta, esto significa que ambas variables sufren los mismos cambios; dado que el valor obtenido con el coeficiente de rho de Spearman es de 0,802**, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$). Con los resultados obtenidos se afirma que si la comunicación interna mejora en la institución, también mejorará el desarrollo del personal.
2. En la primera hipótesis específica, la efectividad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. Se demuestra que existe correlación positiva moderada, esto significa que ambas variables sufren los mismos cambios; dado que el valor obtenido de rho de Spearman es de 0,649**, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$). Con los resultados obtenidos se afirma que, si el vínculo mejora en la institución, también mejorará el desarrollo personal.
3. En la segunda hipótesis específica, la efectividad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. Se demuestra que existe correlación positiva moderada, esto significa que ambas variables sufren los mismos cambios; dado que el valor obtenido de rho de Spearman es de 0,657**, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$). Con los resultados obtenidos se afirma que, si la efectividad mejora en el desarrollo de actividades de los trabajadores, también mejorará el desarrollo personal.
4. Finalmente, se obtuvo la conclusión de la tercera hipótesis, la identidad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. Se demuestra que existe correlación positiva alta, esto significa que ambas variables sufren los mismos cambios; dado que el valor obtenido de rho de Spearman es de 0,765**, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$). Con los resultados obtenidos se afirma que, si la identidad con la institución mejora, también mejorará el desarrollo personal.

RECOMENDACIONES

1. En referencia a la hipótesis general, se recomienda implementar el plan de comunicación interna, por lo que se sugiere que la unidad de recursos humanos, conjuntamente con los funcionarios de altos cargos, según el organigrama de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, fortalezcan la comunicación interna a través de un plan, que incluya reuniones, capacitaciones y talleres o actividades que permitan la participación de todo el personal. Así mismo, también ayudará a mejorar la comunicación, la instalación de buzón de sugerencias que permitirá a la unidad de recursos humanos saber las inquietudes y opiniones del personal. El uso del buzón se puede convertir en una herramienta útil para la institución.
2. En referencia a la primera hipótesis específica, se recomienda mejorar el vínculo, para establecer una mejor relación y compromiso en el ambiente laboral. Para mejorar el vínculo la institución deberá de realizar reconocimientos por el cumplimiento de objetivos que premie y reconozca por el buen desempeño. De igual forma, motivará a los trabajadores a seguir desarrollando nuevas habilidades y asistir a las capacitaciones organizadas por la institución.
3. En referencia a la segunda hipótesis específica, se recomienda mejorar la efectividad, por lo que, se recomienda hacer un plan de capacitación dependiendo a las actividades que realizan los trabajadores; esto permitirá la efectividad del trabajador desarrollado, ya sea en equipo o de manera personal. De esta forma ayudará al personal a ser más competitivo, actualizado y tomar mejores decisiones frente a problemas que surgen, es su actividad laboral.
4. En referencia a la tercera hipótesis específica, se recomienda mejorar, para lograr el compromiso o conexión de los trabajadores con la institución y mejorar los resultados laborales. Se recomienda llevar a cabo charlas de motivación en temas de estado emocional del trabajador es una forma de mostrar preocupación por los colaboradores que se esfuerzan para alcanzar los objetivos de la institución.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Albán, A., & Sánchez, E. (2018). *Desarrollo del personal y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Esperanza en el Año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. http://www.gonzalezcabeza.com/documentos/CRECIMIENTO_MICROBIANO.pdf
- Andrade, A. (2016). *Plan de Comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, Provincia del Carchi*. [Tesis de pregrado, Universidad Internacional de Ecuador]. <http://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1718>
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica* (6ta. ed.). Editorial Episteme, C.A.
- Arriagada, J., & Ulsen, J. (2011). *Cultura Comunicativa Blog de Entendimiento Comunicaciones Significativas Origen , evolución y objetivos de la comunicación interna*. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/8>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades, competencias y actitud*. <https://vlex.com.co/vid/habilidades-competencias-actitud-460934294>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra. ed.). Pearson educación de Colombia Ltda.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (2da. ed.). Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Castillo, A. (2010). *Introducción a las Relaciones Públicas*. <http://antoniocastillo.moonfruit.com>
- Centro Europeo de postgrado, [CEUPE]. (2021). *Desarrollo personal*. <https://www.ceupe.mx/presentacion.html>
- Challa, B. (2019). *Desarrollo personal, Seguridad y Prevención*.
- Chavez, E. (2019). Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. In *Dirección general de Investigación*. https://drive.google.com/file/d/1_IR8G2xOKhcG-2YVMyc1XXEeJ99GQQ2s/view
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento humano 3ra ed.pdf>
- Cifuentes, M., Izurieta, A., & Henrique de Faria, H. (2000). *Medición de la Efectividad del Manejo de Áreas Protegidas*. <https://portals.iucn.org/library/efiles/documents/2000-131-Es.pdf>
- Congreso de la República del Perú, [CDRP]. (2013). *Ley del Servicio Civil N° 30057*. Diario Oficial El Peruano. <https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley 30057.pdf>
- Delloite, [D]. (2018). *Aprendizaje y desarrollo*. <https://www2.deloitte.com/uy/es/careers/students/Aprendizaje.html>
- Díaz, J., & Gil, Z. (2016). *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la Gerencia del personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el Año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].

- <https://docplayer.es/storage/104/162193649/162193649.pdf>
- Edassits, [E]. (2018). *Enfoques estratégicos para los beneficios de la educación*. <https://www.brighthorizons.com/edassist-solutions>
- ESAN, [Graduate School of Business]. (2019). *La importancia de la capacitación en la empresa*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa>
- Fernandez, A., & Fernandez, A. G. (2009). *Género, políticas públicas e intervención social*. KRK. Ediciones Oviedo.
- Fernández, N. (2002). *El Desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las Empresas*. 2, 65–90. <https://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- García, J. (1998). *La comunicación Interna*. https://books.google.com/books/about/La_comunicación_interna.html?id=KilceG_59dMC
- Griffin, R. (2011). *Administración*. Cengage Learning Editores S.A. https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_ricky_w._griffin_decima_edicion
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
- Hurtado, Y. (2018). *Comunicación Organizacional Interna y el Clima Laboral de los Trabajadores Administrativos De La Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas]. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/345>
- Jadán, P., Mackencie, C., Sánchez, M., & Sobenis Cortéz, J. (2019). Plan Estratégico De Comunicación Interna, Para Fortalecer Los Procesos Administrativos De La Universidad Técnica De Babhoyo, Extensión Quevedo. *Revista Ciencia e Investigación*, 4, 2019. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3600470>
- Manene, L. (2013). Eficacia, Eficiencia y Efectividad en el Desempeño del Trabajo. *Actualidad Empresarial*, 10. <https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Méndez, R., Del Cid, A., & Sandoval, F. (2011). *Investigación fundamentos y metodología* (2da. ed.). Pearson educación de México, S.A. de C.V.
- Mendoza, W., Muñoz, Z., Garcia, J., & Chamba, L. (2018). *Aspectos de la comunicación interna en Instituciones de Educación Superior*. 2. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/8>
- Montes, F. (2021). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Visión Industrial. <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Municipalidad distrital de San Jerónimo, [MDSJ]. (2021). *Misión, Visión, Organigrama*. <https://munisanjeronimo.gob.pe/mision-y-vision/>
- Nuñez, I. C. (2022). *Marketing en el Siglo XXI*. <https://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>

- Osorio, E. (2018). *Empowerment y su Relación con la Comunicación Interna de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Talavera, Provincia de Andahuaylas, Apurímac - 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas]. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/327>
- Parella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa* (2da. ed.). Fondo editorial de la Universidad pedagógica experimental Libertador.
- Paucar, F. (2019). *Desarrollo del personal y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo Andahuaylas 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas]. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/345>
- Puchol, L., Martin, J., Nuñez, A., Ongallo, C., Puchol, I., Sánchez, G., & Castaño, I. (2003). *El libro de las Habilidades Directivas*. Díaz de Santos S.A. <http://www.diazdesantos.es/edicione>
- Ratcheva, V., & Bitar, S. (2019). El futuro del trabajo en América latina ¿ Cómo impactará la digitalización y qué hacer? *El Diálogo, Liderazgo Para Las Américas*, 1–32. <https://www.weforum.org/agenda/2018/09/future-of-jobs-2018-things-to-know/>
- Reyes, J. (2012). *Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna*. 40, 12. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi40.1446>
- Rojas, F. (2018). Capacitación y Desempeño Laboral estudio realizado del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. In *Biomass Chem Eng*. http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf%0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=
- Saavedra, M., Montoya, C., & Fernández, R. (2015). El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro,"* 20(2), 1–21.
- Servir. (2017). *Resolución de presidencia ejecutiva*. www.servir.gob.pe
- Tomapasca, D. (2017a). *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017* [Tesis de Maestría, Univesidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22551>
- Tomapasca, D. (2017b). *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria - La Molina, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22551>
- Traverso, P., Williams, B., & Palacios, I. (2017). *La Comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. MSc. Nadia Aurora Rodriguez. <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
- Vidarte, J. (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas . Caso: Consejo Nacional de la Magistratura*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10372>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Comunicación interna y su relación con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	HIPÓTESIS NULA	VARIABLES/DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿De qué manera el vínculo se relaciona con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020? ¿De qué manera la efectividad se relaciona con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020? ¿De qué manera la identidad se relaciona con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo Andahuaylas, 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación de la comunicación interna con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación del vínculo con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. Determinar la relación de la efectividad con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. Determinar la relación de la identidad con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL La comunicación interna se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS: El Vínculo se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. La efectividad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. La identidad se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: La comunicación interna no se relaciona significativamente con el desarrollo personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS: El Vínculo no se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. La efectividad no se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020. La identidad no se relaciona significativamente con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.</p>	<p>Variables 1 Comunicación interna Dimensiones: D1: vínculo D2: Efectividad D3: Identidad</p> <p>Variable 2 Desarrollo del personal Dimensiones: D1: Habilidades D2: Toma de Decisiones D3: Relaciones Interpersonales</p>
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: hipotético - deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimental, transeccional</p> <p>NIVEL: Descriptivo - correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: N=109</p> <p>MUESTRA: Se determinó n=85 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo entre nombrados, personal de confianza, CAS y locación de servicio).</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO - Programa SPSS Versión 25 - Alfa de Cronbach</p>	<p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>	

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: Comunicación interna y su relación con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1: Comunicación interna Según Nuñez & Puchol (2010) que “La CI son aquellos dispositivos de gestión encaminados a promover la comunicación de una empresa con su propio personal, tratando de organizar sus relaciones de trabajo o de mejorar su cohesión interna y su rendimiento” (p.3).</p>	<p>DIMENSIÓN 1: Vínculo Reyes (2012) define que “se relaciona la necesidad de establecer vínculos, relaciones y afectos tanto con la organización de la que se es parte, como con las personas con las que se interactúa diariamente” (p. 131).</p> <p>DIMENSIÓN 2: Efectividad Es el sentido o propósito de los trabajadores que actúan con autonomía y se hallan bastante motivadas. La clave es que los colaboradores tengan determinadas conductas consistentes y la construcción de sentido de logro para alcanzar los objetivos institucionales.</p> <p>DIMENSIÓN 3: Identidad Es la necesidad de pertenecer a un equipo y de una institución que brinde estatus a sus trabajadores. Esta dimensión presenta un vínculo con la creencia que ayuda a toda institución que pueda definir y fijar determinadas opiniones acerca de aquello que es aceptable o no.</p>	<p>1.1. Relaciones 1.2. Afectos 1.3. valoración</p> <p>2.1. Propósito 2.2. Conducta consistente 2.3. Sentido de logro</p> <p>3.1. Pertenecía 3.2. Reconocimiento de estatus 3.3. Creencias</p>
<p>VARIABLE 2: Desarrollo del personal De la manera siguiente Saavedra & Fernandez (2009) define que el desarrollo personal “se centra en conseguir que las personas tengan los conocimientos y capacidades necesarias para estar preparadas para asumir nuevas responsabilidades” (p.230).</p>	<p>DIMENSIÓN 1: Habilidades Para Arroyo (2012) “Las habilidades hacen referencia a las herramientas técnicas o la propiedad con que se ejecuta algo, conocido como destreza que posee una persona para ejecutar determinada tarea” (p.35).</p> <p>DIMENSIÓN 2: Toma de Decisiones También define Griffin (2011), que: “La toma de decisiones puede referirse a un acto en específico o a un proceso general. La toma de decisiones en sí es el acto de elegir una de un conjunto de alternativa” (p.273).</p> <p>DIMENSIÓN 3: Relaciones Interpersonales Las relaciones interpersonales en las organizaciones pueden ser fuente principal de satisfacción de necesidades para muchas personas. Para una persona con fuerte necesidad de afiliación las relaciones interpersonales de alta calidad pueden ser un elemento positivo importante en el lugar de trabajo. Sin embargo, cuando esta misma persona es confrontada con relaciones de trabajo de mala calidad el efecto puede ser de igual intensidad en otra dirección (Griffin, 2011, p.585).</p>	<p>1.1. Experiencias 1.2. Formación 1.3. Productividad</p> <p>2.1. Cambios 2.2. Realización personal 2.3. Adaptación</p> <p>3.1. Actividades 3.2. Motivación 3.3. Ambiente laboral</p>

Anexo 03: Matriz de instrumento de recolección de datos

Título: Comunicación interna y su relación con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Peso	N° ITEMS	PREGUNTAS	Nivel de Respuesta
Variable 1: Comunicación interna	DIMENSIÓN 1: vínculo	1.1. Relaciones	16.66%	3	1. El dialogo entre compañeros de trabajo permite mejorar las relaciones laborales	Nunca
		1.2. Afectos			2. Los trabajadores hablan con afecto de la municipalidad, porque sus directivos se preocupan por el desarrollo de personal.	Casi nunca
		1.3. valoración			3. El trabajo que realiza es valorado por la Institución	En ocasiones
	DIMENSIÓN 2: Efectividad	2.1. Propósito	16.66%	3	4. Se realizan reuniones para informar los objetivos de la municipalidad.	Casi siempre
		2.2. Conducta consistente			5. Existe una comunicación fluida y transparente con sus compañeros de trabajo cuando hay capacitación.	Siempre
		2.3. Sentido de logro			6. Las actividades que realiza de forma coordinada contribuyen al logro de los objetivos de la municipalidad.	
	DIMENSIÓN 3: Identidad	3.1. Pertenencia	de 16.66%	3	7. Se siente parte de la municipalidad al momento de participar en las reuniones de confraternización.	
		3.2. Reconocimiento estatus			8. Se siente privilegiado de trabajar en la Municipalidad	
		3.3. Creencias			9. Al momento de compartir tus creencias con tus compañeros de trabajo son respetadas	
VARIABLE Variable 2: Desarrollo del personal	DIMENSIÓN 1: Habilidades	1.1. Experiencias	16.66%	3	10. Considera que las áreas ocupadas por los distintos personales se le otorgan debido a la experiencia con el que cuentan.	Nunca
		1.2. Formación			11. La Municipalidad Distrital de San Jerónimo brinda capacitación a sus trabajadores.	Casi nunca
		1.3. Productividad			12. Los trabajadores que son capacitados son más productivos	En ocasiones
	DIMENSIÓN 2:	1.1. Cambios	16.66%	3	13. Se encuentra preparado para los cambios internos y externos de la institución.	Casi siempre

Toma de Decisiones	1.2. Realización personal			14. La Oficina de Recursos Humanos está comprometida con la realización y satisfacción del personal.	Siempre
	1.3. Adaptación			15. Se adapta fácilmente a la rotación del personal en la Municipalidad.	
	1.1. Actividades			16. se siente involucrado en las distintas actividades organizados por la municipalidad.	
DIMENSIÓN	3: 1.2. Motivación	16.66%	3	17. se siente motivado para el desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos.	
Relaciones Interpersonales	1.3. Ambiente laboral			18. se siente satisfecho con el clima organizacional.	

Anexo 04: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Comunicación interna y su relación con el desarrollo del personal de la municipalidad distrital de San Jerónimo Arehuanzuz, 2020.

II.-DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Ascue Ruiz

Grado Académico: Magister en Gestión Pública

Fecha: 01 / 06 / 2020

III.-OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

Mejore las letras mayúsculas y minúsculas.

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejore los términos.

IV.-VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento Procede no Procede para su aplicación



Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:
Comunicación interna y su relación con el desempeño del personal de la municipalidad distrital de San Jerónimo Andahuayles, 2020

II.-DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: *Edwin Marco Cáceres*

Grado Académico: *Maestro*

Fecha: *02/07/2020*

III.-OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

.....
.....

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
.....

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....

IV.-VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento Procede no Procede para su aplicación



Lic Edwin Mesozo Cáceres
DCCP

Sello y Firma del Evaluador

DN: *25001527*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Comunicación Interna y su relación con el desarrollo del personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2020.

II.-DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Erika Loa Navarro

Grado Académico: Magister en Gestión Pública

Fecha: 01 / 06 / 2020

III.-OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

Ninguna

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)


Ninguna

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Ninguna

IV.-VALIDACIÓN:

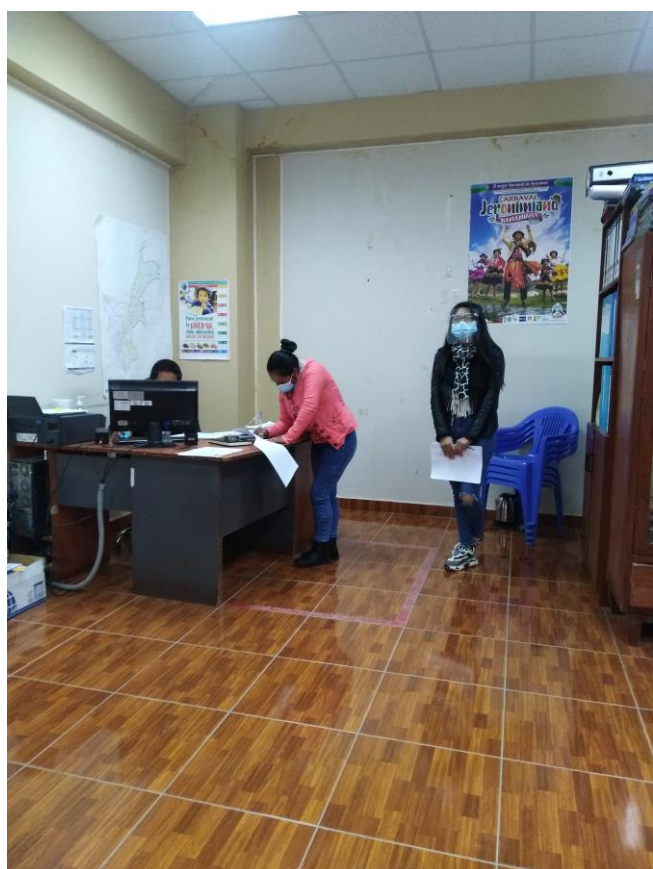
Luego de observado el instrumento Procede no Procede para su aplicación

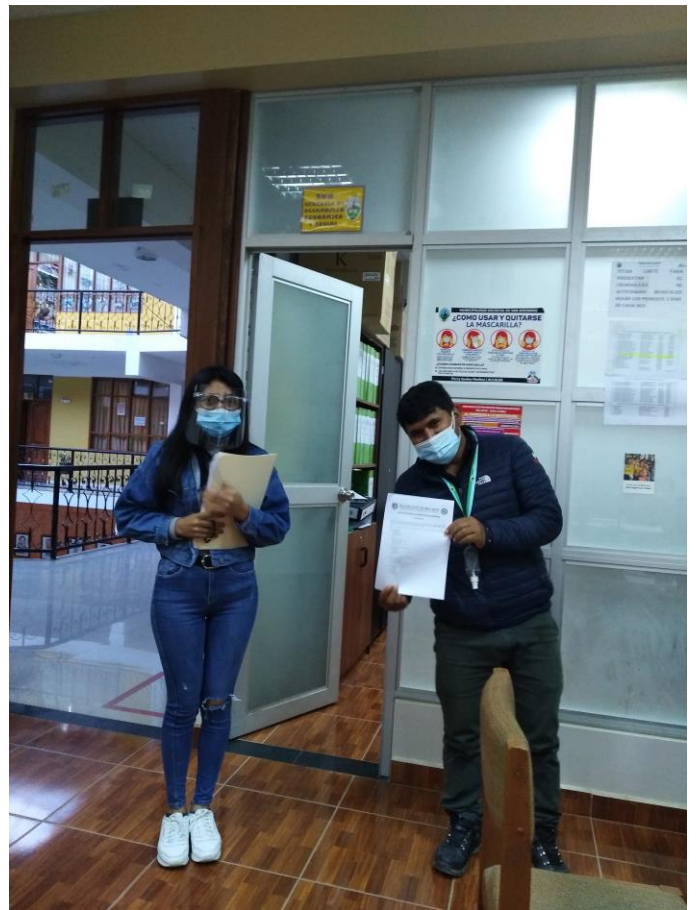

Mgtr. Erika Loa Navarro
DOCENTE
CLAD: N° 102

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44170385

Anexo 05: Fotografías de la investigación







ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración y tiempo, por brindar su opinión sobre el proyecto “**comunicación interna y desarrollo del personal en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, 2020**”. Por favor responda con sinceridad, no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

A continuación, responda las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta según su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

- a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

- a) Menos de 24 años ()
b) de 25 a 34 años ()
c) de 35 a 44 años ()
d) de 45 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Primaria ()
b) Secundaria ()
c) Instituto tecnológico ()
d) Universidad ()

1.4.Cuál es su condición laboral en la Municipalidad:

- a) Nombrado ()
b) Personal de confianza ()
c) Locación de servicio ()
d) Contrato Administrativo de Servicios (CAS) ()

1.5. Tiempo que labora en la Municipalidad:

- a) 1 a 6 meses ()
b) 7 a 12 meses ()
c) 1 a 2 años ()

- d) 2 a 5 años ()
 e) 5 años a más ()

Instrucciones: Para evaluar las variables, marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilizando la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	EN OCACIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

V1: COMUNICACIÓN INTERNA

N°	ÍTEMES	RANGO				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: VINCULO						
1	El dialogo entre compañeros de trabajo permite mejorar las relaciones laborales.					
2	Los trabajadores hablan con afecto de la municipalidad, porque sus directivos se preocupan por el desarrollo de personal.					
3	El trabajo que realiza es valorado por la Institución.					
DIMENSIÓN: EFECTIVIDAD		1	2	3	4	5
4	Se realizan reuniones para informar los objetivos de la municipalidad.					
5	Existe una comunicación fluida y transparente con sus compañeros de trabajo cuando hay capacitación.					
6	Las actividades que realiza de forma coordinada contribuyen al logro de los objetivos de la municipalidad.					
DIMENSIÓN: IDENTIDAD		1	2	3	4	5
7	Se siente parte de la municipalidad al momento de participar en las reuniones de confraternización.					
8	Se siente privilegiado de trabajar en la Municipalidad.					
9	Al momento de compartir tus creencias con tus compañeros de trabajo son respetadas.					

V2: DESARROLLO DEL PERSONAL

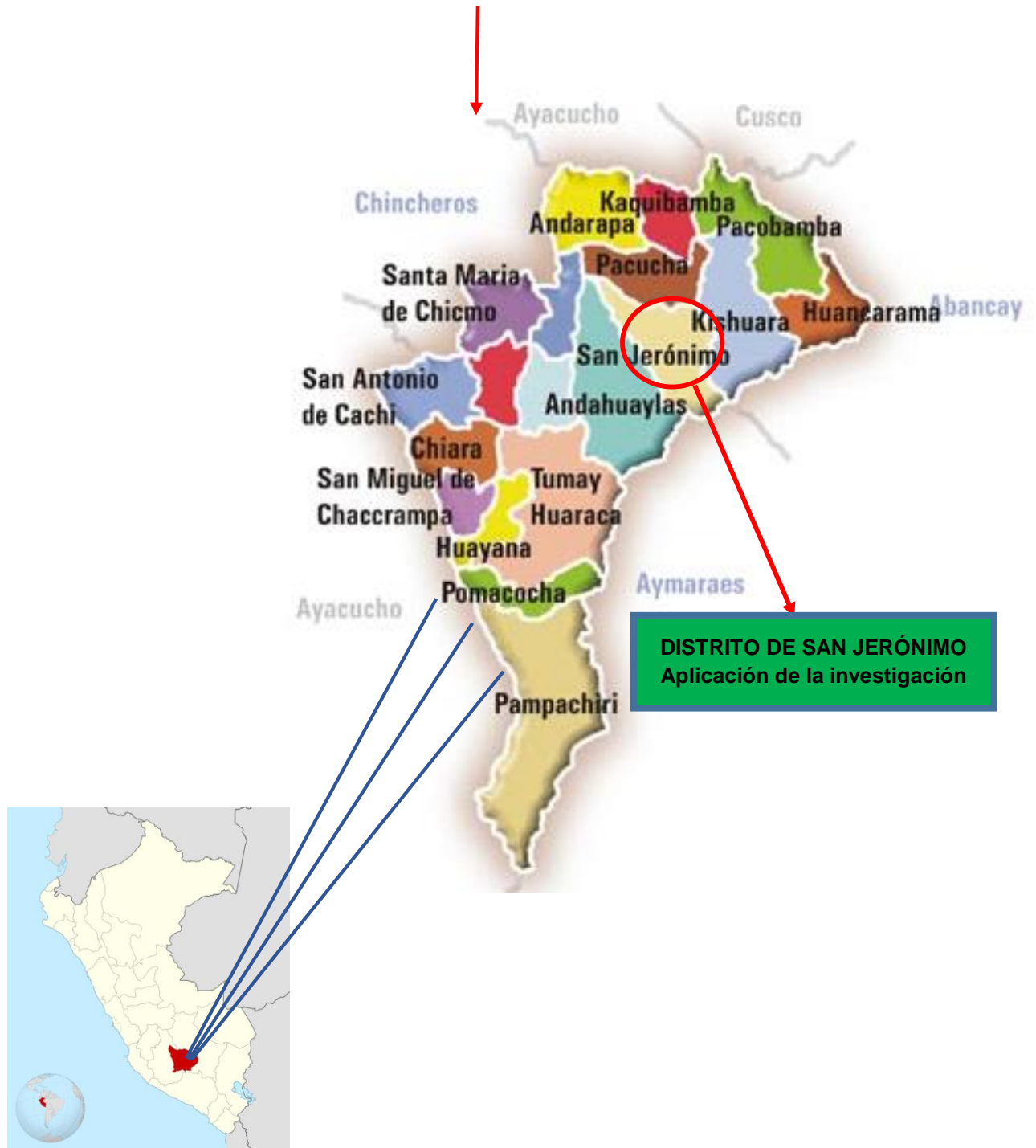
DIMENSIÓN: HABILIDADES		1	2	3	4	5
10	Considera que las áreas ocupadas por los distintos personales se le otorgan debido a la experiencia con el que cuentan.					

11	La Municipalidad Distrital de San Jerónimo brinda capacitación a sus trabajadores.					
12	Los trabajadores que son capacitados son más productivos.					
DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES		1	2	3	4	5
13	Se encuentra preparado para los cambios internos y externos de la institución.					
14	La Oficina de Recursos Humanos está comprometida con la realización y satisfacción del personal.					
15	Se adapta fácilmente a la rotación del personal en la Municipalidad.					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES		1	2	3	4	5
16	Se siente involucrado en las distintas actividades organizados por la municipalidad.					
17	Se siente motivado para el desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos.					
18	Se siente satisfecho con el clima organizacional.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 07: Mapa provincia de Andahuaylas

Departamento de Apurímac





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO
ANDAHUAYLAS - APURIMAC
"San Jerónimo creciendo contigo"



San jerónimo, 10 de marzo del 2020

CARTA N° 009-2020-MDSJ-URH/FQH

Srta:

Karen Estefani Huaman Lezunde

Asunto : remito información solicitada

PRESENTE:

De mi mayor consideración:

Previo cordial saludo, me dirijo a usted con la finalidad de saludarlo cordialmente y al mismo tiempo brindarle información requerida sobre la cantidad de trabajadores de la municipalidad distrital de san jerónimo, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, del periodo laboral 2020, de acuerdo al siguiente detalle:

- Personal nombrado un total de 22 trabajadores
- Personal de confianza un total de 11 trabajadores
- Personal de cas un total de 8 trabajadores
- Personal contratado por locación de servicio un total de 131 trabajadores
 - 63 (Trabajadores de limpieza, sereno, guardianía)
 - 68 (Trabajadores administrativos)

Haciendo un total de 172 trabajadores.

Sin otro en particular me suscribo de Usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN JERÓNIMO
Francisca Quispe Huamán
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS