



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación

**Comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Moche,
Provincia de Trujillo – La Libertad. 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Autor

Alexis Eduardo Zapata Castillo

Asesor

Lic. Henry Antonio Morales Gamarra

Huacho - Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Indicar nombre de la Facultad/Escuela o Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Alexis Eduardo Zapata Castillo	75561798	25/11/2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Lic. Henry Antonio Morales Gamarra	15735709	0000-0002-6853-2244
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
M(o). Miguel Ángel Revilla Marreros	09741027	0000-0001-7439-8769
Dra. Nila Juana Limachi Qqueso	23991384	0000-0002-1024-483X
M(a). Juana Maria Anselmo Arrunategui	16752469	0000-0002-0605-6035

Alexis Eduardo Zapata Castillo_2024_074202

COMUNICACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE MOCHE, PROVIN...

- Quick Submit
- Quick Submit
- Facultad de Ciencias Sociales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old=1:3045031793

Fecha de entrega

17 oct 2024, 8:53 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

17 oct 2024, 8:58 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS_CORREGIDO_2_ULTIMO_DE_ALEXIS_ZAPATA_CON_18.pdf

Tamaño de archivo

3.5 MB

93 Páginas

25,772 Palabras

138,911 Caracteres



Página 2 of 101 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:old=1:3045031793

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por permitirme que hoy estés finalizando este proyecto, a mi madre por haberme forjado en la vida, a mi familia y a las personas que influenciaron positivamente en mi vida, y darme confianza en que pueda lograr este objetivo trazado.

Alexis Eduardo

AGRADECIMIENTO

A mis profesores de pregrado por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos.

A mi asesor; maestro Henry Morales Gamarra por el apoyo académico para culminar mi tesis.

A la Facultad de Ciencias Sociales.

Alexis Eduardo

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Resumen	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	11
Capítulo I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema General.....	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificación de la investigación	15
1.5 Delimitaciones del estudio	15
1.6 Viabilidad del estudio	16
Capítulo II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	17
2.1.2 Investigaciones nacionales	19
2.2 Bases teóricas.....	21
2.3 Bases filosóficas.....	34
2.4 Definición de términos básicos	35
2.5 Formulación de la hipótesis	36
2.5.1 Hipótesis general.....	36
2.5.2 Hipótesis específicas	36
2.6 Operacionalización de las variables	37
Capítulo III	38
METODOLOGÍA	38
3.1 Diseño metodológico	38
3.1.1 Tipo de investigación.....	38
3.1.2 Nivel de investigación.....	38
3.1.3 Diseño de investigación	39

3.1.4 Enfoque de investigación	39
3.2 Población y muestra	39
3.2.1 Población.....	39
3.2.2 Muestra	39
3.3 Técnicas de recolección de datos	40
3.3.1 Descripción de los instrumentos	40
Capítulo IV	45
4.1 Análisis de resultados	45
4.1.1 Análisis descriptivo de Comunicación.....	45
4.1.2 Análisis descriptivo de Desempeño laboral	48
4.1.3 Análisis Inferencial (Prueba de Normalidad).....	53
4.2 Contratación de hipótesis	56
Capítulo V	64
5.1 Discusión.....	64
Capítulo VI	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
6.1 Conclusiones	66
6.2 Recomendaciones	67
REFERENCIAS	68
7.1 Fuentes documentales	68
7.2 Fuentes bibliográficas	69
7.3 Fuentes hemerográficas	72
7.4 Fuentes electrónicas	73
ANEXOS	74

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Comunicación Interpersonal e Indicadores.	45
Figura 2: Comunicación Organizacional e indicadores.	47
Figura 3: Comunicación Masiva e indicadores.	48
Figura 4: La Comunicación.	49
Figura 5: Eficiencia e indicadores.	50
Figura 6: Motivación e indicadores.	52
Figura 7: Evaluación e indicadores.	53
Figura 8: Desempeño Laboral.	54
Figura 9: Comportamiento de Normalidad.	55
Figura 10: Dispersión de Comunicación y Desempeño Laboral.	57
Figura 11: Dispersión de Comunicación y Eficiencia Laboral.	58
Figura 12: Dispersión de Comunicación y Motivación.	60
Figura 13: Dispersión de Comunicación y Evaluación.	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fiabilidad de Comunicación.	41
Tabla 2: Fiabilidad de Desempeño Laboral.	42
Tabla 3: Distribución de frecuencias Comunic. Interpersonal sus indicadores.	45
Tabla 4: Distribución de frecuencias Comunic. Organiz e Indicadores.	46
Tabla 5: Distribución de frecuencias Comunic. Masiva y sus indicadores.	47
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la Comunicación.	48
Tabla 7: Distribución de frecuencias Eficiencia y sus indicadores.	49
Tabla 8: Distribución de frecuencias Motivación y sus indicadores.	51
Tabla 9: Distribución de frecuencias Evaluación y sus indicadores.	53
Tabla 10: Distribución de frecuencias Desempeño Laboral.	54
Tabla 11: Pruebas de Normalidad.	55
Tabla 12: Prueba de Rho de Spearman entre Comunic y Desempeño Laboral.	56
Tabla 13: Prueba de Rho Spearman Comunicación y Eficiencia.	58
Tabla 14: Prueba de Rho Spearman entre Comunicación y Motivación.	59
Tabla 15: Prueba de Rho de Spearman entre Comunicación y Evaluación.	61

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La libertad 2023, **Métodos:** Investigación básica, enfoque cuantitativo, correlacional con diseño no experimental transversal, siendo compuesta por un universo de 397 y una parte muestral de 131 trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La libertad. **Resultados:** El coeficiente de Spearman entre Comunicación y Desempeño Laboral es de 0.173, lo cual indica una correlación positiva, aunque débil entre ambas variables. La presente afirmación postula que, en cierta medida, a medida que se mejora la comunicación, se puede mejorar el rendimiento laboral, o viceversa. No obstante, la magnitud de esta correlación es reducida, lo que implica que otros factores, además de la comunicación, podrían estar influyendo significativamente en el desempeño laboral. La significancia correlación bilateral de esta correlación es de 0.048, lo cual se encuentra en una posición debajo del umbral habitual aceptado de 0.05 para la significancia estadística. **Conclusión** En consecuencia, se puede afirmar que, a pesar de que estos resultados respaldan la existencia de una conexión entre la comunicación y el desempeño laboral, también se sugiere que esta conexión no es sumamente significativa y que otras variables podrían desempeñar un papel significativo en el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave: Comunicación, Imagen, Usuarios, Desempeño.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship that exists between Communication and Work Performance in the workers of the municipality of Moche, province of Trujillo – La Libertad 2023, **Methods:** Basic research, quantitative, correlational approach with non-experimental cross-sectional design, being composed of a universe of 397 and a sample of 131 workers from the municipality of Moche, province of Trujillo – La Libertad. **Results:** The Spearman coefficient between Communication and Work Performance is 0.173, which indicates a positive, although weak, correlation between both variables. This statement posits that, to some extent, as communication improves, job performance can improve, or vice versa. However, the magnitude of this correlation is small, which implies that other factors, in addition to communication, could be significantly influencing job performance. The two-sided correlation significance of this correlation is 0.048, which is well below the commonly accepted threshold of 0.05 for statistical significance. **Conclusion:** Consequently, it can be stated that, although these results support the existence of a connection between communication and job performance, it is also suggested that this connection is not highly significant and that other variables could play a significant role in performance. Labor of the workers.

Keywords: Communication, Image, Users, Performance.

.

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional es un factor crucial en el funcionamiento efectivo de cualquier institución, ya que no solo facilita la transmisión de información, sino que también moldea las relaciones entre los miembros de una organización, influye en la toma de decisiones y afecta el desempeño laboral de los trabajadores. En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Moche, provincia de Trujillo, en la región de La Libertad, durante el año 2023. La municipalidad, como entidad pública, es responsable de gestionar servicios esenciales para la comunidad y asegurar que estos se brinden de manera eficiente y oportuna, por lo que la calidad de la comunicación interna resulta clave para optimizar su rendimiento.

El proceso de comunicación dentro de una organización abarca diversos aspectos que van más allá de la simple transmisión de información. Incluye tanto la comunicación formal e informal, así como las interacciones verbales y no verbales, los canales que se emplean para transmitir mensajes, y la forma en que se da retroalimentación. En el caso de las instituciones públicas, como las municipalidades, la estructura jerárquica puede tener un impacto significativo en cómo fluye la comunicación entre los diferentes niveles de la organización, lo que a su vez repercute en la eficiencia y calidad del trabajo que se realiza. En este sentido, es esencial explorar cómo los procesos de comunicación interna influyen directamente en el desempeño de los empleados de la municipalidad de Moche, ya que estos juegan un papel fundamental en la prestación de servicios públicos que impactan directamente a la comunidad local.

El desempeño laboral se refiere al nivel de eficacia con el que un trabajador cumple con sus tareas y responsabilidades. Para evaluar este aspecto en el contexto de la municipalidad de Moche, es necesario considerar no solo la capacidad técnica de los trabajadores, sino también factores como la motivación, el compromiso, la satisfacción laboral y las condiciones del entorno de trabajo. En este marco, la comunicación adquiere un rol esencial, ya que permite una coordinación adecuada entre los distintos departamentos y personal de la institución, facilita la resolución de conflictos, promueve un clima laboral favorable y contribuye al desarrollo de una cultura organizacional que fomenta la colaboración y el trabajo en equipo.

La Municipalidad de Moche enfrenta desafíos significativos como cualquier otra entidad pública. La burocracia, las limitaciones presupuestarias, la necesidad de cumplir con normativas y procedimientos estandarizados, así como las expectativas de los ciudadanos, ejercen presión sobre el

personal para que desempeñe sus funciones de manera eficiente. En este escenario, una comunicación deficiente puede generar malentendidos, retrasos en la ejecución de proyectos, disminución de la moral entre los empleados y, en última instancia, una baja calidad en los servicios que se brindan a la comunidad. Por el contrario, una comunicación efectiva puede mejorar la productividad, reducir la duplicidad de esfuerzos y asegurar que los recursos se utilicen de manera óptima.

Uno de los principales problemas que afecta a muchas organizaciones, incluidas las entidades públicas como las municipalidades, es la falta de claridad en los canales de comunicación. A menudo, la información no fluye de manera adecuada entre los distintos niveles jerárquicos o entre los diferentes departamentos, lo que lleva a una falta de coordinación y, en algunos casos, a la duplicación de tareas o a la omisión de responsabilidades clave. En la Municipalidad de Moche, al igual que en muchas otras instituciones públicas, existen múltiples niveles de administración y una variedad de áreas funcionales, lo que puede complicar el flujo de información si no se gestionan correctamente los mecanismos de comunicación interna.

A esto se suma que las dinámicas de poder y las relaciones interpersonales dentro de la organización también juegan un papel importante en cómo se maneja la comunicación. Las diferencias de poder entre los empleados de nivel jerárquico superior e inferior pueden generar barreras comunicativas, ya sea por temor a represalias, falta de confianza o simple desconexión entre las preocupaciones del personal administrativo y operativo. Por lo tanto, es fundamental analizar cómo se perciben y utilizan los canales de comunicación tanto vertical como horizontalmente dentro de la estructura organizacional de la Municipalidad de Moche, y cómo estas dinámicas afectan el desempeño laboral de sus trabajadores.

Además, la cultura organizacional es otro factor determinante en la efectividad de la comunicación interna. Cada organización tiene su propio conjunto de valores, creencias y normas que influyen en la forma en que los empleados interactúan entre sí y con la dirección. En las entidades públicas, la cultura organizacional suele estar influenciada por factores externos como las políticas gubernamentales, la legislación y las expectativas de la sociedad, pero también por factores internos como el liderazgo y las experiencias previas de los empleados dentro de la institución. En este contexto, la Municipalidad de Moche no es una excepción, y comprender cómo su cultura organizacional influye en los procesos de comunicación es esencial para identificar áreas de mejora y proponer estrategias que puedan optimizar el desempeño laboral.

El presente estudio busca aportar una visión integral sobre la relación entre comunicación y desempeño laboral, utilizando la Municipalidad de Moche como un caso de estudio que permite

observar los retos y oportunidades que enfrentan las entidades públicas en este ámbito. La investigación se centrará en identificar las principales barreras comunicativas que afectan el desempeño de los trabajadores y en evaluar las estrategias actuales de comunicación utilizadas dentro de la municipalidad. Se utilizará una metodología mixta que combine el análisis cualitativo y cuantitativo, a través de encuestas, entrevistas y análisis documental, con el fin de obtener una visión clara y profunda de cómo se percibe y se experimenta la comunicación en el día a día de los trabajadores.

Es importante destacar que, más allá de las implicaciones teóricas, los resultados de este estudio tendrán un valor práctico considerable. Al identificar las debilidades y fortalezas en los procesos de comunicación interna, será posible formular recomendaciones concretas que puedan implementarse para mejorar el ambiente laboral y, en consecuencia, el desempeño de los trabajadores. Esto no solo beneficiaría a la municipalidad en términos de eficiencia operativa, sino que también tendría un impacto positivo en la calidad de los servicios que se brindan a la comunidad de Moche.

En conclusión, la relación entre comunicación y desempeño laboral es un tema de gran relevancia para cualquier organización, pero adquiere una importancia particular en el contexto de las entidades públicas, donde la eficiencia y la eficacia son fundamentales para cumplir con las demandas ciudadanas. El estudio de la Municipalidad de Moche, provincia de Trujillo, permitirá explorar en profundidad cómo la comunicación influye en el desempeño de sus trabajadores, y servirá como base para futuras investigaciones y propuestas de mejora que puedan aplicarse en otras municipalidades o instituciones del sector público en el país. A medida que la comunicación organizacional siga evolucionando con los avances tecnológicos y los cambios en las expectativas laborales, será crucial seguir investigando cómo optimizar este aspecto para garantizar un desempeño laboral óptimo.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Chiavenato (2011) La realidad problemática de la comunicación y el desempeño laboral en la Municipalidad de Moche, provincia de Trujillo, se inscribe en un contexto complejo que afecta a muchas entidades públicas en Perú. Como toda institución que presta servicios a la comunidad, la municipalidad enfrenta desafíos que repercuten tanto en la eficacia de sus labores como en la satisfacción y el desempeño de su personal. Para entender esta situación, es necesario abordar no solo los problemas estructurales y administrativos, sino también las dinámicas internas que influyen en el ambiente laboral, siendo la comunicación un elemento crucial en este proceso.

Uno de los principales problemas que enfrentan los trabajadores de la Municipalidad de Moche es la falta de una comunicación eficiente y clara. Este problema no es exclusivo de esta institución, pero adquiere relevancia debido a la importancia que tiene la interacción entre los diferentes departamentos y áreas de la municipalidad para el correcto desarrollo de sus funciones. La comunicación dentro de cualquier organización es vital para asegurar que los objetivos se cumplan de manera eficiente, y en una municipalidad, donde la coordinación y la ejecución de múltiples servicios públicos son esenciales, la ausencia de una comunicación efectiva puede tener graves consecuencias. En el caso específico de Moche, se observa que la información no fluye de manera óptima entre los niveles jerárquicos, lo que genera un ambiente de desorganización y confusión entre los trabajadores.

Este problema de comunicación se manifiesta de diversas formas. En primer lugar, existe una falta de claridad en los canales formales de comunicación. Si bien la municipalidad cuenta con una estructura organizativa definida, con jerarquías y áreas de responsabilidad específicas, en la práctica, la información a menudo se transmite de manera informal o fragmentada. Esto genera una situación en la que algunos trabajadores no reciben la información necesaria para llevar a cabo sus tareas, mientras que otros la reciben de forma incompleta o tardía. La falta de lineamientos claros sobre cómo deben comunicarse los órdenes, los informes y las retroalimentaciones fomenta un ambiente en el que los malentendidos son comunes, afectando tanto la eficiencia operativa como el desempeño individual de los empleados.

Por otro lado, la comunicación entre los distintos departamentos de la municipalidad es a menudo deficiente. En muchas ocasiones, los diferentes sectores de la organización trabajan de manera aislada, sin una coordinación adecuada. Esta fragmentación en la comunicación interna no solo afecta

el cumplimiento de las tareas, sino que también genera duplicidad de esfuerzos y pérdida de tiempo, recursos y energía, lo que se traduce en un bajo rendimiento general. La falta de coordinación interdepartamental es uno de los principales factores que afectan el desempeño laboral en la municipalidad, ya que provoca que los empleados se enfrenten a obstáculos innecesarios en la ejecución de sus funciones.

Además, se observa que la comunicación descendente, es decir, la que fluye desde los niveles superiores hacia los trabajadores de menor jerarquía, está cargada de problemas. En la Municipalidad de Moche, como en muchas instituciones públicas, existe una cultura organizacional donde las decisiones se toman en los niveles más altos y rara vez se permite la participación de los empleados en la base. Esto crea un ambiente de trabajo en el que los trabajadores no solo se sienten desconectados de los procesos de toma de decisiones, sino que también carecen de la motivación necesaria para desempeñar su trabajo con eficiencia. En este sentido, la falta de una comunicación efectiva entre la alta dirección y los trabajadores de base repercute negativamente en la moral y el compromiso laboral de estos últimos.

Otra dimensión problemática relacionada con la comunicación es la retroalimentación. En muchas ocasiones, los trabajadores no reciben un feedback adecuado sobre su desempeño. La retroalimentación es una herramienta crucial para mejorar el rendimiento laboral, ya que permite a los empleados conocer qué aspectos de su trabajo están siendo valorados y qué áreas requieren mejoras. Sin embargo, en la Municipalidad de Moche, los mecanismos de retroalimentación son inadecuados o inexistentes. Los empleados a menudo no saben si su trabajo está alineado con las expectativas de sus superiores, lo que genera frustración y desmotivación. Esta falta de retroalimentación también afecta el crecimiento profesional y personal de los trabajadores, quienes no cuentan con las herramientas necesarias para desarrollarse en sus roles.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo – La Libertad 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre Comunicación y Eficiencia laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo – La Libertad 2023?

¿Qué relación existe entre Comunicación y Motivación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo – La Libertad 2023?

¿Qué relación existe entre Comunicación y Evaluación laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo – La Libertad 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre Comunicación y Eficiencia laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.

Determinar la relación que existe entre Comunicación y Motivación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.

Determinar la relación que existe entre Comunicación y Evaluación laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.

1.4 Justificación de la investigación

El presente estudio es necesario debido a que la comunicación interna en una organización influye significativamente en el desempeño laboral de sus trabajadores, lo que, a su vez, repercute directamente en la calidad de los servicios prestados a la comunidad. En el caso de la Municipalidad de Moche, provincia de Trujillo, los procesos de comunicación presentan diversas dificultades que impactan negativamente en la coordinación, la toma de decisiones y la productividad. Estas deficiencias pueden generar un ambiente de trabajo poco eficiente, donde las tareas se duplican o se retrasan, afectando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La investigación pretende aportar conocimiento sobre cómo la calidad de la comunicación influye en el desempeño de los trabajadores, identificando las barreras comunicacionales y sus efectos en la operación diaria de la municipalidad. Esta situación resulta relevante, ya que la Municipalidad de Moche, como entidad pública, tiene la responsabilidad de gestionar eficientemente los recursos y satisfacer las necesidades de la población.

Además, este estudio es relevante desde una perspectiva práctica, pues permitirá proponer estrategias para mejorar la comunicación interna y, con ello, optimizar el desempeño laboral del personal. El buen funcionamiento de la municipalidad depende en gran medida de la capacidad de sus trabajadores para comunicarse de manera efectiva, compartir información y trabajar en equipo, por lo que las soluciones identificadas tendrán un impacto directo en la mejora de los servicios municipales. Con base en ello, la investigación no solo busca comprender la situación actual, sino también contribuir al desarrollo de soluciones que beneficien tanto a la organización como a la comunidad que depende de sus servicios.

1.5 Delimitaciones del estudio

El espacio de investigación se centró en la Municipalidad de Moche, ubicado en la provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad. La investigación se ejecutó entre los meses de julio a octubre del año 2023. El presente estudio se enfocó en los trabajadores (varones y mujeres) de 18 a 60 años de edad que laboran en la mencionada institución del distrito.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación fue viable porque se contó con el recurso financiero y la colaboración documentaria de los trabajadores de la municipalidad de Moche. Esta investigación se desarrolló gracias al apoyo del asesor designado por la facultad de CC. SS y la disposición del personal y colaboradores de la respectiva institución. Se tuvo acceso a textos impresos, libros, revistas y tesis electrónicas de carácter nacional e internacional. Asimismo, se asintió a páginas web que tenían información de las variables a estudiar.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Maiza (2019) en la tesis *“La comunicación organizacional en la optimización del desempeño laboral de las empresas del sector de lácteos de la provincia de Tungurahua”* Ecuador Universidad Técnica de Ambato. que aborda la importancia de la comunicación organizacional en el sector de lácteos en la provincia de Tungurahua, Ecuador, con el objetivo de optimizar el desempeño laboral. En esta investigación, se analiza cómo el flujo efectivo de información entre directivos y empleados impacta en la capacidad de las empresas para alcanzar sus metas.

La metodología adoptada es de enfoque cualitativo, lo que permite explorar en profundidad las dinámicas internas de comunicación dentro de las organizaciones, evaluando la relación entre líderes y colaboradores. A través de una investigación de campo que incluyó encuestas a 249 personas, se encontró que la gestión de información en estas empresas es ineficaz, principalmente por la falta de un sistema de comunicación integrado que coordine los diferentes departamentos y facilite el trabajo conjunto para cumplir con los objetivos planificados.

El plan de comunicación organizacional propuesto para las empresas del Consorcio de Lácteos de Tungurahua (CONLAC-T) incluye un análisis del entorno empresarial, evaluando factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y legales, así como las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) que enfrentan. También se sugiere la reformulación de la misión, visión, objetivos y políticas de la institución, además de la creación de estrategias de comunicación y mecanismos de evaluación basados en indicadores que midan tanto la eficacia de la comunicación como el desempeño de los directivos. Esto resalta la necesidad de una estructura de comunicación más sólida y eficaz para mejorar el rendimiento general de las empresas en el sector lácteo.

Tipantuña (2019) en la tesis *La comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PARIS QUITO S.A.* Universidad de Guayaquil Ecuador. Tesis de pregrado. que investiga la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa PARIS QUITO S.A., como parte de un trabajo de grado en Psicología Industrial en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. El objetivo principal de la investigación es evaluar cómo la comunicación dentro de la organización afecta el rendimiento

laboral de sus empleados. La investigación se basa en la Teoría del Comportamiento Organizacional, especialmente en las ideas de Idalberto Chiavenato sobre la comunicación organizacional, que se define como el proceso de intercambio de información en una entidad. Al mismo tiempo, el desempeño laboral se considera un proceso que evalúa el rendimiento de los trabajadores. Este estudio utiliza un enfoque correlacional y no experimental, lo que significa que se observa la relación entre las variables sin manipularlas. Los resultados de la investigación muestran que la comunicación organizacional tiene una incidencia positiva en el desempeño laboral. Se destaca que la motivación de los trabajadores se compone de factores tanto intrínsecos (internos, como la satisfacción personal) como extrínsecos (externos, como recompensas o reconocimiento). Ambas variables recibieron puntuaciones muy buenas, lo que indica que una comunicación efectiva puede mejorar el rendimiento y motivación de los empleados en la empresa. Esto sugiere que fortalecer la comunicación organizacional podría ser clave para potenciar el desempeño laboral en entornos laborales similares.

Rivera (2019) Tesis de Maestría titulada; *Comunicación interna y Desempeño Laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos*. Nuevo León – México. El texto se refiere a la tesis de maestría de Rivera (2019), que investiga la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León, México. El objetivo principal del estudio es evaluar cómo el grado de comunicación interna puede predecir el desempeño laboral que los empleados perciben en su entorno de trabajo. La investigación adopta un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo-correlacional y transversal-predictivo. Se recolectaron datos a través de un instrumento de medición aplicado a 117 de los 305 empleados del hospital, lo que permitió obtener una muestra representativa. Los resultados se presentaron en varias tablas, que incluyen información demográfica y los hallazgos derivados de las encuestas. Los resultados indican que los empleados perciben la comunicación interna en el Hospital La Carlota como "regular". A pesar de esta percepción moderada sobre la comunicación, los empleados creen que realizan bien su trabajo y valoran positivamente las evaluaciones que reciben de los directivos. Esto sugiere que, aunque la comunicación interna puede no ser óptima, existe un reconocimiento por parte de los empleados sobre su desempeño y las evaluaciones positivas que reciben, lo que podría ser un factor motivador para su trabajo. En resumen, la investigación destaca la importancia de la comunicación interna en la percepción del desempeño laboral, sugiriendo que mejorar este aspecto podría tener un impacto positivo en la satisfacción y efectividad de los empleados en el hospital.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Moreno (2020) Tesis denominada “La comunicación interna y el desempeño Laboral en COFOPRI/OZCAJ – 2020” Perú, Tesis de pre grado. El texto describe la tesis de Moreno (2020), que explora la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de Propiedad Informal (COFOPRI/OZCAJ) en Perú. El propósito principal de la investigación es establecer cómo la comunicación interna influye en el rendimiento de los trabajadores de esta entidad, y se plantea como un estudio descriptivo-correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. La población del estudio está compuesta por 42 colaboradores del organismo, y se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, aplicando un cuestionario a todos los trabajadores para obtener información relevante sobre las variables en cuestión. Los resultados revelan una correlación positiva significativa, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.693 y un nivel de significancia de 0.000. Esto sugiere que existe una relación directa entre la calidad de la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados, lo que respalda la hipótesis planteada en la investigación. Además, se destaca que entre los indicadores de eficiencia laboral, hay una relación positiva que facilita el funcionamiento efectivo de la organización. También se menciona que la motivación laboral muestra un valor parcialmente positivo en relación con el compromiso de los trabajadores. Esto implica que una buena comunicación interna no solo mejora el desempeño laboral, sino que también contribuye a aumentar el compromiso y la motivación de los empleados en COFOPRI/OZCAJ, lo que puede ser crucial para el éxito de la organización. En resumen, la tesis resalta la importancia de la comunicación interna como un factor clave en la mejora del desempeño y la motivación en el entorno laboral.

Cerda y Mendoza (2022) en la tesis “*Comunicación interna y desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022*” Tesis de pregrado. Esta investigación tuvo como objetivo de determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022. Que investiga la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de una empresa privada en Lima. El objetivo de la investigación es determinar cómo la comunicación interna afecta el rendimiento de los empleados en el contexto específico de esta empresa, y se enmarca dentro de un estudio básico con un enfoque cuantitativo. La metodología empleada consiste en un diseño no experimental de corte transversal y correlacional causal, aplicándose a una muestra de 36 colaboradores. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta basada en dos instrumentos: la "Metodología 1A" de Manuel Tessi para medir la comunicación interna, y un cuestionario adaptado de Koopmans para evaluar el desempeño laboral, ambos utilizando escalas tipo Likert con 36 y 25 ítems, respectivamente. Se realizó un análisis de confiabilidad mediante el

coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo valores de 0.976 para la comunicación interna y 0.923 para la eficiencia laboral, lo que indica una excelente consistencia y confiabilidad en los instrumentos utilizados.

Los resultados muestran una correlación positiva moderada-fuerte entre la comunicación interna y la eficiencia laboral, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.670 y una relación significativa ($p = 0.000$). Esto implica que a medida que mejora la comunicación interna, también se observa una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores. Además, se destaca que las dimensiones de la comunicación, tanto en relación con la eficiencia laboral como con la motivación, tienen un impacto positivo en el trabajo diario de los empleados. Finalmente, la investigación concluye que la comunicación interna (variable independiente) influye en el desempeño laboral (variable dependiente) con un porcentaje del 51% de influencia. Esto resalta la importancia de una comunicación efectiva dentro de la organización como un factor clave para mejorar el rendimiento y la motivación de los trabajadores, lo que podría tener implicaciones significativas para la gestión y el desarrollo organizacional.

Goicochea (2020) en la Tesis *Relación entre la Comunicación efectiva y el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C - 2020*. Tesis de pregrado Universidad Privada del Norte - Perú. El texto presenta la tesis de Goicochea (2020), que examina la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. en Perú. El objetivo principal de la investigación es determinar cómo la comunicación efectiva influye en el rendimiento laboral dentro de esta empresa, abordando una problemática específica que enfrenta la organización. La investigación se clasifica como básica, lo que implica que busca obtener y recopilar datos para probar hipótesis a través de un análisis numérico y estadístico. Para este propósito, se desarrolló un cuestionario compuesto por 20 preguntas, alineadas con los ejes teóricos de las variables de estudio, que son la comunicación efectiva y el desempeño laboral. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada a un total de 27 colaboradores, reflejando el tamaño reducido de la población en la empresa. Una vez recolectados, los datos fueron procesados y analizados para cumplir con los objetivos específicos de la investigación. Se seleccionaron indicadores representativos como la Eficiencia Distributiva y Operativa para evaluar la hipótesis general planteada. Para el análisis de las hipótesis, se utilizó una prueba no paramétrica, específicamente la Prueba Chi cuadrado, que es adecuada para evaluar la relación entre variables cualitativas. Los resultados estadísticos obtenidos permitieron rechazar la hipótesis de independencia entre las variables, lo que significa que se aceptó la existencia de una relación positiva entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral. Esto indica que una mejora en la comunicación dentro de la empresa puede estar asociada con un mejor desempeño de los colaboradores, sugiriendo que la comunicación efectiva es un factor clave para el rendimiento laboral en el contexto de Autonort

Cajamarca S.A.C. La investigación enfatiza la importancia de abordar la comunicación como un elemento esencial para potenciar el desempeño y la eficiencia en el entorno laboral de la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1 Comunicación

Chiavenato (2006) La comunicación es un proceso esencial para el ser humano, ya que es la base sobre la cual se construyen las interacciones sociales, la transmisión de conocimientos y la formación de relaciones interpersonales. Desde una perspectiva antropológica, la comunicación ha sido clave para el desarrollo de la humanidad, permitiendo la transmisión de información y la creación de significados compartidos que hacen posible la organización social, la cooperación y el avance cultural.

En su forma más básica, la comunicación es el proceso mediante el cual se intercambian mensajes entre individuos, utilizando diferentes códigos y canales. Estos mensajes pueden ser verbales, es decir, utilizando el lenguaje hablado o escrito, o no verbales, a través de gestos, expresiones faciales, posturas corporales y otras formas de comunicación no lingüística. El ser humano, a diferencia de otras especies, ha desarrollado una capacidad única para utilizar el lenguaje como una herramienta de comunicación compleja, lo que le ha permitido construir civilizaciones, desarrollar ciencias, crear arte y transmitir conocimientos de generación en generación.

La comunicación cumple varias funciones fundamentales en la vida de las personas. Primero, es un medio para expresar pensamientos, emociones y deseos. A través de la comunicación, las personas pueden compartir lo que piensan y sienten, lo que les permite conectarse emocionalmente con los demás, generar empatía y formar lazos afectivos. En segundo lugar, la comunicación facilita la transmisión de conocimientos e información. Esto es esencial para el aprendizaje y el desarrollo, ya que las personas dependen de la comunicación para educarse y adquirir habilidades. La capacidad de comunicar ideas abstractas y complejas ha sido fundamental para el progreso de la humanidad en campos como la ciencia, la filosofía y la tecnología.

Asimismo, la comunicación es vital para la organización social y el funcionamiento de las instituciones. Sin una comunicación efectiva, sería imposible coordinar acciones, tomar decisiones conjuntas o resolver conflictos de manera pacífica. En el ámbito laboral, por ejemplo, la comunicación permite que los equipos trabajen de manera colaborativa, que se

deleguen tareas y que se mantenga una alineación con los objetivos de una organización. De esta manera, la comunicación se convierte en un elemento estructurador de la vida social y laboral, facilitando la cohesión y el orden en las comunidades humanas.

León (2015) No obstante, la comunicación no está exenta de problemas. A menudo, los malentendidos y las barreras comunicacionales pueden dar lugar a conflictos, rupturas en las relaciones o ineficiencia en la organización de tareas. Factores como las diferencias culturales, la interpretación subjetiva de los mensajes o el uso inadecuado de los canales de comunicación pueden distorsionar el proceso, creando tensiones o desacuerdos. Por ello, aprender a comunicarse de manera efectiva es una habilidad esencial que permite minimizar los errores y mejorar las relaciones interpersonales.

En conclusión, la comunicación es un proceso inherente a la condición humana que desempeña un papel crucial en la manera en que los individuos se relacionan, aprenden y organizan su vida en sociedad. A través de la comunicación, no solo se comparten pensamientos y emociones, sino que también se construye y sostiene la vida en comunidad, se desarrollan los lazos sociales y se perpetúan los conocimientos y las tradiciones culturales que dan forma a la humanidad.

2.2.1.1 V1 Dimensión 1 Comunicación Interpersonal

Zayas (2011) La comunicación interpersonal es el proceso mediante el cual las personas intercambian información, ideas, emociones y significados a través de interacciones directas. Es una forma de comunicación que ocurre entre dos o más individuos y puede darse tanto de manera verbal, utilizando palabras habladas o escritas, como no verbal, a través de gestos, expresiones faciales, el tono de voz, y el lenguaje corporal. Esta forma de comunicación es esencial en la vida cotidiana, ya que permite a los seres humanos formar relaciones, expresar sus pensamientos y sentimientos, y coordinar actividades de manera eficiente.

Una de las características más importantes de la comunicación interpersonal es su bidireccionalidad. Esto significa que no se trata solo de un emisor que transmite un mensaje a un receptor, sino que ambos participan activamente en el intercambio. El receptor, a su vez, responde, generando un ciclo continuo de interacción. Este proceso no solo involucra la transmisión de un mensaje, sino también la interpretación del mismo, lo que lo convierte en un acto dinámico y en constante evolución. En este sentido, la comunicación interpersonal se ve

influenciada por factores como el contexto en el que ocurre, las experiencias previas de los participantes, y sus respectivas habilidades de comunicación.

El contexto es un elemento clave en la comunicación interpersonal, ya que afecta la manera en que los mensajes son interpretados. El entorno físico, el lugar, e incluso el momento del día en el que ocurre la interacción pueden influir en el éxito o el fracaso del proceso comunicativo. Asimismo, los factores culturales y sociales también juegan un papel importante. Por ejemplo, en algunas culturas es común el contacto físico durante una conversación, mientras que en otras esto puede considerarse inapropiado. De igual modo, las normas sociales dictan, en gran medida, cómo debe llevarse a cabo una conversación, estableciendo expectativas sobre el tipo de lenguaje, tono y formalidad que debe usarse.

La comunicación no verbal es otro aspecto crucial de la comunicación interpersonal. Aunque a menudo no se le da la misma importancia que al lenguaje hablado, la comunicación no verbal puede comunicar mucho sobre las emociones, intenciones y actitudes de una persona. Las expresiones faciales, el contacto visual, los gestos y la postura son algunos de los elementos no verbales que pueden reforzar, complementar o, en algunos casos, contradecir el mensaje verbal. Por ejemplo, una persona puede decir que está de acuerdo con algo, pero su lenguaje corporal puede mostrar lo contrario, revelando una falta de sinceridad o duda.

García (2013) Por otro lado, las barreras en la comunicación interpersonal pueden surgir por diversas razones. Los malentendidos, los prejuicios, la falta de habilidades comunicativas, las diferencias culturales o el uso ineficaz de los canales de comunicación pueden dificultar que el mensaje sea transmitido o recibido de manera adecuada. En estas situaciones, es importante que las personas involucradas trabajen para mejorar la claridad y efectividad de su comunicación, ajustando su enfoque según las necesidades de la interacción.

La comunicación interpersonal es un proceso esencial para la vida social, que permite a las personas relacionarse de manera efectiva, compartir información y crear conexiones significativas. Aunque es una actividad diaria y natural, la comunicación interpersonal requiere de habilidades y atención para ser realmente efectiva, especialmente cuando existen factores que pueden interferir en su desarrollo.

Indicadores

Tipos de Comunicación Interpersonal

2.2.1.1.1 Comunicación Verbal

Fajardo (2009) nos dice La comunicación verbal es el proceso mediante el cual las personas transmiten información, ideas, pensamientos y emociones a través del lenguaje hablado o escrito. Es una de las formas más comunes de comunicación humana y se caracteriza por el uso de palabras como medio principal para expresar significados. La comunicación verbal es fundamental en la interacción social, ya que permite a los individuos compartir su conocimiento, coordinar acciones y construir relaciones. A diferencia de otros tipos de comunicación, como la no verbal, la verbal se basa en un sistema simbólico estructurado, que es el lenguaje.

Existen dos formas principales de comunicación verbal: la oral y la escrita. La comunicación oral implica el uso de palabras habladas, como en conversaciones cara a cara, llamadas telefónicas o reuniones. Por otro lado, la comunicación escrita incluye el uso de símbolos gráficos, como en cartas, correos electrónicos o mensajes de texto. Aunque ambas formas son verbales, difieren en sus características. La comunicación oral es generalmente más rápida y permite una mayor interacción inmediata, mientras que la escrita tiende a ser más formal y precisa, con la ventaja de poder ser revisada y editada antes de ser transmitida.

La comunicación verbal es efectiva cuando el mensaje que se desea transmitir es claro, coherente y está adaptado al receptor. Para lograrlo, es necesario considerar varios factores. Primero, el vocabulario empleado debe ser adecuado para el contexto y el nivel de comprensión del interlocutor. Un lenguaje demasiado técnico o especializado puede generar barreras de entendimiento si el receptor no está familiarizado con los términos. Asimismo, es importante estructurar el mensaje de manera lógica, facilitando su interpretación y evitando confusiones.

El tono de voz, en el caso de la comunicación oral, también juega un papel crucial. No solo las palabras son importantes, sino también cómo se dicen. El tono puede transmitir emociones, como entusiasmo, enfado o tristeza, y puede reforzar o cambiar el significado de las palabras. Por ejemplo, una frase dicha en un tono irónico puede significar lo contrario de lo que las palabras expresan literalmente. Por lo tanto, el tono es un componente esencial de la comunicación verbal que no debe pasarse por alto.

Además, la retroalimentación es fundamental en la comunicación verbal. En una conversación, la posibilidad de recibir respuestas inmediatas permite ajustar el mensaje en función de las reacciones del receptor. Esto hace que la comunicación oral sea especialmente

dinámica. En el caso de la comunicación escrita, aunque la retroalimentación no es tan instantánea, sigue siendo un aspecto clave, ya que el receptor puede responder, haciendo preguntas o aclarando dudas para mejorar la comprensión.

Sin embargo, la comunicación verbal también enfrenta desafíos y barreras. La interpretación subjetiva de las palabras, las diferencias culturales, las suposiciones erróneas o la falta de claridad pueden generar malentendidos. Por ejemplo, una misma palabra puede tener diferentes connotaciones en distintas culturas o contextos, lo que puede llevar a interpretaciones equivocadas del mensaje.

La comunicación verbal es un proceso central en la interacción humana, que facilita la transmisión de información y la construcción de relaciones. Su efectividad depende no solo del uso adecuado del lenguaje, sino también de factores como el tono, el contexto y la retroalimentación, lo que convierte a este tipo de comunicación en una herramienta poderosa pero también susceptible a malentendidos si no se maneja adecuadamente.

2.2.1.1.2 Comunicación Oral

Schrager (1985), afirma que La comunicación oral es el proceso mediante el cual las personas transmiten información, pensamientos y emociones utilizando el lenguaje hablado. Es una de las formas más antiguas y naturales de interacción humana, ya que se basa en la capacidad innata del ser humano para articular palabras y expresarse a través de la voz. Este tipo de comunicación ocurre en contextos diversos, como conversaciones cara a cara, presentaciones, reuniones, debates, llamadas telefónicas, entre otros. Su naturaleza inmediata y dinámica la convierte en un elemento esencial de la vida cotidiana y profesional.

Una de las características más importantes de la comunicación oral es su bidireccionalidad, es decir, involucra tanto a un emisor, que envía el mensaje, como a un receptor, que lo recibe e interpreta. A través de la interacción, el receptor puede dar retroalimentación inmediata, lo que permite al emisor ajustar su mensaje si es necesario. Este intercambio constante facilita la comprensión mutua y permite que las personas aclaren dudas o malentendidos en el momento. La comunicación oral, por tanto, tiene la ventaja de ser rápida y adaptable a las circunstancias del diálogo.

El tono de voz juega un papel crucial en la comunicación oral. No solo es importante lo que se dice, sino cómo se dice. El tono puede transmitir emociones y actitudes que complementan

o incluso modifican el significado de las palabras. Por ejemplo, un comentario neutral puede interpretarse de manera diferente dependiendo de si se dice con un tono de voz amigable o sarcástico. El ritmo, el volumen y la entonación también contribuyen a la efectividad del mensaje, y pueden influir en cómo es percibido por los demás. Una persona que habla con confianza y claridad tiende a ser más persuasiva que una que lo hace de manera vacilante o monótona.

Cisneros (2013) Otra dimensión importante de la comunicación oral es la relación que guarda con la comunicación no verbal. Durante una conversación, los gestos, las expresiones faciales y el contacto visual complementan las palabras y proporcionan información adicional sobre lo que se está comunicando. Estos elementos no verbales refuerzan el mensaje hablado y ayudan a los oyentes a interpretar mejor las intenciones del emisor. Por ejemplo, un simple gesto con la mano o una sonrisa pueden transmitir cercanía y cordialidad, mejorando la interacción y facilitando el entendimiento.

A pesar de sus ventajas, la comunicación oral no está exenta de desafíos. Uno de los principales problemas que puede surgir es el malentendido debido a la ambigüedad en el uso de las palabras o a una pronunciación poco clara. Además, las barreras emocionales o psicológicas, como el nerviosismo o la falta de confianza, pueden afectar la capacidad de una persona para comunicarse de manera efectiva. Las diferencias culturales también pueden influir en cómo se interpretan las palabras o el tono, lo que en ocasiones genera confusión o malentendidos.

En conclusión, la comunicación oral es un proceso fundamental para la interacción humana, caracterizado por su inmediatez y flexibilidad. Su efectividad depende no solo del uso adecuado del lenguaje, sino también de factores como el tono de voz, la retroalimentación y el contexto no verbal. Si bien presenta ciertos desafíos, es una herramienta poderosa que permite a las personas conectarse, compartir ideas y resolver problemas de manera rápida y efectiva.

2.2.1.1.3 Comunicación No Verbal

Ray & Floyd (2006) manifiesta que La comunicación no verbal es el proceso mediante el cual las personas transmiten información, emociones e ideas sin el uso de palabras. Se expresa a través de gestos, expresiones faciales, posturas, movimientos corporales, contacto visual, el tono de voz y otros elementos como la proximidad entre los interlocutores. Aunque a menudo se le da más importancia al lenguaje hablado, la comunicación no verbal juega un papel

fundamental en la interacción humana, ya que complementa, refuerza o, en algunos casos, contradice lo que se dice verbalmente.

Uno de los aspectos más importantes de la comunicación no verbal es su universalidad. Muchas señales no verbales, como sonreír, fruncir el ceño o levantar las cejas, son interpretadas de manera similar en diferentes culturas y contextos. Estas expresiones básicas permiten a las personas comunicarse de manera efectiva incluso cuando no comparten el mismo idioma. Sin embargo, también existen elementos de la comunicación no verbal que son culturalmente específicos y pueden tener diferentes significados según el contexto. Por ejemplo, el contacto visual prolongado puede interpretarse como una señal de interés o respeto en algunas culturas, mientras que en otras puede percibirse como una falta de educación o una invasión de la privacidad.

El lenguaje corporal es una parte crucial de la comunicación no verbal. La forma en que una persona se mueve, se sienta o se para puede transmitir una gran cantidad de información sobre su estado emocional y actitud. Una postura erguida y abierta puede sugerir confianza y seguridad, mientras que una postura encorvada puede indicar timidez, inseguridad o desánimo. Asimismo, los gestos, como cruzar los brazos o las manos, pueden ser interpretados como señales de rechazo o defensa, mientras que un apretón de manos firme suele asociarse con confianza y decisión.

Las expresiones faciales son otro componente clave de la comunicación no verbal. El rostro humano es extremadamente expresivo y puede comunicar una amplia gama de emociones, desde alegría y sorpresa hasta tristeza y enojo. Incluso pequeños cambios en la expresión facial pueden alterar la percepción de lo que se está diciendo. Por ejemplo, una leve sonrisa mientras se habla puede transmitir amabilidad y cercanía, mientras que un ceño fruncido podría generar una impresión de descontento o desaprobación, independientemente del contenido verbal.

El contacto visual también es esencial en la comunicación no verbal. Mantener el contacto visual adecuado durante una conversación puede indicar atención, interés y honestidad, mientras que evitarlo puede interpretarse como una señal de inseguridad, desinterés o evasión. Sin embargo, la intensidad y duración del contacto visual varían según las normas culturales, lo que puede llevar a malentendidos si no se tiene en cuenta este factor.

Otro aspecto relevante es el uso del espacio personal o proxemia. La distancia física entre las personas durante una interacción puede comunicar intimidad, formalidad o dominancia. En

general, las personas tienden a sentirse más cómodas con una mayor cercanía física en relaciones personales, mientras que en entornos profesionales o desconocidos suelen mantener una mayor distancia.

La comunicación no verbal es una herramienta poderosa que influye profundamente en la forma en que las personas se relacionan y se interpretan entre sí. Aunque muchas veces es inconsciente, su impacto es fundamental para el éxito de la interacción. Dominar y ser consciente de los elementos no verbales puede mejorar la capacidad comunicativa, permitiendo una mayor comprensión y empatía en las relaciones humanas.

2.2.1.2 V1 Dimensión 2 Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional consigna toda la información que se trasfiere desde una compañía o institución y dentro de la misma. Asiste a la motivación y generar identidad de marca. Por otro lado, constituye la herramienta fundamental a través de la cual se fundan las gestiones de las personas en una estructura y que completan valor al plan de vida profesional y al plan de negocios de una organización. En ese sentido;

Fernández (2006) nos dice:

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual se transmite y se intercambia información dentro de una organización, ya sea entre sus miembros o entre la organización y su entorno externo. Este tipo de comunicación es esencial para el funcionamiento eficiente de una entidad, ya que permite coordinar actividades, tomar decisiones, resolver problemas y mantener un flujo adecuado de información que favorezca el logro de los objetivos organizacionales. En cualquier tipo de organización, la comunicación no solo es un vehículo para compartir información, sino también un elemento clave para construir cultura, identidad y relaciones internas.

Existen diferentes tipos de comunicación dentro de las organizaciones, entre las cuales se destacan la comunicación interna y externa. La comunicación interna se refiere a los intercambios que ocurren entre los empleados, departamentos y directivos. Puede fluir en varias direcciones: de manera vertical, tanto descendente (de la alta dirección hacia los empleados) como ascendente (de los empleados hacia los directivos), y horizontal, entre empleados o departamentos del mismo nivel jerárquico. La comunicación externa, por su parte,

involucra las interacciones de la organización con agentes externos, como clientes, proveedores, socios y medios de comunicación.

La comunicación organizacional puede realizarse de manera formal o informal. La comunicación formal sigue las estructuras establecidas por la organización, como correos electrónicos oficiales, informes, reuniones y presentaciones. Este tipo de comunicación tiende a ser estructurada y planificada, y es esencial para mantener la coherencia y alineación con los objetivos de la entidad. Por otro lado, la comunicación informal ocurre a través de interacciones espontáneas entre los empleados, como conversaciones en los pasillos, en la cafetería o chats no oficiales. Aunque no sigue un formato planificado, la comunicación informal es vital para la cohesión social y puede ser una fuente de innovación y solución rápida de problemas.

La efectividad de la comunicación organizacional depende de varios factores. Primero, es fundamental que los mensajes sean claros y comprensibles para todos los miembros de la organización. Un mensaje confuso o mal interpretado puede generar errores, ineficiencia o incluso conflictos entre los empleados. Asimismo, es crucial contar con canales de comunicación adecuados que faciliten el flujo de información de manera rápida y accesible. En la era digital, herramientas como correos electrónicos, videoconferencias y plataformas de colaboración en línea han transformado la forma en que las organizaciones comunican sus mensajes, agilizando los procesos y mejorando la conectividad entre equipos.

La comunicación organizacional también juega un papel determinante en la construcción de la cultura organizacional. Los mensajes que se transmiten a través de los canales internos ayudan a fortalecer los valores, la misión y la visión de la organización, fomentando un sentido de identidad y pertenencia entre los empleados. Una comunicación interna efectiva puede mejorar el compromiso y la motivación, mientras que una deficiente puede llevar a malentendidos, desmotivación y una desconexión con los objetivos estratégicos.

La comunicación organizacional es un componente esencial para el éxito de cualquier entidad, ya que facilita la coordinación de tareas, la toma de decisiones y la creación de una cultura sólida. Su correcto manejo es clave para que la organización funcione de manera eficiente y logre sus metas de forma efectiva.

V1 Indicadores

2.2.1.2.1 Comunicación Descendente

Para Sikula (2010) menciona:

La comunicación descendente es un proceso mediante el cual la información fluye desde los niveles superiores de la jerarquía organizacional hacia los niveles inferiores. En otras palabras, es el tipo de comunicación que se origina en la alta dirección o los mandos intermedios y se dirige hacia los empleados o subordinados. Este tipo de comunicación es esencial para garantizar que los trabajadores comprendan las decisiones estratégicas, políticas, directrices y objetivos que establece la alta gerencia. Es una herramienta clave para mantener el control y la coordinación dentro de una organización, asegurando que todos los miembros estén alineados con las metas institucionales.

El principal objetivo de la comunicación descendente es transmitir información importante sobre decisiones, tareas, expectativas y cambios dentro de la organización. Por ejemplo, los gerentes pueden utilizarla para asignar responsabilidades, proporcionar instrucciones detalladas sobre cómo realizar ciertas actividades, informar sobre cambios en las políticas o procedimientos, o comunicar metas específicas que los empleados deben alcanzar. De esta forma, la comunicación descendente actúa como un mecanismo de control que guía el comportamiento y las acciones de los empleados, asegurando que trabajen en consonancia con los intereses de la organización.

La comunicación descendente puede adoptar diversas formas. Una de las más comunes es la comunicación escrita, como correos electrónicos, memorandos, informes y manuales. Estos documentos suelen detallar las políticas o los procedimientos que deben seguir los empleados, así como las expectativas de desempeño. Otro canal importante es la comunicación oral, que se puede dar a través de reuniones, discursos, llamadas telefónicas o incluso en videoconferencias. En muchas organizaciones, los líderes también utilizan comunicados oficiales o presentaciones en video para llegar a toda la plantilla de manera más uniforme y directa.

Si bien la comunicación descendente es fundamental para el buen funcionamiento de una organización, puede enfrentar varios desafíos. Uno de los principales problemas es la falta de claridad en el mensaje. Si la información que proviene de los niveles superiores no es clara o es demasiado técnica, puede generar confusión entre los empleados y, como resultado, el mensaje original puede no ser entendido correctamente o malinterpretado. Además, si el flujo de comunicación es demasiado rígido o autoritario, puede generar un ambiente de

desmotivación o desconexión entre los empleados y la dirección, lo que podría afectar negativamente el clima organizacional.

Otro desafío es la lentitud con la que la información puede moverse a través de una estructura jerárquica. A medida que la información pasa por varios niveles, existe el riesgo de que el mensaje se distorsione, pierda relevancia o no llegue a todos los empleados de manera oportuna. Esta fragmentación puede generar errores operativos o malentendidos sobre las prioridades de la organización.

Para mitigar estos problemas, es crucial que la comunicación descendente sea clara, precisa y accesible. También es importante que los líderes fomenten un ambiente en el que los empleados puedan pedir aclaraciones o brindar retroalimentación, lo cual puede ayudar a cerrar la brecha entre la alta dirección y los trabajadores de base. Además, la transparencia y la coherencia en los mensajes son factores clave para generar confianza en la organización y asegurar que los empleados se sientan comprometidos con las decisiones que se toman en los niveles superiores.

La comunicación descendente es una herramienta vital para mantener la estructura y el funcionamiento de una organización. Permite que las decisiones estratégicas y operativas lleguen a todos los niveles, garantizando la alineación y el cumplimiento de las metas organizacionales. Sin embargo, para que sea efectiva, debe ser clara, comprensible y fomentar una interacción positiva entre los distintos niveles jerárquicos.

Comunicación Ascendente

La comunicación ascendente es el proceso mediante el cual la información fluye desde los niveles inferiores de una organización hacia los niveles superiores. Este tipo de comunicación permite a los empleados y equipos de trabajo compartir sus opiniones, experiencias, preocupaciones y sugerencias con la dirección y los mandos intermedios. La comunicación ascendente es esencial para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, en el que los empleados se sientan valorados y escuchados, lo que puede tener un impacto positivo en la motivación, el compromiso y el rendimiento general de la organización.

Una de las principales funciones de la comunicación ascendente es facilitar la retroalimentación. Los empleados son quienes están en contacto directo con las operaciones diarias, lo que les proporciona una perspectiva única sobre el funcionamiento de la

organización. A través de la comunicación ascendente, pueden transmitir información valiosa sobre problemas, ineficiencias y oportunidades de mejora. Por ejemplo, si un equipo de ventas enfrenta dificultades con un producto, su retroalimentación puede ayudar a la dirección a identificar áreas que requieren atención y a tomar decisiones informadas para resolver esos problemas.

La comunicación ascendente puede manifestarse de diversas maneras. Una de las formas más comunes es a través de reuniones regulares en las que los empleados pueden compartir sus opiniones y reportar avances en proyectos. Estas reuniones pueden ser informales o formales y suelen permitir a los empleados expresar sus ideas y preocupaciones en un ambiente seguro. Además, las encuestas y cuestionarios también son herramientas útiles para recopilar opiniones y sugerencias de manera sistemática. Estos instrumentos permiten a la dirección obtener una visión más amplia de cómo se sienten los empleados sobre su trabajo y el ambiente laboral.

Otro canal importante es la comunicación escrita, que puede incluir correos electrónicos, informes o memorandos. A través de estos documentos, los empleados pueden presentar sus ideas y sugerencias de manera estructurada y clara. La comunicación digital, como los foros en línea y las plataformas de colaboración, también ha cobrado importancia en la comunicación ascendente, ya que permite un intercambio más fluido y accesible de información entre todos los niveles de la organización.

A pesar de su importancia, la comunicación ascendente enfrenta varios desafíos. Uno de los principales problemas es la falta de apertura por parte de la alta dirección. Si los líderes no están dispuestos a escuchar o valorar las opiniones de los empleados, la comunicación ascendente puede verse obstaculizada. Esta falta de receptividad puede hacer que los empleados se sientan frustrados o desmotivados, lo que a su vez puede afectar su rendimiento y compromiso.

Asimismo, el miedo a represalias puede inhibir a los empleados a compartir sus pensamientos o preocupaciones. Si los trabajadores sienten que expresar una opinión puede tener consecuencias negativas, es probable que se abstengan de comunicarse de manera efectiva. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones establezcan un entorno de confianza donde los empleados se sientan seguros al compartir sus ideas y preocupaciones sin temor a repercusiones.

Para mejorar la efectividad de la comunicación ascendente, es fundamental que la dirección fomente una cultura de apertura y transparencia. Esto puede lograrse mediante la implementación de políticas que valoren la retroalimentación y celebren la participación activa de los empleados. La creación de espacios donde los trabajadores puedan expresar sus ideas, así como el reconocimiento de sus contribuciones, son prácticas que pueden fortalecer la comunicación ascendente y, en última instancia, beneficiar a toda la organización.

La comunicación ascendente es un componente crítico para el éxito organizacional, ya que permite a los empleados transmitir información y sugerencias importantes a la alta dirección. Aunque enfrenta desafíos, fomentar un ambiente de confianza y apertura puede potenciar su efectividad, lo que a su vez contribuye a un clima laboral más saludable y productivo.

Comunicación Horizontal

La comunicación horizontal es el proceso de intercambio de información que ocurre entre individuos o grupos que se encuentran en el mismo nivel jerárquico dentro de una organización. Este tipo de comunicación es fundamental para fomentar la colaboración, el trabajo en equipo y la coordinación entre los diferentes departamentos o unidades de la empresa. Al facilitar el flujo de información entre colegas, la comunicación horizontal contribuye a crear un ambiente de trabajo más cohesionado y eficiente, donde los empleados pueden compartir conocimientos, resolver problemas y desarrollar soluciones innovadoras de manera conjunta.

Una de las principales características de la comunicación horizontal es su naturaleza informal. A menudo se produce en conversaciones cotidianas, reuniones de equipo, chats en línea o interacciones espontáneas durante el trabajo diario. Este tipo de comunicación permite a los empleados discutir ideas, compartir experiencias y realizar brainstorming sin las limitaciones que a veces impone la comunicación formal. La flexibilidad de la comunicación horizontal fomenta un intercambio fluido de información, lo que puede llevar a la identificación más rápida de problemas y la generación de soluciones creativas.

Además, la comunicación horizontal es crucial para mejorar la toma de decisiones dentro de un grupo. Cuando los miembros de un equipo se comunican efectivamente entre sí, pueden evaluar diferentes perspectivas y abordar situaciones desde diversos ángulos. Esto no solo enriquece el proceso de toma de decisiones, sino que también fomenta un sentido de pertenencia y compromiso entre los empleados, ya que se sienten parte del proceso y su opinión es valorada. La participación activa en la comunicación horizontal también puede fortalecer las

relaciones interpersonales, lo que a su vez mejora el clima laboral y la motivación de los empleados.

Sin embargo, a pesar de sus beneficios, la comunicación horizontal puede enfrentar varios desafíos. Uno de los principales problemas es la falta de claridad en la transmisión de información. Dado que este tipo de comunicación tiende a ser más informal, puede haber ambigüedad en los mensajes, lo que podría llevar a malentendidos o interpretaciones erróneas. Por lo tanto, es fundamental que los empleados sean claros y directos al comunicarse entre sí, asegurándose de que todos comprendan el mensaje de la misma manera.

Otro desafío es la posibilidad de conflictos interpersonales. En entornos donde los empleados tienen personalidades o estilos de trabajo diferentes, la comunicación horizontal puede dar lugar a tensiones o desacuerdos. Estos conflictos pueden obstaculizar el flujo de información y disminuir la eficacia del trabajo en equipo. Para mitigar estos problemas, es crucial que los empleados desarrollen habilidades de comunicación efectivas y estén abiertos al diálogo. La capacitación en habilidades interpersonales y la promoción de un ambiente de respeto y entendimiento son esenciales para que la comunicación horizontal sea efectiva.

La tecnología también ha transformado la comunicación horizontal en las organizaciones modernas. Herramientas como correos electrónicos, plataformas de colaboración en línea, y aplicaciones de mensajería instantánea han facilitado el intercambio de información entre colegas de manera más rápida y eficiente. Estas herramientas permiten que los empleados se mantengan conectados, compartan documentos y trabajen juntos en proyectos, independientemente de su ubicación física.

La comunicación horizontal es un elemento clave en el funcionamiento de cualquier organización, ya que permite a los empleados interactuar y colaborar de manera efectiva en el mismo nivel jerárquico. Aunque enfrenta ciertos desafíos, sus beneficios en términos de trabajo en equipo, toma de decisiones y mejora del clima laboral son innegables. Fomentar un entorno que apoye y valore la comunicación horizontal puede contribuir significativamente al éxito organizacional y al bienestar de los empleados.

2.2.1.3 Dimensión 3 Comunicación Masiva

Gargurevich (2010) La comunicación masiva es el proceso mediante el cual se transmite información a grandes audiencias de forma simultánea a través de diversos medios de

comunicación. Este tipo de comunicación se caracteriza por su capacidad para alcanzar a un público amplio y diverso, lo que la convierte en una herramienta fundamental para informar, educar y entretener a la sociedad en general. Los medios de comunicación masiva incluyen la televisión, la radio, la prensa escrita, el cine y, en la actualidad, internet y las redes sociales.

Una de las principales ventajas de la comunicación masiva es su alcance. A través de campañas publicitarias, programas de noticias o contenidos educativos, es posible llegar a millones de personas en un corto período de tiempo. Esto resulta especialmente valioso en situaciones de emergencia, donde la información rápida y precisa puede salvar vidas. Asimismo, permite la difusión de ideas, valores y cultura, desempeñando un papel crucial en la formación de la opinión pública y en la construcción de narrativas colectivas.

Sin embargo, la comunicación masiva también presenta desafíos. Uno de los principales es la dificultad para garantizar la efectividad del mensaje. Dado que se dirige a un público heterogéneo, es complicado asegurar que todos los receptores comprendan y interpreten el mensaje de la misma manera. Además, el riesgo de desinformación es elevado, especialmente en el contexto actual de redes sociales, donde la información puede difundirse rápidamente sin verificar su veracidad.

La comunicación masiva es una herramienta poderosa que tiene un impacto significativo en la sociedad. Si bien ofrece oportunidades para la difusión de información y el fomento de la participación social, también requiere de un manejo cuidadoso para evitar malentendidos y desinformación. La responsabilidad de los emisores y el pensamiento crítico de los receptores son esenciales para aprovechar al máximo sus beneficios.

2.2.1.3.1 Comunicación Audiovisual

La comunicación audiovisual es un tipo de comunicación que combina elementos visuales y sonoros para transmitir un mensaje. Este formato se utiliza ampliamente en diferentes medios, incluyendo la televisión, el cine, el video, la publicidad y las plataformas digitales. La comunicación audiovisual es efectiva porque permite captar la atención del público de manera más dinámica y atractiva que la comunicación escrita o verbal por sí sola.

Uno de los principales beneficios de la comunicación audiovisual es su capacidad para transmitir información de forma clara y concisa. Las imágenes y los sonidos trabajan juntos para reforzar el mensaje, facilitando la comprensión y la retención de la información. Por

ejemplo, en una presentación, el uso de gráficos, videos y música puede ayudar a ilustrar conceptos complejos, haciéndolos más accesibles para la audiencia. Esto es especialmente útil en la educación y el marketing, donde es crucial captar y mantener el interés del público.

Además, la comunicación audiovisual tiene un fuerte impacto emocional. Las imágenes, la música y los efectos de sonido pueden evocar sentimientos y crear conexiones más profundas con la audiencia. Esto la convierte en una herramienta poderosa para contar historias y generar empatía, lo que es fundamental en campañas sociales y publicitarias.

Sin embargo, la producción de contenido audiovisual requiere recursos y habilidades técnicas que pueden ser una barrera para algunos. La calidad del contenido es vital; un mal diseño o producción deficiente puede desvirtuar el mensaje y afectar la credibilidad del emisor.

La comunicación audiovisual es un medio efectivo y poderoso para transmitir información y contar historias. Su capacidad para combinar elementos visuales y sonoros la convierte en una herramienta esencial en el mundo contemporáneo, tanto en la educación como en el entretenimiento y el marketing.

2.2.1.3.2 Comunicación Gráfica

Kotler (2008) La comunicación gráfica es una forma de transmitir información e ideas a través de elementos visuales, como imágenes, gráficos, diagramas, tipografías y colores. Este tipo de comunicación se utiliza en una variedad de contextos, incluyendo publicidad, diseño editorial, infografías, señalización y presentaciones, y juega un papel fundamental en la forma en que percibimos y entendemos la información en nuestra vida diaria.

Una de las principales ventajas de la comunicación gráfica es su capacidad para simplificar y resumir datos complejos. A través de representaciones visuales, como gráficos de barras o de líneas, es posible ilustrar tendencias y comparaciones de manera clara y accesible. Esto resulta especialmente útil en el ámbito educativo y empresarial, donde la visualización de datos puede facilitar la comprensión de información que de otro modo podría ser difícil de interpretar.

Además, la comunicación gráfica tiene un impacto inmediato y puede captar la atención del público de manera más efectiva que el texto solo. Las imágenes y los diseños creativos pueden evocar emociones y generar interés, lo que puede ser particularmente valioso en campañas publicitarias y de marketing. La elección de colores, tipografía y composición juega un papel crucial en la creación de una identidad visual que resuene con la audiencia.

Sin embargo, la comunicación gráfica también enfrenta desafíos. Es esencial que el diseño sea claro y esté alineado con el mensaje que se desea transmitir; de lo contrario, puede causar confusión o malentendidos. Además, la saturación de información visual en el entorno digital actual puede dificultar que los mensajes se destaquen.

La comunicación gráfica es una herramienta poderosa que permite la transmisión efectiva de ideas e información. Su capacidad para simplificar y captar la atención la convierte en un recurso invaluable en diversas áreas, desde la educación hasta el marketing, siempre que se utilice de manera clara y coherente.

2.2.2 V2 Desempeño Laboral

Ramírez (2013) considera que El desempeño laboral se refiere a la efectividad con la que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades dentro de una organización. Este concepto abarca no solo la cantidad de trabajo realizado, sino también la calidad y la eficiencia con las que se completan las tareas. Un buen desempeño laboral es esencial para el éxito de cualquier empresa, ya que impacta directamente en la productividad, la satisfacción del cliente y la rentabilidad.

Existen varios factores que influyen en el desempeño laboral. Las habilidades y competencias del empleado son fundamentales; aquellos con un conjunto de habilidades bien desarrollado tienden a tener un mejor rendimiento. La motivación también juega un papel crucial, ya que empleados motivados suelen mostrar un compromiso mayor con sus responsabilidades y están dispuestos a esforzarse más. Además, un ambiente de trabajo positivo y colaborativo puede fomentar un mejor desempeño, al promover la comunicación efectiva y el apoyo entre compañeros.

La evaluación del desempeño laboral es un proceso que permite a las organizaciones medir y analizar la efectividad de sus empleados. Esto puede incluir revisiones periódicas, feedback de supervisores y autoevaluaciones. A través de estos métodos, las empresas pueden identificar áreas de mejora, proporcionar capacitación y establecer objetivos claros. La retroalimentación constructiva es esencial, ya que ayuda a los empleados a comprender sus fortalezas y debilidades, permitiendo un desarrollo profesional continuo.

Un desempeño laboral sobresaliente no solo beneficia a la organización, sino que también contribuye al crecimiento personal y profesional del empleado. Al alcanzar y superar las

expectativas, los trabajadores pueden disfrutar de mayores oportunidades de avance y reconocimiento dentro de la empresa, creando un ciclo positivo que beneficia a todos. En resumen, el desempeño laboral es un componente clave para el éxito tanto individual como organizacional.

2.2.2.1 V2 Dimensión 1 Eficiencia

Los autores utilizan a la eficiencia como una forma de medir a una organización en el desempeño de sus propósitos con el apoyo de los recursos dados sin poner una tensión innecesaria en sus colaboradores empleados.

Fernández y Fernández (2015) dice:

La eficiencia se refiere a la capacidad de lograr resultados óptimos utilizando la menor cantidad de recursos posible. En el contexto laboral, la eficiencia implica realizar tareas y alcanzar objetivos con el mínimo de tiempo, esfuerzo y costos, sin comprometer la calidad. Este concepto es fundamental para el éxito de cualquier organización, ya que una mayor eficiencia puede traducirse en una mayor productividad y rentabilidad.

Existen diversos factores que pueden influir en la eficiencia de un trabajador o de un equipo. La capacitación y el desarrollo de habilidades son cruciales; empleados bien entrenados son más capaces de realizar su trabajo de manera efectiva. Además, la organización del entorno laboral y la utilización de herramientas adecuadas pueden facilitar procesos más eficientes. Un espacio de trabajo bien diseñado, por ejemplo, puede reducir el tiempo perdido en movimientos innecesarios y aumentar la concentración.

La gestión del tiempo también es un componente esencial de la eficiencia. Técnicas como la planificación, la priorización de tareas y el establecimiento de objetivos claros permiten a los empleados enfocarse en las actividades más importantes y evitar distracciones. La implementación de tecnologías y sistemas que automatizan procesos también contribuye significativamente a mejorar la eficiencia, al reducir la carga de trabajo manual y minimizar errores.

Sin embargo, la búsqueda de la eficiencia no debe llevar a comprometer la calidad. Es vital que las organizaciones encuentren un equilibrio entre hacer las cosas rápido y hacerlo bien. La

eficiencia debe ser vista como un medio para alcanzar un fin, es decir, mejorar el rendimiento general sin sacrificar el valor del producto o servicio final.

La eficiencia es un elemento clave para el éxito organizacional. Al optimizar recursos y procesos, las empresas pueden mejorar su productividad y competitividad en el mercado, lo que beneficia tanto a los empleados como a los clientes. Indicadores

2.2.2.1.1 Eficiencia Distributiva

La eficiencia distributiva hace noticia al uso más eficiente de los recursos aprovechables y afectos a los niveles de renta y al crecimiento mercantilista. A su vez, considerado por muchos autores como medida de la eficacia con la cual los productos y servicios son comercializados a aquellos que los requieren u obtienen el mayor beneficio de los mismos.

Stiglitz (2015) manifiesta:

La eficiencia distributiva es un concepto que se refiere a la asignación óptima de recursos y bienes en una economía, de tal manera que se maximice el bienestar de la sociedad. Este principio busca garantizar que los recursos se distribuyan de forma equitativa y justa, permitiendo que cada individuo o grupo reciba una parte proporcional de los beneficios generados en la producción y el consumo. La eficiencia distributiva es esencial para el funcionamiento de un sistema económico saludable, ya que impacta en la equidad social y la cohesión comunitaria.

En términos económicos, la eficiencia distributiva se alcanza cuando no es posible mejorar la situación de una persona sin perjudicar a otra. Esto implica que los recursos se deben asignar de manera que se minimicen las desigualdades y se maximice el bienestar general. Por ejemplo, en un contexto donde se distribuyen bienes o servicios, la eficiencia distributiva se logra cuando cada individuo recibe lo que necesita, basándose en su situación y requerimientos específicos.

Uno de los retos más importantes en la búsqueda de eficiencia distributiva es encontrar un balance entre la equidad y la eficiencia económica. En muchas ocasiones, una distribución equitativa de recursos puede llevar a una disminución en la productividad si no se gestionan adecuadamente los incentivos económicos. Por lo tanto, es vital que los gobiernos y las organizaciones diseñen políticas que promuevan tanto la equidad como la eficiencia.

La implementación de sistemas de impuestos progresivos, programas de bienestar social y medidas de redistribución de la riqueza son algunas de las estrategias que pueden utilizarse

para mejorar la eficiencia distributiva. En resumen, este concepto no solo es clave para el desarrollo económico, sino que también es fundamental para promover una sociedad más justa y cohesionada.

2.2.2.1.2 Eficiencia Operativa

Puede considerarse como la optimización integral y general de las técnicas internas, que tiene como consecuencia un nivel óptimo de calidad y satisfacción en el bien o servicio final.

La eficiencia operativa en los mercados de inversión colectivamente se centraliza en los costos de transacción agrupados con las inversiones. Por otro lado, se puede comparar con las prácticas comerciales generales para la eficiencia operativa en la fabricación. Las transacciones operativamente eficientes son aquellas que se negocian con el margen más alto, lo que significa que un inversor paga la comisión más baja para obtener la mayor ganancia. (Robbins, 2005, p. 115).

2.2.2.2 V2 Dimensión 2 Motivación

Según especialistas, la motivación en el trabajo es el proceso mediante el cual los individuos, al ejecutar una acción específica, despliegan unas capacidades que llevan a la materialización de ciertos propósitos para satisfacer necesidades. Su importancia radica en dar el impulso que nos lleva a proceder y a obtener lo que nos proponemos. También, desempeña un papel primordial en la productividad, calidad y rapidez en todo espacio de vida en la que nos hallemos.

Indicadores

2.2.2.2.1 Motivación laboral intrínseca

Chiavenato (2006) considera:

La motivación laboral intrínseca se refiere al impulso interno que lleva a los empleados a realizar su trabajo por el disfrute y la satisfacción personal que les proporciona, en lugar de por recompensas externas como dinero o reconocimiento. Este tipo de motivación se basa en factores como el sentido de logro, el interés en las tareas y el deseo de superación personal. Cuando los

empleados están intrínsecamente motivados, tienden a ser más creativos, comprometidos y productivos, lo que beneficia tanto su desarrollo personal como el rendimiento general de la organización. Fomentar esta motivación es clave para un ambiente laboral saludable.

Motivación laboral extrínseca

Robbins (2009) manifiesta:

La motivación laboral extrínseca se refiere a los factores externos que impulsan a los empleados a desempeñarse en su trabajo, como recompensas tangibles y reconocimientos. Estas motivaciones pueden incluir salarios, bonificaciones, promociones, beneficios, elogios y otros incentivos que provienen de la organización. A menudo, la motivación extrínseca es efectiva para aumentar la productividad a corto plazo, ya que los empleados buscan cumplir con las expectativas para obtener dichas recompensas. Sin embargo, si bien puede fomentar un rendimiento inmediato, no siempre asegura un compromiso duradero, ya que depende de estímulos externos en lugar de satisfacción interna o personal.

2.2.2.3 V2 Dimensión 3 Evaluación

Según Valcárcel (2009) La evaluación es un proceso sistemático mediante el cual se recopila, analiza e interpreta información sobre un individuo, grupo, programa o sistema con el objetivo de determinar su eficacia, calidad y valor. Este proceso es fundamental en diversos contextos, como la educación, el ámbito laboral, la investigación y la gestión de proyectos. La evaluación permite identificar fortalezas y debilidades, así como medir el progreso y el cumplimiento de objetivos establecidos.

En el contexto educativo, la evaluación se utiliza para valorar el aprendizaje de los estudiantes, proporcionando retroalimentación tanto a ellos como a los educadores. Existen diferentes tipos de evaluación, como la diagnóstica, formativa y sumativa. La evaluación diagnóstica se realiza al inicio de un curso para identificar las necesidades y conocimientos previos de los alumnos. La evaluación formativa se lleva a cabo durante el proceso de

aprendizaje, permitiendo ajustar métodos y estrategias pedagógicas, mientras que la evaluación sumativa se realiza al final de un periodo académico para medir el rendimiento y los logros alcanzados.

En el ámbito laboral, la evaluación del desempeño es esencial para medir la efectividad de los empleados y su contribución a los objetivos organizacionales. Este tipo de evaluación puede incluir revisiones periódicas, autoevaluaciones y feedback de supervisores. Los resultados de estas evaluaciones ayudan a las organizaciones a identificar áreas de mejora, proporcionar capacitación y establecer planes de desarrollo profesional.

Indicadores

2.2.2.3.1 Aptitudes

Las aptitudes son las capacidades o habilidades que una persona posee para realizar tareas específicas de manera efectiva. Estas pueden ser innatas o adquiridas a lo largo del tiempo a través de la educación, la experiencia y la práctica. Existen diferentes tipos de aptitudes, como las cognitivas, que se relacionan con el razonamiento y la resolución de problemas; las manuales, que implican habilidades físicas; y las interpersonales, que se refieren a la capacidad de interactuar y comunicarse con otros. Identificar y desarrollar las aptitudes es crucial para el crecimiento personal y profesional, así como para alcanzar el éxito en diversas áreas.

2.2.2.3.2 Actitudes

Las actitudes son disposiciones o tendencias a responder de manera favorable o desfavorable hacia objetos, personas, situaciones o ideas. Se forman a partir de experiencias, valores y creencias, y pueden influir en el comportamiento y en la forma en que se percibe el mundo. Las actitudes pueden ser positivas, como la empatía y la motivación, o negativas, como el pesimismo y la resistencia al cambio. En el ámbito laboral, las actitudes juegan un papel crucial en la dinámica del equipo, la satisfacción laboral y la productividad. Fomentar actitudes positivas puede mejorar el ambiente de trabajo y contribuir al éxito organizacional.

2.3 Bases filosóficas

Las bases filosóficas de la tesis sobre "Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo – La Libertad" se fundamentan en diversas corrientes de pensamiento que abordan la naturaleza de la comunicación y su impacto en el comportamiento humano en el entorno laboral.

En primer lugar, la teoría del pragmatismo es relevante, ya que sostiene que el significado de las ideas y prácticas se determina a través de sus efectos prácticos. En el contexto de esta investigación, se considera que la comunicación efectiva entre los trabajadores no solo facilita la transmisión de información, sino que también influye directamente en su desempeño laboral. Al adoptar un enfoque pragmático, se busca entender cómo las prácticas comunicativas impactan en la eficiencia y efectividad del trabajo, promoviendo un ambiente donde se priorice la colaboración y el aprendizaje mutuo.

Asimismo, el constructivismo juega un papel crucial al resaltar que el conocimiento se construye socialmente a través de la interacción y la comunicación. Este enfoque sugiere que las dinámicas comunicativas en la municipalidad de Moche son fundamentales para el desarrollo de un sentido compartido de propósito y entendimiento entre los trabajadores. La comunicación, entonces, no es solo un medio de intercambio, sino un proceso a través del cual se crea un entorno laboral cohesivo y colaborativo.

Además, se incorpora la filosofía del humanismo, que enfatiza la importancia de las relaciones interpersonales y el desarrollo integral de los individuos. En este sentido, la comunicación efectiva se convierte en una herramienta para fomentar un clima laboral positivo, donde los trabajadores se sientan valorados y motivados. Un enfoque humanista promueve el reconocimiento de las necesidades emocionales y sociales de los empleados, contribuyendo así a un desempeño laboral más satisfactorio y productivo.

Por último, la teoría de sistemas también es relevante, pues propone que las organizaciones deben ser vistas como sistemas interconectados en los que cada parte influye en el todo. En este marco, la comunicación fluida se entiende como un elemento vital que permite la adaptación y el funcionamiento armonioso de la municipalidad. La eficacia de la comunicación puede determinar cómo los diferentes departamentos y empleados interactúan, impactando en su desempeño y en la consecución de los objetivos institucionales.

En conclusión, las bases filosóficas de esta tesis se centran en la interrelación entre comunicación y desempeño laboral, enfatizando la importancia de la comunicación efectiva en la creación de un entorno laboral saludable y productivo. A través de enfoques pragmáticos, constructivistas, humanistas y sistémicos, se busca comprender cómo las dinámicas

comunicativas influyen en la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores de la municipalidad de Moche.

2.4 Definición de términos básicos

Comunicación Empresarial: La comunicación empresarial se refiere al intercambio de información y mensajes dentro y fuera de una organización, abarcando la comunicación interna entre empleados y la comunicación externa con clientes, proveedores y otros interesados. Este tipo de comunicación es fundamental para el funcionamiento eficaz de la empresa, ya que facilita la coordinación, mejora la cultura organizacional y fortalece las relaciones con el público, contribuyendo así al logro de los objetivos estratégicos. (Ramos, Paredes, Terán, Lema, 2017).

Comunicación bidireccional: La comunicación bidireccional es un proceso en el que la información fluye en ambas direcciones, permitiendo un intercambio activo de ideas y retroalimentación entre las partes involucradas. Este tipo de comunicación es fundamental en entornos colaborativos, ya que fomenta la participación, mejora la comprensión y fortalece las relaciones interpersonales al permitir que todas las voces sean escuchadas y consideradas.

Discurso: Un discurso es una forma de comunicación verbal estructurada que se utiliza para expresar ideas, opiniones o información ante un público. Su objetivo puede variar, desde informar y persuadir hasta inspirar o motivar a los oyentes, dependiendo del contexto y el propósito del orador. (Dijk, 2006).

Estrategia: Una estrategia es un plan de acción diseñado para alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y efectiva, considerando los recursos disponibles y las circunstancias del entorno. En diversos contextos, como el empresarial, educativo o personal, una estrategia bien formulada permite anticipar desafíos, maximizar oportunidades y guiar la toma de decisiones hacia el éxito. (Brandolini, y Gonzales 2000),

Gestión: La gestión es el proceso de planificación, organización, dirección y control de recursos humanos, financieros y materiales para alcanzar los objetivos de una organización de manera eficiente y efectiva. Implica tomar decisiones estratégicas, coordinar actividades y optimizar recursos, asegurando que todas las áreas trabajen en sinergia para lograr resultados deseados. (Fernández y Fernández, 2015)

2.5 Formulación de la hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

“Existe relación significativa entre Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”.

2.5.2 Hipótesis específicas

“Existe relación significativa entre Comunicación y Eficiencia laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”.

“Existe relación significativa entre Comunicación y Motivación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”.

“Existe relación significativa entre Comunicación y Evaluación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Comunicación “Es la interacción que existe entre los seres humanos para transmitir de manera verbal o no verbal mensajes de manera unidireccional y bidireccional, además es un agente socializador el cual permite a las personas poder compartir temas de interés común” (León, 2015).	Comunicación Interpersonal	Verbal	1, 2
		Oral	3,4
	Comunicación Organizacional	No Verbal	5,6
		Descendente	7,8,9
	Comunicación Masiva	Ascendente	10,11
		Audiovisual	12,13
Desempeño Laboral “es un medio o una herramienta para mejorar los resultados relacionados con los recursos humanos y por ende con el logro de los objetivos de la propia organización” (Chiavenato 2007)	Eficiencia	Gráfica	14,15
		Distributiva	16,17
	Motivación	Operativa	18,19,20
		Intrínseca	21,22
	Evaluación	Extrínseca	23,24,25
		Actitud	26,27,28
		Aptitud	29,30

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de Investigación

La tesis es de tipo básico, La investigación básica es un tipo de estudio que busca generar conocimiento fundamental sobre fenómenos, teorías o principios sin una aplicación inmediata en la práctica. Su objetivo principal es ampliar la comprensión científica y teórica de diversas áreas, sirviendo como base para investigaciones aplicadas futuras. (p.55).

3.1.2 Nivel de investigación

La investigación es de nivel correlacional. A través de este enfoque, se busca identificar patrones y tendencias, aunque no se establece una relación de causa y efecto, lo que permite comprender mejor cómo las variables se influyen mutuamente.

3.1.3 Diseño de investigación

Considerada como diseño no experimental-transversal; Este tipo de diseño es útil para identificar relaciones y patrones entre variables, pero no permite establecer relaciones de causa y efecto debido a la falta de intervención del investigador. (p. 125).

3.1.4. Enfoque de la Investigación

Para Hernández (2014) manifiesta que El enfoque de la investigación se refiere a la estrategia general que guía el estudio y determina el tipo de métodos y técnicas que se utilizarán para recopilar y analizar datos. Existen diferentes enfoques, como el cualitativo, que se centra en comprender experiencias y significados; el cuantitativo, que se basa en la medición y el análisis estadístico; y el mixto, que combina ambos para obtener una comprensión más completa del fenómeno investigado. (p.85).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Se determinó como población a los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo – La Libertad que residen y que laboran en el distrito norteño desde el mes de abril

hasta julio del presente año, se contó con un total de 397 trabajadores. Los datos para promediar la población fueron proporcionados por la institución.

3.2.2 Muestra

Con los datos obtenidos por la municipalidad de Moche; (Trujillo) a continuación, se efectuó una muestra probabilística con la siguiente fórmula:

Dónde:

$$n = \frac{NZPQ}{(N-1)E + ZPQ}$$

n= muestra

N= (397)

Z2= 1.96

P= 0.5

Q= 0.5

E= 5%

$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 120}{0.05^2(397-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$

El tamaño de la muestra según el resultado de la fórmula es: 195 encuestados

El tamaño de la muestra según el resultado de la fórmula con reajuste es: 131 encuestados

3.3 Técnicas de recolección de datos

Siempre	Casi	A	Casi	Nunca
	siempre	veces	Nunca	
5	4	3	2	1

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Se realizó una plataforma de datos usando el software SPSS y Excel.

3.4 1 Descripción de instrumentos

3.4.1.1. Cuestionario de la variable Comunicación

Ficha técnica del instrumento para la variable Estrategia de Comunicación.

Ficha Técnica: Variable Comunicación	
Denominación	Cuestionario de Comunicación
Autor y año	Alexis Eduardo Zapata Castillo - 2023
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación que existe entre Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Moche Trujillo. La Libertad, 2023.
Número de ítems	15 Ítems
Población	Trabajadores de Municipalidad de Moche Trujillo – La Libertad
Tiempo aproximado	15 min-
Escala	Likert
Dimensiones	Comunicación Interpersonal, Organizacional y Masiva

Confiabilidad del instrumento de Comunicación

La fórmula para calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach es la siguiente:

Donde:

K: es el número de ítems en el instrumento

Si: varianza de los puntajes de cada ítem

(St) ²: varianza total de los puntajes

Tabla 1

Resumen de procesamiento y Fiabilidad de Comunicación

	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N° de elementos</i>
Válidos	18	100,0		
Casos Excluido	0	,0	,858	9
Total	18	100,0		

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

Según la tabla 1, “Se tomó un agrupamiento de 18 usuarios para evaluar el grado de confiabilidad obtuvo un valor de 0.858 mediante la prueba de Alfa de Cronbach correspondiendo al nivel de alta confiabilidad, permitiendo su aplicación para la obtención de datos”.

3.3.2.1.2. Cuestionario de la variable Desempeño Laboral

Ficha técnica del instrumento para la variable Desempeño Laboral

Confiabilidad del instrumento de la variable Desempeño Laboral

Tabla 2

Resumen de procesamiento y Fiabilidad de Desempeño Laboral

		N	%	Alfa Cronbach	de N de elementos
	Válido	18	100,0		
Casos	Excluido	0	,0	,890	11
	Total	18	100,0		

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

Validación de Expertos

Grado	Apellidos y Nombres	Resultados
Magister	Toledo Toledo Cristina	Aplicable
Magister	Pimentel Retuerto Dalila	Aplicable
Magister	Panta Meza Susy	Aplicable

3.4 Técnica para el procedimiento de la información

Se utilizó el programa SPSS versión 26.0

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivos de La Comunicación

Tabla 3

“Distribución de frecuencias de la comunicación interpersonal y sus indicadores”

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Comunicación Interpersonal	120	91.6%	9	6.9%	2	1.5%
Claridad de la comunicación verbal	118	90.1%	6	4.6%	7	5.3%
Efectividad en la expresión en el trabajo	98	74.8%	23	17.6%	10	7.6%
Rol de la comunicación oral en las relaciones laborales	123	93.9%	0	0.0%	8	6.1%
Expresión oral y éxito profesional	122	93.1%	2	1.5%	7	5.3%
Relevancia de la comunicación no verbal	83	63.4%	42	32.1%	6	4.6%
Impacto de la comunicación no verbal vs verbal	68	51.9%	57	43.5%	6	4.6%

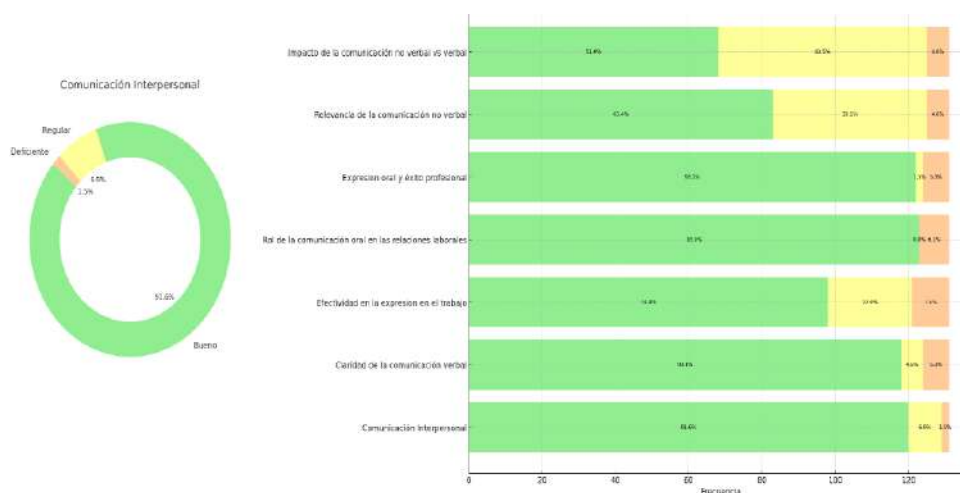


Figura 1. Comunicación interpersonal y sus indicadores

La Tabla 3 presenta una evaluación minuciosa de la comunicación interpersonal en un contexto laboral, revelando competencias sobresalientes y áreas para mejoras. Un 91.6% de los trabajadores califica la comunicación interpersonal como eficaz, evidenciando una eficacia general, mientras que un 6.9% la aprecia regularmente y un 1.5% la percibe de manera desfavorable, señalando la necesidad de mejoras enfocadas en el ámbito laboral. La claridad en la comunicación verbal, valorada como positiva por un 90.1%, evidencia una percepción generalmente favorable, aunque un 5.3% la encuentra deficiente, señalando casos particulares que podrían afectar la comprensión en el trabajo. La efectividad en la expresión laboral, aunque es positiva para un 74.8%, se ve como deficiente por un 7.6%, lo que resalta un área clave para

el desarrollo de habilidades comunicativas en general. El papel fundamental de la comunicación oral en las relaciones laborales es reconocido por un índice de 93.9%, mientras que un 6.1% lo considera ineficiente, lo que indica posibles obstáculos para ciertos individuos. Asimismo, un elevado porcentaje de individuos (91.1%) asocia positivamente la expresión oral con el éxito profesional, aunque un 5.3% observa deficiencias, sosteniendo que la mejora en la expresión oral podría influir significativamente en el éxito profesional. La comunicación no verbal, aunque es positiva para un 63,4%, es regular para un 32.1% y deficiente para un 4.6%, lo que resalta su importancia y la necesidad de mayor atención y mejora. En última instancia, la comparación del impacto de la comunicación no verbal en la comunicación verbal exhibe una opinión dividida, donde un 51.9% señala la comunicación como buena, mientras que un 43.5% como regular y un 4.6% como deficiente. Estos resultados revelan una sólida base en ciertos aspectos de la comunicación interpersonal, pero también revelan áreas específicas, especialmente en la comunicación no verbal y la efectividad de la expresión, en las que se podrían implementar mejoras significativas.

Tabla 4

“Distribución de frecuencias de la comunicación organizacional y sus indicadores”

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Comunicación Organizacional	117	89.3%	13	9.9%	1	0.8%
Claridad y efectividad de la comunicación descendente	102	77.9%	28	21.4%	1	0.8%
Regularidad en la comunicación del jefe directo	100	76.3%	21	16.0%	10	7.6%
Impacto de la comunicación descendente en transparencia y confianza	79	60.3%	46	35.1%	6	4.6%
Valoración de la comunicación ascendente en la institución	109	83.2%	17	13.0%	5	3.8%
Consideración de la comunicación ascendente en la toma de decisiones	34	26.0%	81	61.8%	16	12.2%

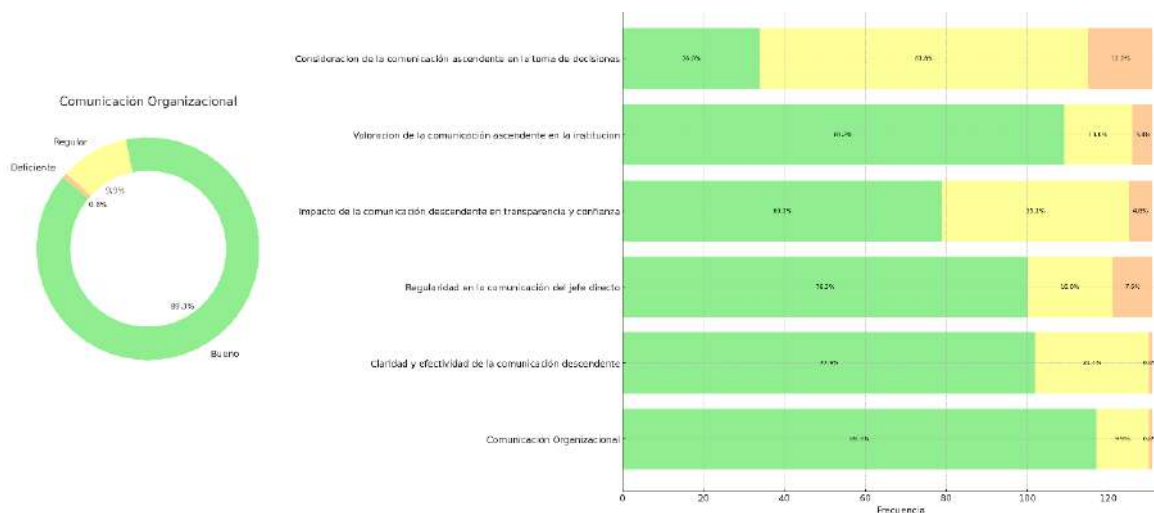


Figura 2. Comunicación organizacional y sus indicadores

La Tabla 4 presenta una evaluación de la comunicación organizacional y sus indicadores, revelando aspectos sobresalientes y áreas de mejora. El 89.3% de los encuestados considera la comunicación organizacional como buena, lo que indica una percepción generalmente favorable, aunque un 9.9% la ve regular y un 0.8% deficiente, lo que sugiere oportunidades para mejorar la consistencia y efectividad en este ámbito. En lo que respecta a la claridad y eficacia de la comunicación descendente, un 77.9% la califica como buena, mientras que un notable 21.4% la ve regular y un 0.8% deficiente. Se destaca la necesidad de fortalecer este aspecto para garantizar una comprensión clara en todos los niveles. La regularidad en la comunicación del líder directo, aunque es favorable para un 76.3%, es regular para un 16.0% y deficiente para un 7.6%. La comunicación descendente, aunque es favorable para un 76.3%, es regular para un 16.0% y un 7.6%, sugiere que la forma en que la información fluye desde la alta dirección podría ser percibida como menos transparente o confiable por una parte significativa del equipo. La evaluación de la comunicación ascendente en la institución es elevada, con un 83.2% de aprobación, aunque un 13.0% la considera regular y un 3.8% deficiente. Esto indica que, aunque la comunicación ascendente es generalmente bien recibida, hay espacio para que se tenga en cuenta más. No obstante, la consideración de la comunicación ascendente en la toma de decisiones presenta una diferencia significativa, con solo un 26.0% considerándola buena, un 61.8% regular y un 12.2% deficiente. Esto revela una notable desconexión entre la comunicación ascendente y su influencia real en las decisiones organizacionales, lo que podría afectar negativamente la motivación y el compromiso del personal.

Tabla 5
“Distribución de frecuencias de la comunicación masiva y sus indicadores”

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Comunicación Masiva	108	82.4%	23	17.6%	0	0.0%
Efectividad de la comunicación audiovisual	96	73.3%	35	26.7%	0	0.0%
Adecuación de elementos en la comunicación audiovisual	92	70.2%	35	26.7%	4	3.1%
Efectividad de la comunicación grafica	75	57.3%	56	42.7%	0	0.0%
Atractivo visual y captación de atención en comunicación grafica	92	70.2%	39	29.8%	0	0.0%

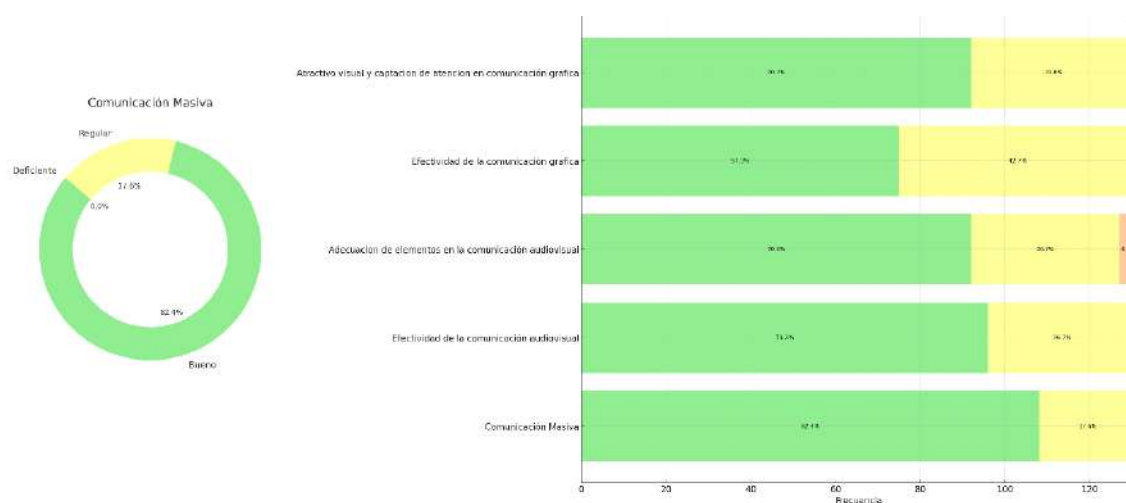


Figura 3. Comunicación masiva y sus indicadores

En la Tabla 5 se muestra una diversa percepción de la efectividad y el atractivo de la comunicación masiva en sus diferentes formas, así como una percepción variada de la efectividad y el atractivo de la comunicación masiva. Según un 82.4% de los encuestados, la comunicación masiva en general es buena, lo que indica una alta eficacia percibida en este ámbito, aunque un 17.6% la considera regular, lo que sugiere la necesidad de mejoras en ciertos aspectos para alcanzar este segmento. En cuanto a la efectividad de la comunicación audiovisual, un 73,3% la evalúa como buena, pero un significativo 26.7% la ve como regular. Se destaca que, aunque la mayoría encuentra estos medios efectivos, hay un grupo considerable que puede percibir deficiencias o áreas de mejora. La adecuación de elementos en la comunicación audiovisual es percibida como positiva por un 70.2%, mientras que el 26.7% que la considera regular y el 3.1% deficiente resalta la relevancia de ajustar y afinar los elementos visuales y auditivos para mejorar la recepción y comprensión del mensaje. La eficacia de la comunicación gráfica exhibe una mayor división de opiniones, siendo solo un

57.3% de los encuestados la calificación como buena y un 42.7% como regular, lo que indica que casi la mitad de los encuestados sostiene que la comunicación gráfica podría ser más efectiva. En cambio, el atractivo visual y la captación de atención en la comunicación gráfica son más valorados, siendo un 70.2% los considerados óptimos, mientras que un 29.8% los considera regulares. Esto indica que, aunque los elementos gráficos son generalmente atractivos, podrían mejorarse para captar aún más la atención y mejorar el impacto general. Los resultados obtenidos enfatizan la relevancia de la excelencia y la adecuación en la comunicación masiva, especialmente en lo que respecta a la comunicación audiovisual y gráfica, y resaltan la necesidad de una evaluación continua y ajustes para asegurar que la comunicación sea efectiva, atractiva y accesible para un amplio espectro de audiencias.

Tabla 6
Distribución de frecuencias de la comunicación

		f	%
Válido	Bueno	120	91.6
	Regular	11	8.4
	Deficiente	0	0.0
	Total	131	100.0

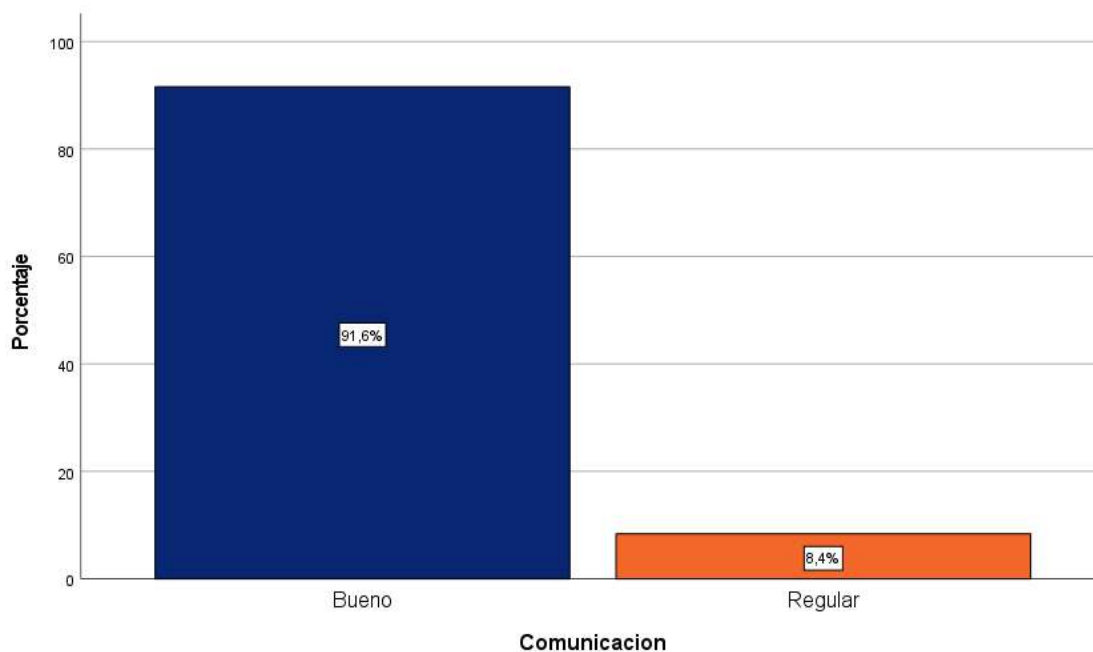


Figura 4. Comunicación

La Tabla 6 sobre la distribución de frecuencias de la comunicación en un contexto específico muestra una percepción muy positiva de la comunicación en la organización. El 91.6% de los

encuestados califica la comunicación como buena, lo que indica una considerable efectividad en las prácticas y procesos comunicativos dentro de la entidad. Esta alta evaluación indica que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con la claridad, coherencia y efectividad de la comunicación en su entorno de trabajo. Por otro lado, un menor 8.4% considera la comunicación como regular, lo que podría indicar áreas específicas donde la comunicación puede ser percibida como menos eficiente o clara. No obstante, el hecho de que no haya respuestas que consideren la comunicación deficiente es notable, y refleja un nivel generalmente alto de competencia comunicativa en la organización.

4.2. Análisis descriptivo del desempeño laboral

Tabla 7
“Distribución de frecuencias de la eficiencia y sus indicadores”

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Eficiencia	45	34.4%	83	63.4%	3	2.3%
Eficiencia en la distribución de recursos y tareas	107	81.7%	23	17.6%	1	0.8%
Coordinación entre departamentos y equipos	30	22.9%	41	31.3%	60	45.8%
Eficiencia de los procesos operativos	11	8.4%	98	74.8%	22	16.8%
Adecuación de métodos y herramientas para la eficiencia operativa	21	16.0%	34	26.0%	76	58.0%
Fomento de la colaboración y comunicación interdepartamental	26	19.8%	38	29.0%	67	51.1%

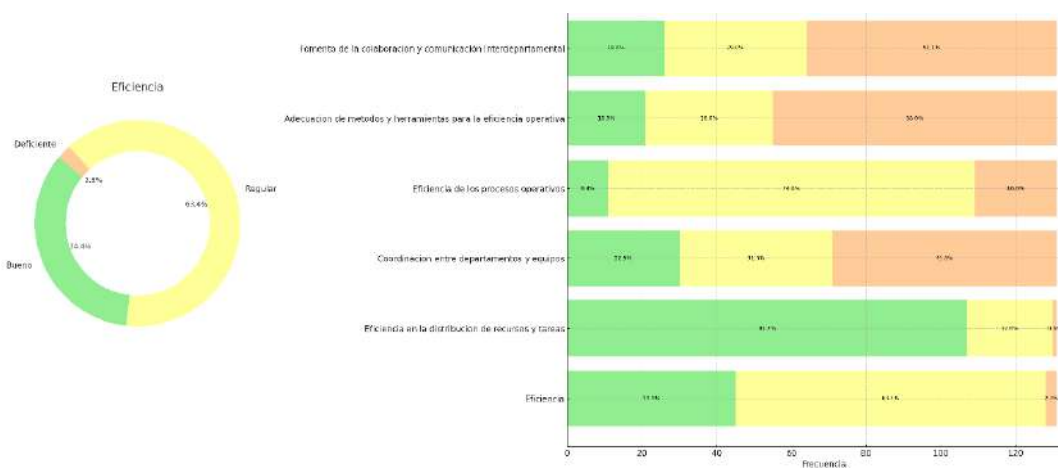


Figura 5. Eficiencia y sus indicadores

La Tabla 7 sobre la distribución de frecuencias de la eficiencia y sus indicadores en un entorno organizacional muestra una variedad de percepciones en diferentes áreas, destacando tanto fortalezas como desafíos significativos. En general, la eficiencia es percibida como buena solo

por un 34.4% de los encuestados, mientras que un mayoritario 63.4% la califica como regular y un 2.3% como deficiente, indicando una necesidad general de mejorar la eficiencia en la organización. En lo que respecta a la eficacia en la distribución de recursos y tareas, un 81.7% la considera excelente, lo que sugiere que, en este ámbito específico, la organización está gestionando de manera adecuada sus recursos. Sin embargo, un 17.6% observa espacio para mejoras, lo que puede indicar percepciones de desequilibrios o ineficiencias en ciertas áreas. La coordinación entre departamentos y equipos presenta una perspectiva más crítica, donde solo un 22.9% de los individuos califica la entidad como buena y un 45.8% la considera como deficiente. La presente afirmación evidencia un componente significativo de mejora, señalando que la carencia de coordinación está afectando negativamente la eficiencia general. En cuanto a la eficacia de los procesos operativos, solo un 8.4% la considera buena, mientras que un alarmante 74.8% la considera regular y un 16.8% como deficiente. En lo que respecta a la adecuada utilización de métodos y herramientas para la eficiencia operativa, solo un 16.0% sostiene que son adecuados, mientras que un 58.0% sostiene que son insuficientes. Esto sugiere una urgente necesidad de revisar y mejorar los métodos y herramientas empleados. Finalmente, el fomento de la colaboración y comunicación interdepartamental es percibido como un buen 19.8%, pero un preocupante 51.1% lo califica como deficiente. Este resultado indica una carencia de eficacia en la promoción de la colaboración y la comunicación entre departamentos, lo cual podría tener un impacto negativo en la eficiencia general.

Tabla 8
“Distribución de frecuencias de la motivación y sus indicadores”

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Motivación	35	26.7%	81	61.8%	15	11.5%
Satisfacción y sentido de logro en el trabajo	85	64.9%	39	29.8%	7	5.3%
Oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional	79	60.3%	40	30.5%	12	9.2%
Incentivos y recompensas para la motivación del personal	13	9.9%	22	16.8%	96	73.3%
Justicia y equidad en beneficios y compensaciones	11	8.4%	36	27.5%	84	64.1%
Ambiente de trabajo cómodo y seguro	21	16.0%	33	25.2%	77	58.8%

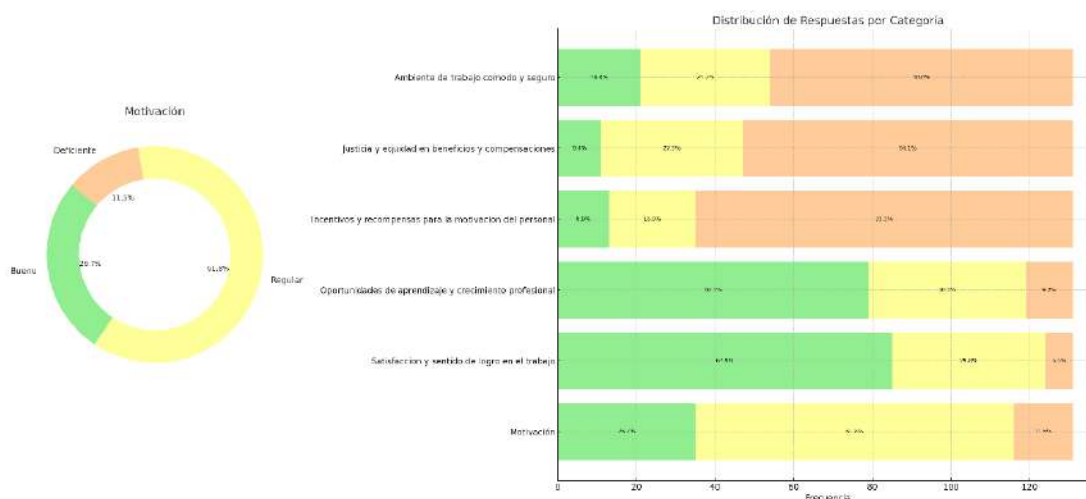


Figura 6. Motivación y sus indicadores

La Tabla 8 en relación a la distribución de frecuencias de la motivación y sus indicadores en un contexto laboral exhibe diversas percepciones respecto a la motivación del personal y los factores que la influyen. Un 26.7% de los encuestados señala la motivación en su totalidad como positiva, sin embargo, una mayoría del 61.8% la considera regular y un 11.5% como deficiente, lo que plantea desafíos significativos en la motivación del personal en la organización. En cuanto a la satisfacción y el sentido de logro en el trabajo, un 64.9% lo considera bueno, lo que indica una percepción positiva en este aspecto, aunque un 29.8% lo califica como regular y un 5.3% como deficiente. Esto demuestra que hay espacio para mejorar en la forma en que los empleados sienten su contribución y logro en el trabajo. Las oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional son valoradas por un 60.3% de los encuestados, lo cual es positivo. Sin embargo, un 30.5% de los individuos las considera regulares y un 9.2% como deficientes, lo que indica la necesidad de fortalecer las oportunidades de desarrollo para mejorar la motivación. Sin embargo, los incentivos y recompensas para la motivación del personal presentan una preocupación mayor, con solo un 9.9% considerándolos buenos, mientras que un alto 73.3% los califica como deficientes. Esto resalta un área crítica que requiere atención urgente, ya que los incentivos son fundamentales para la motivación del personal. En lo que respecta a la justicia y equidad en beneficios y compensaciones, solo un 8.4% cree que son buenos, con un 64,1% alarmante que los califica como deficientes. La presente afirmación plantea una percepción generalizada de la disparidad o injusticia en la estructura de beneficios y compensaciones, lo cual podría tener un impacto negativo en la

motivación. Finalmente, el ambiente laboral cómodo y seguro es considerado bueno por un 16.0% de los encuestados, pero un 58.8% lo ve como deficiente, lo que indica problemas en el entorno físico o la cultura laboral que podrían estar afectando la motivación general.

Tabla 9
“Distribución de frecuencias de la evaluación y sus indicadores”

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Evaluación	70	53.4%	61	46.6%	0	0.0%
Valoración de la actitud hacia el trabajo y la organización	20	15.3%	95	72.5%	16	12.2%
Ambiente de trabajo positivo y respetuoso	91	69.5%	36	27.5%	4	3.1%
Promoción de comunicación abierta y honesta	22	16.8%	25	19.1%	84	64.1%
Valoración de habilidades y competencias para el desempeño laboral	26	19.8%	101	77.1%	4	3.1%
Oportunidades de desarrollo de habilidades técnicas y profesionales	87	66.4%	44	33.6%	0	0.0%

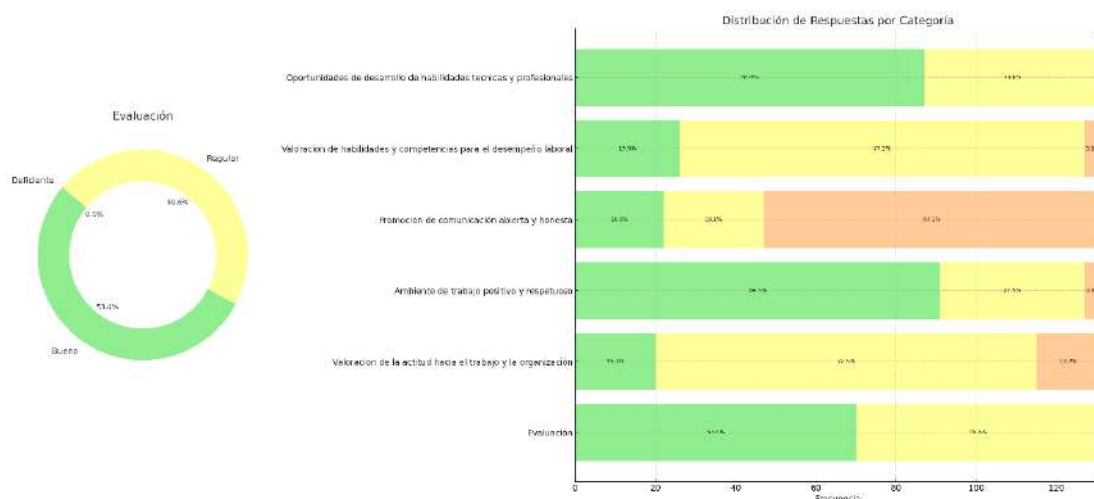


Figura 7. Evaluación y sus indicadores

La Tabla 9 acerca de la distribución de frecuencias de la evaluación y sus indicadores en un entorno laboral proporciona una perspectiva convergente de los aspectos que se perciben en la evaluación y el desarrollo profesional. La evaluación en cuestión es considerada como positiva por un 53.4% de los encuestados, mientras que un 46.6% se considera regular, lo que indica una percepción moderadamente positiva. Sin embargo, también se señala la necesidad de mejorar la eficacia de los procedimientos de evaluación. En lo que respecta a la evaluación de la conducta en relación al trabajo y la organización, solo un 15.3% la considera positiva, mientras que un predominante 72.5% la considera regular y un 12.2% como deficiente. La presente afirmación plantea una carencia de reconocimiento o valoración adecuada de la actitud

y el compromiso de los trabajadores, lo cual podría tener un impacto negativo en la moral y la motivación. El entorno laboral positivo y respetuoso es considerado como beneficioso por un 69.5%, lo que indica una cultura laboral generalmente favorable. No obstante, un 27.5% lo califica como regular y un 3.1% como deficiente, lo que sugiere áreas de mejora en la creación de un entorno más positivo y respetuoso. La promoción de la comunicación abierta y honesta es considerada deficiente por un 64,1%, con solo un 16.8% considerándola buena. Esta percepción de una comunicación inadecuada puede tener un efecto negativo en la confianza y la eficiencia de la empresa. En lo que respecta a la evaluación de habilidades y competencias en el desempeño laboral, solo un 19.8% la califica como buena y un 77.1% como regular, lo que indica que muchos empleados pueden experimentar una sensación de desconocimiento o utilización de sus habilidades y competencias. Finalmente, el 66.4% de los encuestados considera positivas las oportunidades de desarrollo de habilidades técnicas y profesionales, aunque un 33.6% las considera regulares. Esto indica que, si bien existen oportunidades de desarrollo, podrían ser más accesibles o relevantes para una mayor proporción del personal.

Tabla 10
Distribución de frecuencias del desempeño laboral

		f	%
Válido	“Bueno”	53	40.5
	“Regular”	78	59.5
	“Deficiente”	0	0.0
Total		131	100.0

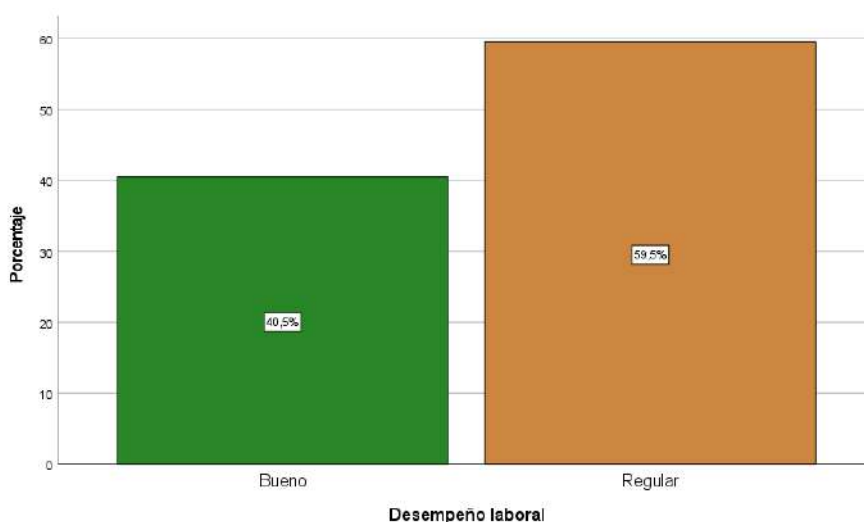


Figura 8. Desempeño laboral

La Tabla 10 sobre la distribución de frecuencias del desempeño laboral en un contexto específico muestra una percepción regular en la organización. El 59.5% de los encuestados califica el desempeño laboral como regular, lo que indica la poca efectividad en las prácticas y procesos laborales dentro de la entidad. La evaluación indica que la mayoría de los empleados experimentan una regular satisfacción laboral en el ambiente de trabajo. Por otra parte, un 40.5% considera el desempeño laboral bueno, lo que podría indicar un excelente clima en diferentes áreas para poder desarrollarse y demostrar las actitudes positivas de su desempeño, No obstante, el hecho de que no haya respuestas que consideren el desempeño laboral como deficiente es notable, y refleja un alto nivel de competencia en el desempeño laboral en la organización.

4.3. Prueba de normalidad

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	0.391	131	0.000
Desempeño laboral	0.421	131	0.000
Eficiencia	0.229	131	0.000
Motivación	0.343	131	0.000
Evaluación	0.459	131	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

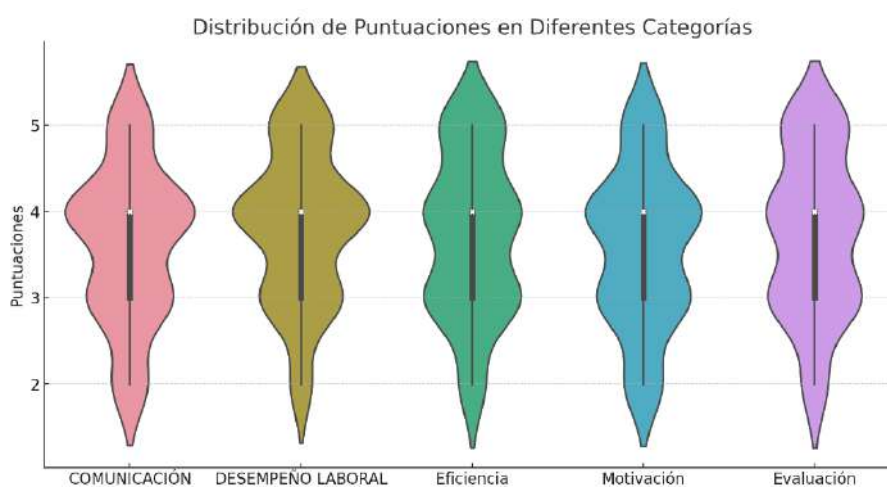


Figura 9. Comportamiento de normalidad

La Tabla 11 presenta la prueba de normalidad, utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov y la corrección de Lilliefors, lo que indica resultados significativos para varias variables en un contexto organizacional. Los estadísticos para la comunicación (0.391), el rendimiento laboral (0.421), la eficiencia (0.229), la motivación (0.343) y la evaluación (0.459), todos con un nivel de significancia (Sig.) de 0.000 y un tamaño de muestra de 131, indican una desviación significativa de la distribución normal para cada una de estas variables. Esto sugiere que la distribución de respuestas en cada una de estas áreas - comunicación, desempeño laboral, eficiencia, motivación y evaluación - no se ajusta a un patrón habitual, lo cual podría tener consecuencias para la interpretación de los datos y la implementación de ciertas técnicas estadísticas que consideran la normalidad. La ausencia de normalidad en estas distribuciones sugiere la presencia de sesgos, outliers o una variabilidad inusual en las respuestas, lo cual puede ser indicativo de factores subyacentes complejos que afectan a estas áreas en el entorno organizacional estudiado.

4.4. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: “No existe relación significativa entre Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”

Ha: “Existe relación significativa entre Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”

Tabla 12
“Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación y desempeño laboral”

			Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	“Coeficiente de correlación”	1.000	,173*
		Sig. (bilateral)		0.048
		N	131	131
	Desempeño laboral	“Coeficiente de correlación”	,173*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.048	

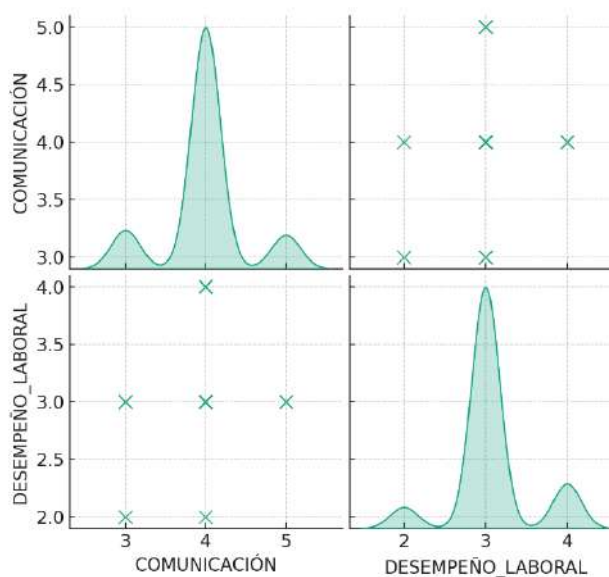


Figura 10. “Dispersión de la comunicación y desempeño laboral”

La Tabla 12 El coeficiente de correlación entre Spearman entre Comunicación y Desempeño Laboral es de 0.173, lo cual indica una correlación positiva, aunque débil entre ambas variables. La presente afirmación postula que, en cierta medida, a medida que se mejora la comunicación, se puede mejorar el rendimiento laboral, o viceversa. No obstante, la magnitud de esta correlación es reducida, lo que implica que otros factores, además de la comunicación, podrían estar influyendo significativamente en el desempeño laboral. La significancia de la correlación bilateral de esta correlación es de 0.048, lo cual se encuentra en una posición debajo del umbral habitual aceptado de 0.05 para la significancia estadística. En consecuencia, se puede afirmar que, a pesar de que estos resultados respaldan la existencia de una conexión entre la comunicación y el desempeño laboral, también se sugiere que esta conexión no es sumamente significativa y que otras variables podrían desempeñar un papel significativo en el desempeño laboral de los trabajadores.

Hipótesis específica 1

Ho “No existe relación significativa entre Comunicación y Eficiencia laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”.

Ha: “Existe relación significativa entre Comunicación y Eficiencia laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”.

Tabla 13
“Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación y eficiencia laboral”

			Comunicación	Eficiencia
Rho de Spearman	Comunicación	“Coeficiente de correlación”	1.000	0.110
		Sig. (bilateral)		0.212
		N	131	131
	Eficiencia	“Coeficiente de correlación”	0.110	1.000
		Sig. (bilateral)	0.212	
		N	131	131

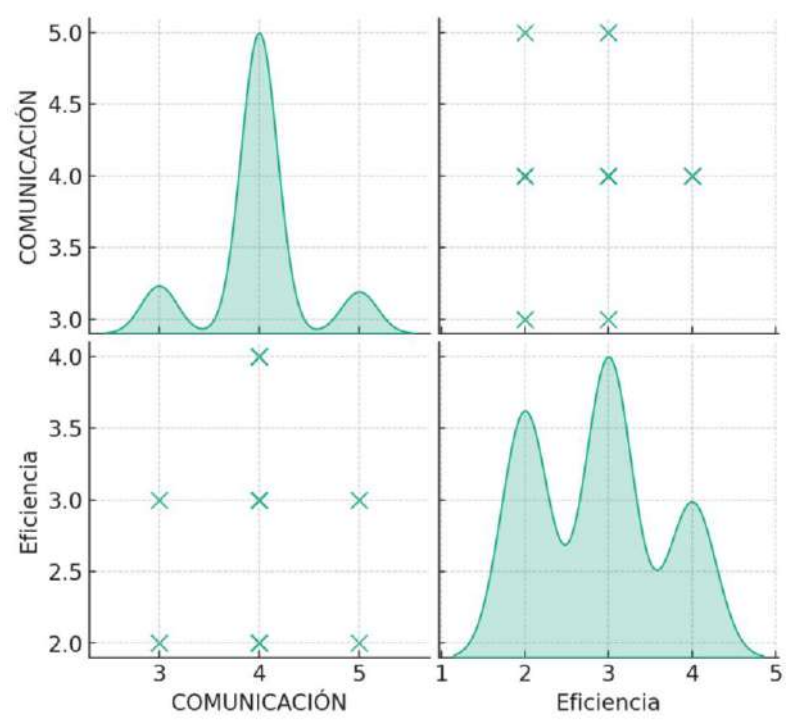


Figura 11. “Dispersión de la comunicación y eficiencia laboral”

En la Tabla 13 De acuerdo con Spearman, el coeficiente de correlación entre Comunicación y Eficiencia es de 0.110, lo cual indica una correlación positiva y débil entre ambas variables. La presente afirmación sostiene que cualquier conexión entre la mejora en la comunicación y un

aumento en la eficiencia laboral es inexistente y no siempre significativa. Esta correlación es bilateral, lo cual se encuentra en contraposición al umbral habitual aceptado de 0.05 para la significancia estadística. Los resultados evidencian que no existe una correlación significativa entre la comunicación y la eficiencia laboral en esta muestra de trabajadores. Es decir, que la correlación débil y no estadísticamente significativa sugiere que factores distintos a la comunicación podrían influir significativamente en la eficiencia laboral de los trabajadores de la municipalidad.

Hipótesis específica 2

Ho: “No existe relación significativa entre Comunicación y Motivación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”.

Ha: “Existe relación significativa entre Comunicación y Motivación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”.

Tabla 14
Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación y motivación laboral

			comunicación	Motivación
Rho de Spearman	Comunicación	“Coeficiente de correlación”	1.000	,315**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	131	131
	Motivación	“Coeficiente de correlación”	,315**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	131	131

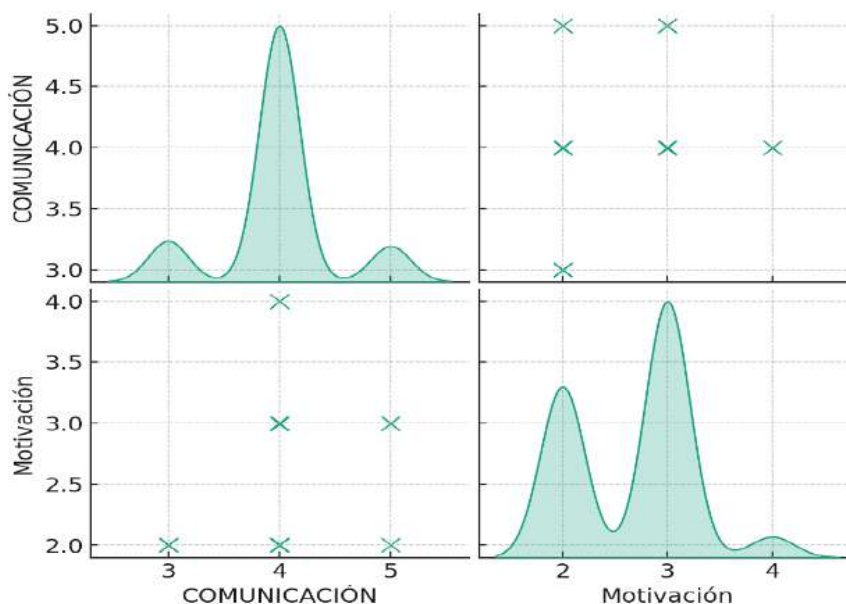


Figura 12. “Dispersión de la comunicación y motivación”

La Tabla 14 exhibe los resultados de la prueba de Rho de Spearman aplicada para evaluar la relación entre Comunicación y Motivación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo - La Libertad, realizada en el año 2023. El coeficiente de correlación entre Spearman y Motivación Laboral es de 0.315, lo cual indica una correlación positiva de magnitud moderada. Este estudio indica una correlación significativa entre la comunicación en la entidad y el nivel de motivación laboral de los trabajadores. En términos adicionales, la excelencia o eficacia de la comunicación parece estar estrechamente vinculada con la motivación de los trabajadores. La significancia bilateral es de 0.000, lo cual se sitúa en una posición muy inferior al umbral habitual aceptado de 0.05. En consecuencia, se evidencia estadística significativa que respalda la hipótesis de que existe una conexión significativa entre la Comunicación y la Motivación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche.

Hipótesis específica 3

Ho: “No existe relación significativa entre Comunicación y Evaluación laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”.

Ha: “Existe relación significativa entre Comunicación y Evaluación laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023”.

Tabla 15
“Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación y Evaluación”

			Comunicación	Evaluación
Rho de Spearman	Comunicación	“Coeficiente de correlación”	1.000	,236**
		Sig. (bilateral)		0.007
		N	131	131
Evaluación	Evaluación	“Coeficiente de correlación”	,236**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.007	
		N	131	131

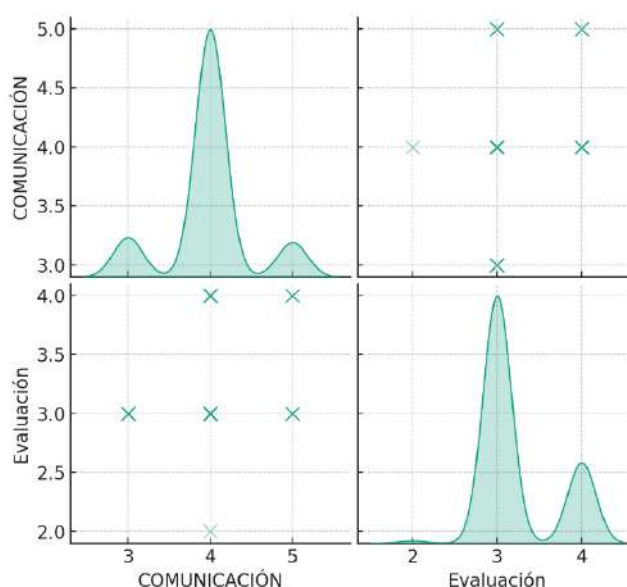


Figura 13. “Dispersión de la comunicación y evaluación”

La Tabla 15 muestra los resultados de la prueba de Rho de Spearman para examinar la relación entre Comunicación y Evaluación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo – La Libertad, en 2023. El coeficiente de correlación de Spearman entre Comunicación y Evaluación Laboral es de 0.236, lo que indica una correlación positiva de magnitud positiva baja. La presente afirmación indica que existe una conexión significativa entre la interacción empresarial en la entidad y la evaluación laboral de los trabajadores. En

términos adicionales, la estructura de la comunicación parece estar vinculada con la evaluación de los empleados en su labor. La magnitud de la significancia es de 0.007, lo cual se encuentra significativamente por debajo del umbral habitualmente aceptado de 0.05. Esto significa que la práctica de comunicación podría influir en la forma en que los empleados son evaluados, y que mejorar la comunicación podría tener un impacto positivo en los procesos de evaluación laboral.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión

La relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Moche, ubicada en la provincia de Trujillo, Perú. El estudio busca determinar cómo las herramientas de comunicación implementadas dentro de la municipalidad afectan la eficiencia en el desempeño de sus empleados. Se hace hincapié en la importancia de una comunicación efectiva para lograr un buen desempeño laboral, sugiriendo que las acciones de la institución tienen un impacto directo en este aspecto.

La investigación se apoya en estudios previos, como el de Goicochea (2020), que utilizó la Prueba Chi cuadrado para evaluar la relación entre comunicación y desempeño laboral, encontrando que existe una correlación positiva entre ambas variables. En este contexto, se destaca que el 91.6% de los encuestados en la municipalidad de Moche califican la comunicación como buena, lo que sugiere que las prácticas comunicativas son efectivas. Sin embargo, se evidencia una discrepancia en los resultados al evaluar la relación específica entre comunicación y eficiencia laboral, donde no se encontró una correlación significativa. Esto sugiere que otros factores, además de la comunicación, pueden estar influyendo en la eficiencia laboral de los trabajadores.

Además, se mencionan otros estudios relevantes, como el de Cedán y Mendoza (2022), que encontraron una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y la eficiencia laboral, con un 51% de influencia de la comunicación en el desempeño. Este hallazgo resalta la importancia de la comunicación interna como un factor determinante en el rendimiento laboral. También se hace referencia al estudio de Florindez (2022), que concluye que la comunicación interna está significativamente relacionada con la estimulación laboral, aunque se presentan resultados mixtos sobre la motivación de los trabajadores en la municipalidad de Moche.

Por último, se cita la investigación de Rivera (2019), que muestra que la comunicación interna en el hospital La Carlota fue percibida como regular por los empleados, a pesar de que ellos sienten que están ejecutando bien sus funciones. Esta perspectiva resalta la posibilidad de que existan deficiencias en la comunicación que afectan la percepción de habilidades y competencias de los trabajadores. En general, el texto indica que, aunque hay una correlación positiva entre comunicación y desempeño laboral, los resultados también revelan la existencia de desafíos significativos en

términos de motivación y evaluación de habilidades, lo que sugiere la necesidad de seguir investigando y mejorando las prácticas comunicativas en las organizaciones.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el contexto de la municipalidad de Moche, en la provincia de Trujillo, La Libertad. Se presentan varios hallazgos relevantes obtenidos a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman, que mide la relación entre estas dos variables.

En primer lugar, se reporta un coeficiente de correlación de 0.048 entre la comunicación y el desempeño laboral, lo que sugiere una relación positiva moderada, aunque la significancia de esta correlación es de 0.048, justo por debajo del umbral comúnmente aceptado de 0.05 para ser considerada estadísticamente significativa. Esto indica que, si bien existe una relación entre ambos aspectos, su impacto puede ser limitado y otros factores también pueden influir en el desempeño laboral de los trabajadores.

Respecto al objetivo específico 1, la correlación entre comunicación y eficiencia laboral es de 0.110, lo que implica una relación positiva débil y no significativa. Esto sugiere que no hay una conexión clara entre la mejora en la comunicación y un aumento en la eficiencia laboral, y que factores diferentes podrían estar afectando esta última.

En el segundo objetivo específico, se encuentra una correlación de 0.315 entre la comunicación y la motivación laboral, lo que indica una relación positiva de magnitud moderada y estadísticamente significativa, con un p-valor de 0.000. Este resultado sugiere que una buena comunicación dentro de la municipalidad está fuertemente vinculada a la motivación de los trabajadores, reafirmando la importancia de las prácticas comunicativas efectivas en el entorno laboral.

Por último, el objetivo específico 3 revela un coeficiente de correlación de 0.236 entre comunicación y evaluación laboral, lo que sugiere una relación positiva de baja magnitud pero significativa (p-valor de 0.007). Esto implica que las prácticas comunicativas dentro de la entidad pueden influir en cómo se evalúan los empleados, y que mejorar la comunicación podría llevar a mejores resultados en las evaluaciones laborales y, a su vez, generar más oportunidades de desarrollo para el personal. El análisis sugiere que, aunque la comunicación tiene un impacto positivo en la motivación y la evaluación laboral, su efecto sobre la eficiencia laboral es más limitado. La investigación enfatiza la necesidad de mejorar las prácticas comunicativas para potenciar el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores en la municipalidad de Moche.

6.2 Recomendaciones

En relación con la conclusión general y comprendiendo que una comunicación efectiva es una forma de mejorar el desempeño laboral, se propone reforzar a esta variables utilizando un enfoque de “manage time” es decir ayudar a los trabajadores desde la oficina de Imagen Institucional Plan de Comunicación Integral asumido por el Jefe de Relaciones Públicas optimizando sus tiempos y ser más productivos. En ese sentido, implementar el uso de herramientas tecnológicas como el Instagram y Tik Tok que serán herramientas para agilizar procesos y la comunicación. Asimismo, organizar y priorizar los correos electrónicos para evitar pérdida de tiempo.

Respecto a la conclusión específica 1, sobre La Comunicación y la Eficiencia Laboral no siempre la eficiencia laboral se da por una comunicación efectiva puesto que, existen otras razones que mejoraría la eficiencia en los trabajadores de la municipalidad de Moche. En ese sentido, se sugiere Implementar programas de formación y capacitación para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados, asegurando que estén actualizados en las últimas prácticas y tecnologías relevantes para su trabajo. El Director de Relaciones Públicas o Imagen Institucional propondrá a la Gerencia Temas como Manejo de conflictos, Gestión del conocimiento y Manejo del estrés laboral pues serían las charlas que se ejecutaria en coordinación con el área De Recursos Humanos contando con especialistas preparados para el entrenamiento.

Respecto a la conclusión específica 2, sobre una relación significativa de La comunicación y la Motivación laboral se recomienda continuar con los reconocimientos públicos de los logros y contribuciones de los empleados. Un simple reconocimiento puede tener un impacto significativo en la motivación y el compromiso. En ese sentido, considerar en las plataformas de la municipalidad al trabajador que alcanzó sus metas y objetivos organizacionales de manera trimestral, haciendo uso de entrevistas e imágenes para obtener el reconocimiento público e institucional.

Sobre la conclusión específica 3 y la relación de la comunicación y evaluación laboral, se sugiere implementar escenarios simulados para evaluar la respuesta del trabajador a situaciones de comunicación específica. Esos escenarios en mención pueden constituirse en charlas o capacitaciones donde la oficina de imagen institucional puede encargarse de analizar como el empleado aborda y resuelve conflictos a través de la comunicación. A ello se sumaría realizar entrevistas para discutir el desempeño del trabajador, destacando habilidades de comunicación y retroalimentación.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Cerda y Mendoza (2022) *Comunicación interna y desempeño laboral en una empresa privada en Lima, 2022*. Tesis de pregrado. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105162/Cerda_CR_M-Mendoza_ESJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De los Ríos (2021). *Comunicación organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una agroindustria de Trujillo Perú*. Tesis de pregrado. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30649/De%20Los%20Rios%20Alcalde%20Manuel%20Alberto.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Florindez, D. (2022) *Comunicación interna y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas, 2022*. Yurimaguas Universidad César Vallejo. Tesis de postgrado. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95751/Florindez_DS-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Goicochea. Y. (2020) *Relación entre la Comunicación efectiva y el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C - 2020*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26457/Goicochea%20Marlo%20Yojan%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maiza, A. (2019). *La comunicación organizacional en la optimización del desempeño laboral de las empresas del sector de lácteos de la provincia de Tungurahua ciudad y país Ambato Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29292/1/540%20O.E..pdf>
- Moreno, I. (2020) *Comunicación Interna y Desempeño Laboral en COFOPRI/OZCAJ – 2020* Tesis de pregrado. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/18769/Tesis_67757.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera. L. (2019) *Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los empleados del hospital La Carlota en Montemorelos. Nuevo León – México* Tesis de Maestría. <https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/1047/Tesis%20Iliana%20Rivera.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Tipantuña, N. (2019) *La comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PARIS QUITO S.A.* Universidad de Guayaquil Ecuador. Tesis de pregrado. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7843/1/T-UCE-0007-328i.pdf>

5.2 Fuentes bibliográficas

- Berguer, C. (2014). *Interpersonal communication*. California, Estados Unidos: Editorial Gruyter Mouton.
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación Interna en la empresa. Claves y desafíos*. Valencia: Wolters Kluwer España.
- Brandolini, A. & Gonzales, M. (2000) *Comunicación Interna* Madrid España, Editorial La Crujía Ediciones.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma Edición México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Chiavenato, I. (2006). *Teoría de la Administración*. 7ma Edición México: McGraw-Hill Interamericana Editores, de C.V
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del Talento Humano*. Tercera Edición Edición México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: McGrawHill.
- Cisneros, M. (2013). *Estrategias de Interacción Oral en el Aula. Una didáctica crítica del discurso educativo. Didáctica de la Lengua Castellana*. Bogotá, Colombia: Editorial Magisterio.
- Davis, E. (2017). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. Pensamiento & Gestión, núm. 32, enero-junio, 2012, pp. 54-82 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.
- Dijk. T. (2006) *El Discurso como estructura y proceso*. Madrid España. Editorial Gedisa.
- Fernández, C. (2006). *La comunicación en las Organizaciones*. México

- Fernández, D. y Fernández, E. (2015) *Comunicación Empresarial y atención al cliente*. Madrid España. Ediciones Paraninfo.
- Ferrer, E. (1997) *Información y Comunicación España*. Editorial Fondo de Cultura Económica-
- García, M. (2013). *Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad. Reflexiones sobre la comunicación pos masiva*. Ciudad de México, México: Editorial Imagonautas.
- Gargurevich, J. (2010) *Comunicación y Democracia en el Perú*. Lima Perú. Editorial Horizonte
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional: Gestión de personas y organizaciones*. México: Argraph
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. New York, Estados Unidos: Editorial McGraw-Hill Education.
- Ivancevich, J. (2011). *Organizaciones, comportamiento, estructura y procesos*. México: Edamsa Mc Graw Hill Iberoamericana.
- Kotler, P. (2009) *Fundamentos de Marketing*. México Editorial McGraw Hill.
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos (11ª ed.)*. México: Pearson Educación.
- Stiglitz J. (2002) *Economics*, 3ª edición, Mc Hill. México
- Ocampo, M. (2011). *Comunicación empresarial. Plan Estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones*. Bogotá: ECOE
- Oliva Ll. y Sitjá, X. (2007). *Las Noticias en Radio y Televisión*. Quina Edición. Barcelona – España. Editorial Omega.
- Ramírez, V. (2013). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual (Tesis doctoral)*. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.
- Rios, J, (2019) *Evaluación del Desempeño Laboral y su importancia*. LinkedIn Revista Virtual México.

<https://es.linkedin.com/pulse/evaluaci%C3%B3n-del-desempe%C3%B1o-laboral-y-su-importancia-rios-y-parraguirre>

- Robbins, L. y Timothy, J. (2013). *Desempeño Laboral, Dimensiones con el Desempeño Laboral*. España: Planeta.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
- Pinazo, S. & Musito, G. (1993) *Psicología de la comunicación humana*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Lumen.
- Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Tamayo, M. (2019). *El proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. (4ta Edición). México: Editorial Limusa
- Ramos, D. Paredes, M. Terán, E & Lema, F. (2017). *Comunicación Organizacional* (1.a ed.). Ecuador: Ediciones Grupo Compás. Limusa.
- Ramírez, J. (2002) “*La expresión oral. Contextos Educativos Universidad de La Rioja*”. Barcelona, España: Editorial Didáctica en Educación Superior.
- Rincón, O. (2018). *Comunicación Gráfica*. Bogotá Colombia. Editorial Un minuto.
- Robbins, S. (2005). *Administración* (8ª ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). México. Pearson.
- Sikula, A. (2010). *Administración de Personal*. México: Limusa
- Sotelo, C. (2001). *Introducción a la Comunicación Institucional*. Barcelona: Ariel
Comunicación
- Valcárcel, G. (2009). *Experiencias y Innovación*. Salamanca: Davinci ISBN
- Vásquez, P. (2019) *Lenguaje y Comunicación*. (1ra Ed.) Editorial Gráfica Gutiérrez. Lima, Perú.

5.3 Fuentes hemerográficas

5.4 Fuentes electrónicas

Chiavenato, I. (2009) *Evaluación del Desempeño Laboral- Artículo de Servicios de Worki 360. España. Obtenido de <https://www.worki360.com/evaluacion-de-desempeno-laboral/Evaluacion-De-Desempeno-Chiavenato>*

Fajardo, L. (2009). A propósito de la comunicación verbal. Obtenida de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-338X2009000200006.

Guerrero, L. & Floyd, K. (2005). *Sin comunicación verbal en relaciones cercanas*. Obtenida de <https://ebookcentral.proquest.com>

León, P. (2015). ¿Cómo tener una comunicación efectiva en el campo laboral? Obtenido de: <https://www.emprendices.co/una-comunicacion-efectiva-campo-laboral/>

Pérez, M. (2011). “*Importancia de la expresión Corporal*”. Obtenida de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13779/1/TESIS%20FINAL.pdf>.

Ray G. & Floyd, K (2006). Nonverbal Expressions of Liking and Disliking in Initial Interaction: Encoding and Decoding Perspectives. *Southern Journal of Communication*. Obtenida de: https://www.academia.edu/1080284/Nonverbal_expressions_of_liking_and_disliking_in_initial_interaction_Encoding_and_decoding_perspectives?email_work_card=view-paper.

Rivero, J. (2020). Comunicación interpersonal: Qué es, elementos y tipos. Obtenido de: <https://neetwork.com/comunicacion-interpersonal/>.

Segundo, J. (2022) Positivismo. *Revista Virtual Concepto*, Editorial Etecé. Argentina. Obtenido de <https://concepto.de/positivismo/>

Schrager, I. (1985). *Concepto del habla*. Obtenida de: <https://www.techtitute.com/pe/medicina/blog/lenguaje-habla-y-comunicacion>.

Stiglitz, J. (2015) *Finanzas y Desarrollo*. Revista de economía. México <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2009/12/pdf/people.pdf>

Stoner, J. (1996). *Administración* – 6ta Edición – J. A. F. Stoner, R. E. Freeman, & D.R.

Gilbert Jr. Naucalpan de Juárez, Edo. De México. Recuperado de:

<https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-efreeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf#page=4>.

Vásquez, C. (2020) *Modelo de gestión del talento humano para el desempeño laboral en las instituciones de jornada escolar completa San Marcos- Cajamarca*. Artículo Científico

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45099>

Zayas, P. (2010). La comunicación Interpersonal. Obtenida de:

https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>P. GENERAL ¿Qué relación existe entre Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023?</p> <p>P. ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre Comunicación y Eficiencia laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre Comunicación y Motivación Laboral en los trabajadores de</p>	<p>O. GENERAL Determinar la relación que existe entre Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.</p> <p>O. ESPECÍFICOS Determinar la relación que existe entre Comunicación y Eficiencia laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Comunicación y</p>	<p>H. GENERAL Existe relación significativa entre Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.</p> <p>H. ESPECÍFICOS Existe relación significativa entre Comunicación y Eficiencia laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre Comunicación y</p>	<p>Variable 1: Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Interpersonal: C. Verbal C. Oral C. No verbal • Comunicación Organizacional: C. Descendente C. Ascendente C. Horizontal • Comunicación Masiva: C. Audiovisual C. Gráfica 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva - Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental – Transversal</p> <p>Enfoque de la Investigación: Cuantitativa</p> <p>Población:</p>

<p>la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre Comunicación y Evaluación laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023?</p>	<p>Motivación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre Comunicación y Evaluación laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.</p>	<p>Motivación Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre Comunicación y Evaluación laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche provincia de Trujillo – La Libertad, 2023.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia: E. Distributiva E. Operativa • Motivación: Intrínseca Extrínseca • Evaluación: Actitud Aptitud 	<p>La población actual de trabajadores 120</p> <p>Muestra: Fórmula Estadística</p> <p>Instrumento de recolección: Cuestionario 1 Tipo Likert 15 preguntas</p> <p>Cuestionario 2 Tipo Likert 15 preguntas</p>
---	--	--	---	---	--



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

INSTRUMENTO DE LAS VARIABLES: COMUNICACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

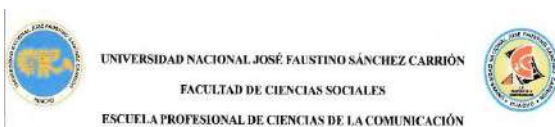
El investigador de la presente agradece tu tiempo para contestar al siguiente cuestionario para un trabajo de tesis. Al respecto hallarás algunas frases: léelas correctamente e indica la opción que más se acerca a tu apreciación. Antes de responder es significativo que reflexiones sobre el contenido de cada frase escrita.

1	2	3	4	5				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre				
VARIABLE 1: COMUNICACIÓN				1	2	3	4	5
D1: Comunicación Interpersonal								
Comunicación Verbal								
1	Considera que la comunicación verbal es clara y comprensible.							
2	Considero que las personas que me rodean en el trabajo se expresan de manera efectiva y precisa.							
Comunicación Oral								
3	Considero que la comunicación oral es fundamental para establecer relaciones efectivas.							
4	Considero que una buena habilidad de expresión oral es esencial para el éxito profesional.							
Comunicación No Verbal								
5	Considero que la comunicación no verbal es tan importantes como la comunicación verbal.							
6	Considero que la comunicación no verbal puede transmitir mensajes más poderosos que las palabras.							
D2: Comunicación Organizacional								
Comunicación Descendente								
7	Considero que la comunicación descendente en mi área es clara y efectiva.							
8	Considero que mi jefe directo se comunica regularmente con los empleados de su área.							
9	Considero que la comunicación descendente promueve la transparencia y confianza entre mis compañeros.							
Comunicación Ascendente								
10	Considero que la comunicación ascendente en mi institución es valorada.							
11	Considero que la comunicación ascendente es tomada en cuenta y considerada en la toma de decisiones.							
D3: Comunicación Masiva								
Comunicación Audiovisual								
12	Considero que la comunicación audiovisual en mi institución es efectiva para transmitir mensajes y contenidos.							
13	Considero que la comunicación audiovisual en mi institución utiliza de manera adecuada elementos como imágenes, videos y gráficos para transmitir información.							
Comunicación Gráfica								

14	Considero que la comunicación gráfica en mi institución es efectiva para transmitir información de manera clara y concisa.					
15	Considero que la comunicación gráfica en mi institución es visualmente atractiva y capta la atención de manera eficiente.					
VARIABLE 02: DESEMPEÑO LABORAL						
D4: Eficiencia						
E. Distributiva						
16	Considero que los recursos y tareas se distribuyen de manera eficiente en mi institución.	1	2	3	4	5
17	Considero que hay una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos y equipos de mi institución.					
E. Operativa						
18	Considero que los procesos operativos en mi institución son eficientes y están bien optimizados.					
19	Considero que mi institución utiliza métodos y herramientas adecuadas para mejorar la eficiencia operativa.					
20	Considero que se fomenta la colaboración y la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos para lograr una mayor eficiencia operativa.					
D5: Motivación		1	2	3	4	5
M. Intrínseca						
21	Considero que mi trabajo en la institución brinda satisfacción y un sentido de logro especial.					
22	Considero que en mi trabajo ofrecen oportunidades para aprender y crecer profesionalmente.					
M. Extrínseca						
23	Considero que la institución proporciona incentivos y recompensas adecuadas para motivar a sus trabajadores.					
24	Considero que los beneficios y compensaciones que ofrece mi institución son justas y equitativas.					
25	Considero que mi institución ofrece un ambiente de trabajo seguro y cómodo, lo cual es un incentivo para la motivación.					
D6: Evaluación						
Actitudinal						
26	Considero que la institución valora y toma en cuenta mi actitud hacia el trabajo y la organización.					
27	Considero que se fomenta un ambiente de trabajo positivo y respetuoso en la institución.					
28	Considero que la institución promueve la comunicación abierta y honesta para evaluar las actitudes de sus trabajadores.					
Aptitudinal						
29	Considero que la institución valora y toma en cuenta tus habilidades y competencias para el desempeño laboral.					
30	Considero que la institución brinda oportunidades para desarrollar y mejorar las habilidades técnicas y profesionales.					

VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS.

1.- M(a) Cristina Toledo Toledo.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Huacho, 15 de mayo del 2023

OFICIO N° 001-AEZC-2023

M(a).
Cristina J. Toledo Toledo

ASUNTO:- Validación de Instrumentos - Juicio de Expertos

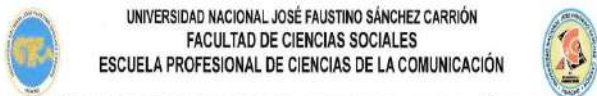
De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez informarle que mi persona está realizando una tesis denominada "Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo - La Libertad, 2023", para optar el título profesional de licenciado en Ciencias de la Comunicación que al no existir instrumentos de medición validado por la parte estadística, recuro a su persona, como docente investigador para que valide mi instrumento de medición y continuar con mi proceso de investigación.

Me despido de usted sin otro particular.

Ate.

Alexis Eduardo Zapata Castillo
Alexis Eduardo Zapata Castillo
Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR FORMACIÓN EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VARIABLE 1: "COMUNICACIÓN". APELLIDO Y NOMBRE DEL EXPERTO: TOLEDO TOLEDO CRISTINA J. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER. INSTITUCIÓN DONDE ASESORA: UNFSC. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ZAPATA CASTILLO ALEXIS EDUARDO (Tesisista)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

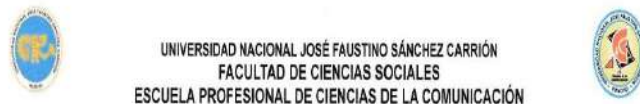
	DEFICIENTE 0-20		REGULAR 21-40					BUENO 41-60					MUY BUENO 61-80					EXCELENTE 81-100				
	0	5	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1.- Claridad																						
2.- Objetividad																						
3.- Actualidad																						
4.- Organización																						
5.- Suficiencia																						
6.- Intencionalidad																						
7.- Coherencia																						
8.- Coherencia																						
9.- Metodología																						
10.- Pertinencia																						

II- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

814 Excelente

SELO Y FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR FORMACIÓN EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VARIABLE 2: "DESEMPEÑO LABORAL" APELLIDO Y NOMBRE DEL EXPERTO: TOLEDO TOLEDO CRISTINA J. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER. INSTITUCIÓN DONDE ASESORA: UNFSC. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ZAPATA CASTILLO ALEXIS EDUARDO (Tesisista)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DEFICIENTE 0-20		REGULAR 21-40					BUENO 41-60					MUY BUENO 61-80					EXCELENTE 81-100				
	0	5	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1.- Claridad																						
2.- Objetividad																						
3.- Actualidad																						
4.- Organización																						
5.- Suficiencia																						
6.- Intencionalidad																						
7.- Coherencia																						
8.- Coherencia																						
9.- Metodología																						
10.- Pertinencia																						

II- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

603 Bueno

SELO Y FIRMA DEL EXPERTO

2.- M(a) Dalila Pimentel Retuerto



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



Huacho, 15 de mayo del 2023

OFICIO N° 001-AEYC-2023

M(a).
Dalila Pimentel Retuerto

ASUNTO:- Validación de Instrumentos – Juicio de Expertos

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez informarle que mi persona está realizando una tesis denominada "Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo – La Libertad, 2023", para optar el título profesional de licenciado en Ciencias de la Comunicación que al no existir instrumentos de medición validado por la parte estadística, recuro a su persona, como docente investigador para que valide mi instrumento de medición y continuar con mi proceso de investigación.

Me despido de usted sin otro particular.

Atte.

Alexis Eduardo Zapata Castillo
Alexis Eduardo Zapata Castillo
Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR FORMACIÓN EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR FORMACIÓN EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VARIABLE 2: "COMUNICACIÓN", APELLIDO Y NOMBRE DEL EXPERTO: PIMENTEL RETURTO DALILA. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER. INSTITUCIÓN DONDE ASESORA: UNJFSC. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ZAPATA CASTILLO ALEXIS EDUARDO (Tesisista)

VARIABLE 2: "DESEMPEÑO LABORAL" APELLIDO Y NOMBRE DEL EXPERTO: PIMENTEL RETURTO DALILA GRADO ACADÉMICO: MAGISTER. INSTITUCIÓN DONDE ASESORA: UNJFSC. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ZAPATA CASTILLO ALEXIS EDUARDO (Tesisista)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DEFICIENTE 0-20		REGULAR 21-40					BUENO 41-60					MUY BUENO 61-80					EXCELENTE 81-100				
	0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1.- Claridad																						
2.- Objetividad																						
3.- Actualidad																						
4.- Organización																						
5.- Suficiencia																						
6.- Interrelacionabilidad																						
7.- Coherencia																						
8.- Coherencia																						
9.- Metodología																						
10.- Pertinencia																						

	DEFICIENTE 0-20					REGULAR 21-40					BUENO 41-60					MUY BUENO 61-80					EXCELENTE 81-100				
	0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1.- Claridad																									
2.- Objetividad																									
3.- Actualidad																									
4.- Organización																									
5.- Suficiencia																									
6.- Interrelacionabilidad																									
7.- Coherencia																									
8.- Coherencia																									
9.- Metodología																									
10.- Pertinencia																									

II- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

II- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

III- PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 799 Muy Bueno

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

III- PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 720 puntos Muy bueno

SELLO Y FIRMA DEL EXPERTO

3.- M(a) Susy Panta Meza.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



Huacho, 15 de mayo del 2023

OFICIO N° 001-AEZC-2023

M(a).
 Susy Panta Meza

ASUNTO:- Validación de Instrumentos – Juicio de Expertos

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez informarle que mi persona está realizando una tesis denominada "Comunicación y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Moche, provincia de Trujillo – La Libertad. 2023", para optar el título profesional de licenciado en Ciencias de la Comunicación que al no existir instrumentos de medición validado por la parte estadística, recorro a su persona, como docente investigador para que valide mi instrumento de medición y continuar con mi proceso de investigación.

Me despido de usted sin otro particular.

Atte.

Alexis Eduardo Zapata Castillo
 Alexis Eduardo Zapata Castillo
 Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR FORMACIÓN EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VARIABLE 1: "COMUNICACIÓN" APELLIDO Y NOMBRE DEL EXPERTO: PANTA MEZA SUSY. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER. INSTITUCIÓN DONDE ASESORA: UNIFSC. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ZAPATA CASTILLO ALEXIS EDUARDO (Tesista)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DEFICIENTE 0-20					REGULAR 21-40					BUENO 41-60					MUY BUENO 61-80					EXCELENTE 81-100				
	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1.- Claridad																76									
2.- Objetividad																	81								
3.- Actualidad																	80								
4.- Organización																	80								
5.- Referencia																	81								
6.- Intencionalidad																									
7.- Coherencia																	80								
8.- Coherencia																	85								
9.- Metodología																	80								
10.- Pertinencia																	80								

II.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

M(a) Susy Panta Meza
 CPP. 3616

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 809 puntos Muy bueno

SELLO Y FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR FORMACIÓN EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VARIABLE 1: "DESEMPEÑO LABORAL". APELLIDO Y NOMBRE DEL EXPERTO: PANTA MEZA SUSY. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER. INSTITUCIÓN DONDE ASESORA: UNIFSC. AUTOR DEL INSTRUMENTO: ZAPATA CASTILLO ALEXIS EDUARDO (Tesista)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DEFICIENTE 0-20					REGULAR 21-40					BUENO 41-60					MUY BUENO 61-80					EXCELENTE 81-100				
	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1.- Claridad																									
2.- Objetividad																	66								
3.- Actualidad																	77								
4.- Organización																	78								
5.- Referencia																									
6.- Intencionalidad																									
7.- Coherencia																									
8.- Coherencia																									
9.- Metodología																									
10.- Pertinencia																									

II.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable No Aplicable

M(a) Susy Panta Meza
 CPP. 3616

III.- PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 473

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

Base de datos

C O M U N I C A C I Ó N	Co m u n i c a c i ó n I n t e r p e r s o n a l	Cl a r i d a d d e l a c o m u n i c a c i ó n v e r b a l	E f e c t i v i d a d e n l a e x p r e s i ó n e n e l t r a b a j o	R o l d e l a c o m u n i c a c i ó n o r a l e n l a s r e l a c i o n e s l a b o r a l e s	E x p r e s i ó n o r a l y é x i t o p r o f e s i o n a l	R e l e v a n c i a d e l a c o m u n i c a c i ó n v e r b a l	I m p a c t o d e l a c o m u n i c a c i ó n v e r b a l v s v e r b a l	C o m u n i c a c i ó n O r g a n i z a c i o n a l	Cl a r i d a d y e f e c t i v i d a d d e l a c o m u n i c a c i ó n d e s c e n d e n t e	R e g u l a r i d a d e n l a c o m u n i c a c i ó n d e l j e f e d i r e c t o	I m p a c t o d e l a c o m u n i c a c i ó n d e s c e n d e n t e e n t r a n s p a r e n c i a y c o n f i a n z a	V a l o r a c i ó n d e l a c o m u n i c a c i ó n a s c e n d e n t e e n l a i n s t i t u c i ó n	C o n s i d e r a c i ó n d e l a c o m u n i c a c i ó n a s c e n d e n t e e n l a t o m a d e d e c i s i o n e s	C o m u n i c a c i ó n M a s i v a	E f e c t i v i d a d d e l a c o m u n i c a c i ó n a u d i o v i s u a l	A d e c u a c i ó n d e e l e m e n t o s e n l a c o m u n i c a c i ó n a u d i o v i s u a l	E f e c t i v i d a d d e l a c o m u n i c a c i ó n g r a f i c a	A t r a c t i v o v i s u a l y c a p t a c i ó n d e a t e n c i ó n e n c o m u n i c a c i ó n g r a f i c a
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4
4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	5	3	5
4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4
4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	2	2	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4
4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4
4	4	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	5	3	4
4	4	5	4	4	4	5	2	3	4	2	3	4	4	4	5	3	4	3
4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	2	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4
4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4
4	4	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	5	3	4
4	4	5	4	4	4	5	2	3	4	2	3	4	4	4	5	3	4	3
4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
3	3	4	4	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	1	1	1	3	3	3	3	3
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4
4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	5	3	5
4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4
4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	2	2	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4

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

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