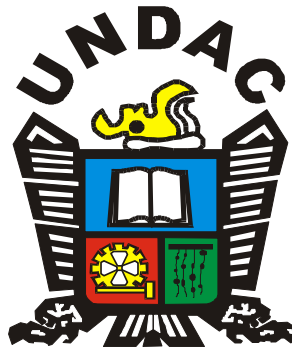


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Comunicación organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de
COVID-19 - 2021**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Shumara Sayuri ISIDRO MUÑOZ

Bach. Angela Patricia ZUÑIGA TRUJILLO

Asesor:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY

Cerro de Pasco – Perú – 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Comunicación organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de
COVID-19 - 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
PRESIDENTE

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO

DEDICATORIA

A mis padres Jaime y Elizabeth quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me permitieron cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades, porque Dios está siempre conmigo.

Shumara Sayuri

La investigación, dedico con mucho cariño y admiración a mi mamá Eusebia y a mi papá Félix, que me enseñaron la lucha constante, perseverancia y trabajo continuo para llegar a mí meta, también a todas las personas amigos(as) y maestros, que, con su ayuda e iluminación del todo poderoso, me brindaron su apoyo y sabiduría para culminar con éxito mi formación profesional.

Angela Patricia

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos superar la crisis sanitaria propiciado por la Covid-19 y conservarnos con vida.

Nuestro agradecimiento a nuestros señores padres y familiares que en todo momento estuvieron al pendiente de nuestra formación profesional, por guiarnos, orientarnos y sobre todo por su gran apoyo.

También agradecemos a nuestros colegas de carpeta, que mediante sus inquietudes se hizo más entretenida la permanencia en las aulas universitarias.

Nuestra gratitud a los servidores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Pasco por permitirnos obtener la información de primera fuente.

Es gratificante agradecer a los señores docentes de la Escuela de Formación Profesional de Administración, que con sus enseñanzas nos permitieron desenvolvemos en la actividad laboral.

Shumara Sayuri y Angela Patricia

RESUMEN

La investigación titulada “Comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 - 2021”, se ejecutó con la finalidad de determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021. Para alcanzar los objetivos se estableció la metodología: la investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y correlacional, en cuanto al diseño fue no experimental y con una muestra de 95 servidores.

El resultado general nos permite afirmar la existencia de una correlación positiva alta, entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.646 y un nivel de significancia de 0.000. También, el nivel de comunicación organizacional es medio con un 46% entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021. Así mismo, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021 es medio con un 71%.

Palabras clave: comunicación organizacional, desempeño laboral, actitud, capacidad, objetivos, reglamento interno de trabajo.

Shumara Sayuri y Angela Patricia

ABSTRACT

The research entitled "Organizational communication and job performance of the workers of the Provincial Municipality of Pasco in times of COVID-19 - 2021", was carried out with the purpose of determining the relationship between organizational communication and the job performance of the workers of the Provincial Municipality of Pasco in times of COVID-19 - 2021. To achieve the objectives, the methodology was established: the research was basic, with a quantitative approach, with a descriptive and correlational level, in terms of the design it was non-experimental and with a sample of 95 servers.

The general result allows us to affirm the existence of a high positive correlation between organizational communication and the job performance of the workers of the Provincial Municipality of Pasco in times of COVID-19 - 2021, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.646 and a significance level of 0.000. Also, the level of organizational communication is medium with 46% among the workers of the Provincial Municipality of Pasco in times of COVID-19 - 2021. Likewise, the level of job performance of the workers of the Provincial Municipality of Pasco in times of COVID-19 - 2021 is medium with 71%.

Keywords: organizational communication, work performance, attitude, capacity, objectives, internal work regulations.

Shumara Sayuri y Angela Patricia

INTRODUCCIÓN

La presencia del Covid-19 en el Perú tuvo un impacto negativo en los empleos, generando despidos por el cierre de las empresas, el aparato productivo se detuvo, afectando directamente a las familias, de esta forma incrementándose los gastos a nivel familiar.

En el sector público no fue ajeno los efectos de la pandemia, quienes se vieron más afectados fueron los servidores de primera línea, médicos, enfermeras, a ello se agrega las condiciones laborales.

Durante la pandemia, de acuerdo a SERVIR alrededor del 33% realizaban trabajo remoto en el sector público, la municipalidad provincial de Pasco no fue ajena a la presencia de trabajadores vulnerables, la carencia de tecnología al interior y la débil conectividad en los hogares del trabajador.

En tiempos de la crisis sanitaria la comunicación organizacional presenta debilidades como los canales de comunicación que se realizaron mediante el correo electrónico y el otro gran detalle son las formas de comunicación, en muchos de los aspectos el mensaje y los contenidos presentaban debilidades. Frente a estos acontecimientos el desempeño laboral se ve afectado en cuanto al logro de los objetivos.

El estudio ha comprendido cuatro capítulos, cada uno de ellos presenta los contenidos siguientes:

El capítulo I: abarca el problema de investigación, en la cual se identifica y determina el problema de investigación, se delimita, se presenta el problema y objetivos, para luego justificar y establecer los límites del estudio.

El capítulo II: se desarrolla el marco teórico, se realiza una revisión de los antecedentes del estudio y las bases teóricas de ambas variables, se define los términos básicos, se establece las posibles respuestas de la investigación a través del

planteamiento de la hipótesis, se identifica las variables y se operativiza las variables e indicadores.

El capítulo III: contiene la metodología y técnicas de la investigación, presentamos el tipo, nivel y método de la investigación, se presenta la población y muestra de estudio, se realiza la selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación, se señala las técnicas de procesamiento de datos, también comprende el tratamiento estadístico, finalmente presentamos la orientación ética.

El capítulo IV: considera los resultados y discusión de la investigación, en la cual se describe el trabajo de campo, presentamos el análisis e interpretación de los resultados de acuerdo al cuestionario, se desarrolla la prueba de hipótesis, en este apartado se realiza la discusión de resultados.

Llegamos al final de la investigación presentando las conclusiones, recomendaciones y los anexos.

Shumara Sayuri y Angela Patricia

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	2
1.3.	Formulación del problema	3
1.3.1.	Problema general	3
1.3.2.	Problemas específicos	3
1.4.	Formulación de objetivos	3
1.4.1.	Objetivo general	3
1.4.2.	Objetivos específicos	3
1.5.	Justificación de la investigación	4
1.6.	Limitaciones de la investigación	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	5
2.2.	Bases teóricas – científicas	8
2.2.1.	Comunicación organizacional	8
2.2.2.	Desempeño laboral	14
2.2.3.	Logro de objetivos	15
2.3.	Definición de términos básicos	18
2.4.	Formulación de hipótesis	19
2.4.1.	Hipótesis general	19
2.4.2.	Hipótesis específicas	19
2.5.	Identificación de Variables	19
2.6.	Definición Operacional de variables e indicadores	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	21
3.2.	Nivel de investigación	21
3.3.	Método de investigación	21
3.4.	Diseño de investigación	22
3.5.	Población y muestra	22
3.5.1.	Población de la investigación	22
3.5.2.	Muestra de la investigación	22
3.6.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	22
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	22
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	22
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	23
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	24

3.9.	Tratamiento estadístico	24
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	24

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	25
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	26
4.2.1.	Variable: comunicación organizacional	26
4.2.2.	Variable: desempeño laboral	36
4.3.	Prueba de hipótesis	46
4.4.	Discusión de resultados	48

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tiene conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo.....	26
Tabla 2 La información relacionada al trabajo se transmite mediante el correo	27
Tabla 3 El jefe inmediato deriva la información en forma oportuna.....	28
Tabla 4 La información recibida le permite desarrollar las funciones	29
Tabla 5 Presenta los informes en los plazos establecidos	30
Tabla 6 En la toma de decisiones se consideran sus ideas	31
Tabla 7 Comparte la información para lograr los objetivos.....	32
Tabla 8 La comunicación con los colegas de trabajo es fluida	33
Tabla 9 La comunicación le permite desarrollar buenas relaciones interpersonales....	34
Tabla 10 ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional en tiempos de COVID-19?	35
Tabla 11 Están definidos los objetivos en el municipio	36
Tabla 12 Entrega sus tareas en forma oportuna.....	37
Tabla 13 Está comprometido con su trabajo	38
Tabla 14 Su actividad desarrolla de manera eficiente.....	39
Tabla 15 Se capacita frecuentemente	40
Tabla 16 Presenta iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo	41
Tabla 17 Formula alternativas para la resolución de conflictos	42
Tabla 18 Cooperación para lograr los objetivos.....	43
Tabla 19 Se siente motivado para trabajar.....	44
Tabla 20 ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en tiempos de COVID-19?	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Tiene conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo	26
Gráfico 2 La información relacionada al trabajo se transmite mediante el correo institucional	27
Gráfico 3 El jefe inmediato deriva la información en forma oportuna	28
Gráfico 4 La información recibida le permite desarrollar las funciones	29
Gráfico 5 Presenta los informes en los plazos establecidos	30
Gráfico 6 En la toma de decisiones se consideran sus ideas	31
Gráfico 7 Comparte la información para lograr los objetivos	32
Gráfico 8 La comunicación con los colegas de trabajo es fluida.....	33
Gráfico 9 La comunicación le permite desarrollar buenas relaciones interpersonales .	34
Gráfico 10 ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional en tiempos de COVID-19?	35
Gráfico 11 Están definidos los objetivos en el municipio.....	36
Gráfico 12 Entrega sus tareas en forma oportuna	37
Gráfico 13 Está comprometido con su trabajo.....	38
Gráfico 14 Su actividad desarrolla de manera eficiente	39
Gráfico 15 Se capacita frecuentemente	40
Gráfico 16 Presenta iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo.....	41
Gráfico 17 Formula alternativas para la resolución de conflictos	42
Gráfico 18 Cooperera para lograr los objetivos	43

Gráfico 19 Se siente motivado para trabajar	44
Gráfico 20 ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en tiempos de COVID-19?	45

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La Municipalidad Provincial de Pasco, tiene las funciones generales: aprueba su organización al interior, también aprueba su presupuesto institucional, se encarga de administrar tanto sus bienes, como sus rentas, una competencia fundamental es planificar el desarrollo urbano y rural de su circunscripción, incluyendo la zonificación, urbanismo y el acondicionamiento territorial.

Conforme a la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, se organiza: en los órganos de gobierno, comprende también los órganos de alta dirección; para realizar las coordinaciones lo realiza a través de las comisiones, juntas de delegados; para verificar el uso adecuado de los recursos se encuentra el OCI; destacan también asesoría jurídica, presupuesto, planificación, programación, así mismo informática, son considerados como órganos de asesoramiento; también se encuentra los órganos de apoyo, como secretaria general, relaciones públicas, la gerencia de administración y la procuraduría; también se ubica los órganos de línea que se encargan de la infraestructura, de

los servicios básicos, de desarrollo social, económico y de administración tributaria (Municipalidad Provincial de Pasco, 2016).

Haciendo uso de sus facultades el Alcalde de la Municipalidad provincial delegando funciones administrativas en el Gerente Municipal. El gerente municipal, como parte de sus labores pone en práctica y ejecuta las diversas normas que regulan el funcionamiento de las municipales, así mismo, cumple con la ley de presupuesto público y las normas referentes a los sistemas administrativos en cada sub gerencia, también vela por una buena imagen institucional de la municipalidad.

En el marco de la pandemia propiciada por el Covid – 19, se presentaron denuncias periodísticas sobre adquisición y recepción de víveres por presuntas irregularidades, hallándose en el almacén de la Municipalidad provincia de Pasco 100 sacos de papa en estado de descomposición.

Debemos resaltar que los representantes del Sindicato de trabajadores (SITRAMUN), formulan denuncia por abuso de autoridad, debido a que el actual gobierno municipal no cumplió con pagar escolaridad de acuerdo a los convenios firmados los mismos que se encontraban vigentes.

Como podemos apreciar la comunicación organizacional es un elemento importante para el normal funcionamiento de una organización en particular de la Municipalidad. Sin una comunicación fluida y oportuna es imposible lograr los objetivos institucionales.

Son los aspectos que nos invitan a realizar el trabajo de investigación sobre Comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 - 2021.

1.2. Delimitación de la investigación

Conforme se ha identificado el problema, ubicamos la delimitación de la investigación, de acuerdo a los aspectos siguientes:

Delimitación temporal

La investigación comprendió al año 2021.

Delimitación espacial

La investigación fue desarrollada en el distrito de Chaupimarca de la provincia y región de Pasco.

Delimitación social

En cuanto a la delimitación social se ha considerado a los servidores de la honorable municipalidad Provincial de Pasco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021?
- b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 - 2021?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021.

- b) Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021.

1.5. Justificación de la investigación

Las diversas denuncias efectuadas en los medios periodísticos, en particular sobre el pago de escolaridad, nos permite deducir que la relación interpersonal en la Municipalidad Provincial de Pasco, son inadecuadas, desmotivando a los trabajadores.

Cuando el trabajador se encuentra desmotivado es natural que su rendimiento disminuya, consecuentemente no se logra los resultados establecidos en el Plan Operativo Institucional (POI¹).

Incumplir con las actividades establecidas en el Plan Operativo Institucional, hizo que no se logren con los objetivos, lo cual se aprecia en la baja ejecución presupuestal en el año 2021.

Las municipalidades son gobiernos locales, que mediante la ejecución de obras permiten el desarrollo económico del distrito o la provincia.

1.6. Limitaciones de la investigación

De acuerdo al estudio efectuado, se ubicó las limitaciones que detallamos a continuación:

- a) El trabajo de investigación, comprendió los temas sobre comunicación organizacional y desempeño laboral.
- b) El resultado de la investigación servirá de aporte para la Municipalidad Provincial de Pasco.
- c) La ejecución de la investigación se ve limitada por la crisis sanitaria, toda vez que existían restricciones en cuanto a la circulación.

¹ POI, Plan operativo institucional, documento de gestión institucional. Donde se despliega las actividades a lograrse en un ejercicio presupuestal

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Para redactar los antecedentes de investigación, se realiza una búsqueda en trabajos anteriores referente a las variables de estudios. Como resultado destacamos las investigaciones que pasamos a detallar:

Gutiérrez y Quaglia (2020), desarrollaron el trabajo de investigación en relación a "Teletrabajo direccionado al desempeño laboral", llegando a las conclusiones siguientes: a) El teletrabajo es una herramienta de flexibilidad en los procesos laborales, en los horarios y que permite uso de espacios para ejecutar las tareas y actividades laborales. b) En el Perú el teletrabajo, actualmente está tomando mucha importancia, la cual se ha regulado mediante la Ley N° 30036, mediante la cual se desarrolla actividades laborales en un entorno virtual. c) Para implementar el teletrabajo se requiere varias etapas entre ellas tenemos a: identificación de necesidades, costear los recursos, tener en cuenta la normatividad vigente y así mismo las disposiciones sobre bioseguridad, también la existencia de un protocolo para teletrabajo, medir la productividad y finalmente adaptar la tecnología. d) El desempeño laboral, permite medir el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. e) Para

valorar el desempeño laboral de los trabajadores se debe contar con un modelo de evaluación, en la que destaca la evaluación 360°, así como la autoevaluación de manera individual. f) La realidad del desempeño laboral en el Perú, se orienta a la valoración de los incentivos formales y económicos los cuales determinan rendimiento laboral. g) Existe una relación directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral, el teletrabajo contribuye a lograr las metas y objetivos, mejora el rendimiento mediante la flexibilización de los horarios de trabajo y sobre todo al desarrollo de sus tareas y actividades en un espacio físico adecuado.

Pachari, Pacori y Quispe (2020), en su trabajo de investigación “Teletrabajo direccionado al desempeño laboral”, concluye que el estrés y el desempeño laboral son factores estrechamente relacionados y que podrían ocasionar problemas como ausentismo laboral, altos niveles de rotación e incluso desencadenar problemas fisiológicos (enfermedades) sino son identificados a tiempo en este contexto de la emergencia sanitaria, el trabajador se enfrentara a una situación en el cual tiene que lidiar con su entorno laboral, familiar y personal a consecuencia de la situación actual de nuestro país, los trabajadores tienden a padecer estrés, por ello es primordial que cada organización entre en énfasis en la relación entre compañeros y jefes, es decir, tomar en cuenta las opiniones de todos para mejorar dicha relación en este caso se puede hacer capacitaciones o talleres conjuntamente en equipo, los directivos deben realizar un diagnóstico de la situación actual de la organización y su entorno, definiendo los planes de acción o diseñar estrategias de cambio como mejorar las condiciones laborales, implementar un programa de mejora del clima organizacional de forma que eleve el desempeño laboral de los trabajadores.

Bernaola (2019), en su tesis “Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019”, concluye: que la comunicación asertiva de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo es

Adecuada y su desempeño laboral alcanza un nivel óptimo; demostrando que existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores, presentado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.588, siendo la dimensión de calidad, la única que no presenta relación con la comunicación asertiva, mientras que la dimensión de orientación por resultados presenta una relación significativa baja de 0.288; y las dimensiones de relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo presentan una relación significativa moderada respecto a la comunicación asertiva, alcanzando los índices de correlación de 0.608, 0.582 y 0.542 respectivamente.

Tamayo y Romero (2019), en su tesis “El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018”, llegan a las conclusiones: se determinó que el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, debido a que genera un enfoque positivo en los colaboradores, ya que genera el reconocimiento de sus labores, así mismo le brinda una estructura adecuada para que genere la labor de sus actividades; determinan que, la adaptación se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores, debido a que el 38,53% de los encuestados infieren que a veces cuentan con un clima agradable, generando que las relaciones laborales entre áreas sean favorables; también determinan, la satisfacción de necesidades se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores, debido a que el 41,26% de los encuestados manifiestan que la empresa brinda motivaciones, pero no son constantes, a pesar de ello reciben capacitaciones y charlas para mejorar sus métodos de trabajo; Se determinó que, el equilibrio emocional se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores, debido a que el 33,94% casi siempre pueden manejar sus laborales bajo presión y con libertad.

Carpio (2018), en su investigación “La comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Narca S.A.C., 2017”, arriba a las conclusiones: El análisis de la media (27,11) nos refiere que existe una tendencia a presentar niveles bajos de comunicación organizacional por parte de los empleados de la empresa manufactura Narca S.A.C., los resultados revelan que existe un nivel bajo (66%) de comunicación organizacional en los empleados de la empresa; En referencia a la dimensión de comunicación descendente, infieren que existe una tendencia baja sobre los niveles de comunicación descendente; con respecto a la dimensión de comunicación ascendente, los resultados demuestran que existe una tendencia baja en cuanto a la comunicación ascendente, ello se ve reflejado en un 95% (bajo); los resultados obtenidos en la dimensión de comunicación horizontal, reflejan una tendencia de nivel medio (50%).

Calderón (2017), luego de realizar el estudio sobre Asertividad y comunicación organizacional, llega a las conclusiones: demuestra que estadísticamente existe un grado significativo entre asertividad y comunicación organizacional entre los colaboradores; determinó que el grado de asertividad en los colaboradores es aceptable a pesar de las diferencias que existen en colaboradores que tienden a ser de temperamento pasivo y agresivo; demuestra que la institución maneja un buen grado de comunicación organizacional según las respuestas dadas a los ítems, todas favorecen a los lineamientos que la institución maneja referente a los canales de información que desarrollan con los colaboradores.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es un proceso social y cultural, al respecto Willmington (2011), define como:

El proceso por medio del cual los miembros de una organización

recolectan información pertinente acerca de sus procesos y los cambios que ocurren dentro de ella, bajo esta perspectiva, es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio (como se citó en Calderón, 2017).

Desde la posición de Duran (2012), la comunicación organizacional, es definido como:

La forma de transmitir el mensaje, explica que la información eficiente en una organización se refiere al logro de los objetivos con tiempos y costos mínimos, por esta razón algunas empresas prefieren utilizar comunicaciones escritas que llegan a todo el personal, en lugar de interacciones personificadas. Para que la comunicación sea eficaz, el gerente opta por una comunicación mediante, memorandos, circulares, comunicaciones escritas mediante correo electrónico (como se citó en Calderón, 2017).

2.2.1.1. Tipos de comunicación organizacional

En toda organización existe la necesidad de transmitir necesidades, logros, emociones y sentimientos, para lo cual se establece los medios de comunicación, de acuerdo a Tomasello (2011) desde el inicio de la historia el ser humano ha utilizado diferentes tipos de comunicación, siendo muy importante para la existencia del ser humano, como un ser eminentemente social, la comunicación permite la interrelación en grupos de seres humanos, diversas comunidades y sociedades.

Barquero (2008), considera que en una organización pueden existir dos tipos de comunicación, concentrados en el estudio de las necesidades individuales del personal como el público y en la búsqueda de soluciones para ellas, los clasifica en:

a) Comunicación formal, el recorrido de la información tiene una

secuencia relativa, con una garantía de retroalimentación, esta puede ser descendente desde los gerentes hasta los trabajadores, de manera ascendente de subordinados a diversos directivos, en forma horizontal entre gerentes y colegas de trabajo, transversal entre todos los integrantes que conforman la empresa. Se canaliza mediante diversos medios generalmente escritos (Barquero, 2008).

- b) Comunicación informal**, en la palabra de Barquero (2008), permite controlar la conducta de los trabajadores y gerentes en una organización, actúa como un mecanismo de expresión libre de diversas opiniones en las relaciones personales. Esta forma de comunicación está basada en especulaciones, discrepancias y rumores (como se citó en Calderón, 2017).

El autor Estrada (2011) (como se citó en Calderón, 2017), presenta los tipos de comunicación organizacionales siguientes:

- c) Comunicación Interna**, permite una comunicación entre los gerentes, subgerentes, empleados y obreros, se busca crear un ambiente de relaciones interpersonales, para lo cual se hace uso de diversos medios de comunicación, mediante la cual se mantiene informado del quehacer de la empresa, permitiendo la motivación y de esta forma se permite mejorar el desenvolvimiento en el trabajo y al logro de los objetivos de la empresa (Estrada, 2011).
- d) Comunicación Externa**, se presenta cuando la información está orientada a público externo de la organización, como son los proveedores, accionistas, los clientes, los diversos distribuidores, las autoridades que conforman los aparatos estatales y diversos medios de comunicación. Busca proyectar una imagen favorable, promover productos y servicios, mediante la emisión de mensajes basados en un conjunto de datos, que permitan mejorar las relaciones (Estrada,

2011).

2.2.1.2. Funciones de la comunicación organizacional

Aretio, (2009) hace relevancia a las principales funciones que cumple la comunicación organizacional, destacando entre ellas:

- a) **Función afectiva**, permite desarrollar entre todos los seres vivos un vínculo afectivo, debido a que sin comunicación las personas tendrían inestabilidad emocional (Aretio, 2009).
- b) **Función reguladora**, busca poner límites a la conducta humana, de tal manera que se pueda desenvolverse en toda organización (Aretio, 2009).
- c) **Función informativa**, posibilita estar informado de todos los acontecimientos ocurridos en el pasado, presente y futuro, precisa que todas las funciones se relacionan con la transmisión y recepción de información, genera una relación emocional entre las personas, permitiendo regular las conductas y de esta forma se puede adaptar a la sociedad, los mismos que presentan diversas culturas y valores (Aretio, 2009).

Lacasa (2013), con respecto a las funciones que desempeña la comunicación dentro de una organización, establece las siguientes:

- d) **Función descriptiva**, realiza una investigación, exponiendo los diversos procesos de comunicación, aplicándose en las organizaciones (Lacasa, 2013).
- e) **Función evaluadora**, explica las razones por las cuales los diferentes ámbitos de la organización actúan de manera diferente en diversas circunstancias (Lacasa, 2013).
- f) **Función de desarrollo**, analiza cómo reforzar aquello que ha sido evaluado como acertado y mejorar lo que fue considerado erróneo, y propone, la forma de realizarlo (Lacasa, 2013).

En la postura de Martín (2010), una de las funciones que más destacan en la comunicación organizacional, es la función informativa, que está comprendida como una estrategia para interactuar y permitir que fluyan las diferentes informaciones en las organizaciones.

2.2.1.3. Barreras de la comunicación organizacional

Una barrera en la comunicación es un impedimento para comprender el mensaje, estas pueden ser los ruidos, inadecuada iluminación, la distancia, deficiencia de los equipos de comunicación que se utilizan para transmitir un mensaje, entre ellos, el teléfono, deficiente micrófono y en tiempos de crisis sanitaria la inestabilidad del internet.

Ceja (2009), hace un listado de las barreras que puede afectar la comunicación en la organización, entre ellas destacamos:

- a) **Barreras de proceso**, son afirmaciones incorrectas que carecen de conocimiento y/o experiencia en relación a una situación específica, el proceso comunicativo se ve afectada por la incomprensión del mensaje generando respuestas incongruentes, lo cual permite una retroalimentación (Ceja, 2009).
- b) **Barreras producto de las características de personalidad**, representan dificultades para comunicarse en forma efectiva, procesar e interpretar información, debido a que las personas interpretan la información basado en experiencias pasadas, generando prejuicios y sus propios estereotipos (Ceja, 2009).
- c) **Barreras por condiciones físicas y/o ambientales**, están representados por la bulla, el ruido, la calidad de la señal, presencia de lluvia, rayos o truenos los que obstaculizan la comunicación, en esencia están relacionadas generalmente con las tecnologías de la información (Ceja, 2009).

- d) Barreras semánticas**, intervienen los gestos, señales, símbolos, entre otros, que interpretados por el receptor presentan dificultades en la comunicación, donde la interpretación puede ser en forma positiva o negativa (Ceja, 2009).

La comunicación organizacional, busca una contribución activa de los trabajadores que integran una organización, en esencia permite realizar una discusión abierta de los diversos problemas de la entidad, esforzándose para lograr soluciones colectivas en beneficio de la organización.

2.2.1.4. Herramientas de la comunicación organizacional

Conforme sostiene Vargas (2015), con el fin de cubrir la necesidad de aceptación por parte del cliente interno se genera las herramientas de comunicación, comprendiendo lo siguiente:

- a) Manual de empleado**, documento donde se detallan las funciones, responsabilidades y obligaciones del personal, así mismo debe incluir requisitos académicos, los objetivos según el área, políticas, condiciones laborales, esquema de reconocimientos, entre otros (Vargas 2015).
- b) Comunicaciones escritas**, son diversos tipos de documentos que permite informar diversos eventos, así por ejemplo circulares, memorándums, comunicados, cartas, oficios, etc (Vargas 2015).
- c) Boletín informativo**, mediante el boletín se informa hechos pasados, como futuros trabajos, estableciéndose los objetivos (Vargas 2015).
- d) Comunicaciones electrónicas**, es una herramienta que se utiliza para actividades laborales, mediante el cual se intercambia información.
- e) Periódico mural**, permite informar sobre acontecimientos del mes,

que pueden ser resúmenes, onomásticos, reconocimientos, flujogramas de atención al público (Vargas 2015).

f) Reuniones, permite la comunicación personal, facilitando la exposición de temas relevantes, además deben ser planificadas y estructuradas, también pueden ser en equipos de trabajo (Vargas 2015).

g) Buzón de sugerencias, tanto los clientes internos como externo pueden expresar sus opiniones referentes a la atención recibida, por ejemplo, es de carácter ascendente (Vargas 2015).

2.2.2. Desempeño laboral

De acuerdo a la Real Academia Española (2021), define a desempeño como la acción y efecto de desempeñar o desempeñarse. Entonces el trabajador ejerce las obligaciones inherentes a su cargo.

En las palabras de Pérez, Porto & Merino (2017), el desempeño es el suceso y el efecto de desempeñar; es decir es la acción de efectuar las diversas responsabilidades que el individuo tiene: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una ocupación. Así mismo suele emplearse respecto al rendimiento del individuo en su ámbito profesional o académico. Se trata del nivel de los resultados de acuerdo a su destreza y a sus habilidades (como citaron Pachari, Pacori y Quispe, 2020).

Conforme sostienen Estela & Puyo (2017) el desempeño laboral tiene una correlación con las habilidades, destrezas y conocimientos que respaldan las actividades del trabajador. El desempeño del trabajador es el nivel mediante la cual ejecuta sus deberes y obligaciones en un puesto de trabajo a través de la cual logra los objetivos establecidos por la entidad.

Tacza (como citaron Pachari, Pacori y Quispe, 2020) refieren que los elementos determinantes para el desempeño laboral son las habilidades de los trabajadores, así como los conocimientos del puesto y la personalidad. Saber

conducir una máquina, escribir en Word, son habilidades que tienen los trabajadores, teniendo en cuenta que previamente tuvieron que leer manuales, guías para tener el conocimiento necesario y que sin embargo es tan bien importante saber relacionarse con el entorno.

2.2.3. Logro de objetivos

De acuerdo a Lugo (2013), el objetivo es una acción específica que se quiere ejecutar para conseguir un resultado deseado, sus principales características son:

- ✓ Serio y sin emotividad
- ✓ Realista
- ✓ Medible
- ✓ Considera un tiempo para su cumplimiento

Los objetivos se establecen en acciones o pasos, los mismos que conducen al logro de las metas, los tipos comprenden generales y específicos, se miden y permiten observar los resultados, el objetivo forma parte de la planificación. Los objetivos se asignan a cada área o trabajador que laboran en una institución (Lugo, 2013).

Los objetivos quedan establecidos en el Plan Operativo Institucional, la misma que es un documento de gestión institucional. Siendo un instrumento que contiene la programación de actividades de cada órgano que conforma la entidad, se ejecuta en un periodo presupuestal de un año.

Capacidad profesional

De acuerdo a la Real Academia Española (2021), capacidad es una cualidad de capaz, hace referencia al talento y las cualidades para desempeñarse profesionalmente.

Conjunto de características de una persona que están relacionadas directamente con una buena ejecución en una determinada tarea o puesto de trabajo (Boyatzis 1982).

Conjunto de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona que le permiten la realización exitosa de una actividad (Rodríguez y Feliú, 1996).

Entonces la capacidad es considerada, como: la capacidad técnica, la capacidad organizativa, en relación con el entorno y que brinda respuestas a diversos aspectos del trabajo y son necesarios para el desarrollo de una ocupación.

Desde la posición del Instituto Nacional de Empleo (1995), las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. Hace referencia al saber y al saber hacer y cómo se relaciona con su entorno.

El conocimiento, es el desarrollo progresivo y continuo desarrollado por el ser humano para comprender el mundo y desarrollarse como individuo, es decir es la acción consciente e intencional para comprender las aptitudes (Ramírez, 2009).

Conforme sostiene Ramírez (2009) en el mundo actual para desenvolverse se requiere de las capacidades siguientes:

- a)** Capacidad para comunicarse
- b)** Capacidad para dirigir
- c)** Capacidad para innovar
- d)** Capacidad para trabajar en equipo
- e)** Capacidad de adaptación
- f)** Capacidad para organizar
- g)** Capacidad de orientación al logro

h) Capacidad para gestionar las emociones

Actitud

La Real Academia Española (2021), define actitud, como la expresión de un estado de ánimo.

Para Schunk (1997) las actitudes “son creencias internas que influyen en los actos personales y que reflejan características como la generosidad, la honestidad o los hábitos de vida saludables”. Los actos personales, permiten identificar que una persona es buena o mala.

La actitud es la forma de comportarse frente a determinadas circunstancias y se aprecia en las reacciones repetidas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar de una manera determinada (Significados.com, 2021).

Las actitudes en términos generales pueden ser malas o buenas y se encuentra relacionado con la personalidad de cada individuo, la actitud también tiene que ver con el entorno y las circunstancias que se presentan.

Componentes de la actitud

También se conoce como el modelo tridimensional de la actitud y está formado por tres componentes, al respecto Cadavid & Rivera (2013), consideran:

- a) **Componente emocional**, este pilar comprende las reacciones de tono sentimental que van dirigidas al objeto sobre el que tendremos una actitud (Cadavid & Rivera, 2013).
- b) **Componente conductual**, este componente es el reflejo de los comportamientos orientados a una actitud concreta (Cadavid & Rivera, 2013).
- c) **Componente cognitivo**, constituye los pensamientos y razonamientos que retroalimentan una actitud en concreto (Cadavid & Rivera, 2013).

2.3. Definición de términos básicos

Actitud

Las actitudes son creencias internas que influyen en los actos personales y que reflejan características como la generosidad, la honestidad o los hábitos de vida saludables (Schunk, 1997).

Capacidad

Es una cualidad de capaz, hace referencia al talento y las cualidades para desempeñarse profesionalmente (Real Academia Española, 2021).

Comunicación

La comunicación organizacional es un proceso social y cultural que permite el entendimiento entre los seres humanos, en las cuales intervienen diversos elementos como el emisor, mensaje y receptor.

Desempeño laboral

Conforme sostiene Estela & Puyo (2017) el desempeño laboral tiene una correlación con las habilidades, destrezas y conocimientos que respaldan las actividades del trabajador.

Objetivos

En la opinión de Lugo (2013) el objetivo es una acción específica que se quiere ejecutar para conseguir un resultado deseado.

Reglamento interno de trabajo

Es un documento de gestión institucional en la cual se establece los procedimientos de ingreso, permanencia y salida de los trabajadores, así mismo considera el horario de trabajo, como también los deberes y derechos de los empleados.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La comunicación organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

Los objetivos específicos de la investigación fueron:

- a) Establecer el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021.
- b) Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021.

De acuerdo al nivel de la investigación se consideró descriptivo, mediante la cual se describió las características de las variables comunicación organizacional y desempeño laboral. Motivo por la cual no requiere comprobar las hipótesis específicas.

2.5. Identificación de Variables

Variable 1: Comunicación organizacional

Variable 2: Desempeño laboral

2.6. Definición Operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Comunicación organizacional	Comunicación organizacional, es un proceso social y cultural, mediante la cual los miembros de la organización intercambian información.		Conocimiento, de RIT, información, oportuna, plazos, fluida, relaciones personales, nivel.
Desempeño laboral	Desempeño laboral, es la acción de efectuar diversas tareas con eficiencia y en menor tiempo.	Logro de objetivos	Definición de objetivos, entrega de tareas, compromiso, eficiencia.
		Capacidad profesional	Capacitación, iniciativas, de solución.
		Actitud	Cooperación, estado de ánimo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Teniendo en cuenta el enfoque es considerada cuantitativo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), establecen que se utiliza para recolectar de datos, contrastar las hipótesis en base al análisis estadístico. También comprenden una investigación básica los mismos autores señalan, que también es conocida como una investigación pura y está destinado a la búsqueda de conocimientos.

3.2. Nivel de investigación

En cuanto al nivel de investigación se estableció correlacional con el objetivo de medir el grado de relación entre las variables comunicación organizacional y desempeño laboral, así mismo se consideró descriptivo, con la finalidad de describir las características del nivel de comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores.

3.3. Método de investigación

Se consideró el método deductivo, de acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2014), consiste en determinar los hechos más importantes del fenómeno de estudio.

3.4. Diseño de investigación

En cuanto al diseño se estableció no experimental, se ha realizado sin manipular las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La información se recabo en un solo momento.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de la investigación

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen características comunes al momento de llevar a cabo la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), la población para la investigación comprendió a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco.

3.5.2. Muestra de la investigación

El muestreo fue no probabilístico, donde todas las unidades de observación de la población no tienen las mismas posibilidades de ser seleccionadas para conformar la muestra (Córdova, 2009, p. 32).

La técnica de muestro fue intencional conforme señala Córdova (2009) conociendo bien a la población el investigador con buen criterio decide que unidades de observación integraran parte del estudio (p. 32). Para la investigación se consideró a 95 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco.

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Con el fin de obtener la información se hizo uso de la encuesta.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento de investigación para registrar la información se utilizó el cuestionario.

En las palabras de Ríos (2017), establece que el cuestionario, es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número

de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

a) Validación de instrumento por juicio de experto

Para comprobar la validez del cuestionario se recurrió al juicio de expertos, mediante la cual se obtuvo el resultado:

Nro	Experto	Valoración de criterios	%	Calificación
1	Atencio Aliaga Fausto A.	19	95	Aplicar
2	Armas Evangelista Elmer	19	95	Aplicar
3	Soto Falcon Sheyla	16	80	Valido, mejorar

Las validaciones mediante juicio de expertos presentan un resultado de 18 equivalente a 90%, resumiendo son válidos para ser aplicados.

b) Confiabilidad de instrumento de investigación

Para establecer la confiabilidad de los instrumentos de investigación se utilizó el Alpha Cronbach, el número de items para cada uno 10, el resultado se aprecia seguidamente.

Cuestionario: comunicación organizacional

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,830	10

Cuestionario: desempeño laboral

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,855	10

El valor de Alpha Cronbach para la variable comunicación organizacional

es de 0.830 y para la variable desempeño laboral resulto 0.855 demostrando que ambos cuestionarios tienen buena confiabilidad y permiten medir los ítems de manera confiable.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La información que se obtuvo, fueron procesadas en el SPSS 25, seguidamente los datos se estructuraron y los resultados se presentan en tablas y gráficos.

3.9. Tratamiento estadístico

Se tuvo en cuenta la estadística descriptiva, permitiéndonos obtener las tablas de frecuencias y gráficos con sus respectivos porcentajes.

Para la prueba de hipótesis se realizó con la correlación de Rho de Spearman.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El desarrollo de la investigación toma en cuenta los valores éticos y respeta a los autores y guarda la reserva de la información proporcionado por los encuestados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Se realizó una búsqueda de la información teórica y de los antecedentes de la investigación, seguidamente se realizó el procedimiento de validación del instrumento de investigación con juicio de experto, confirmando su aplicación mediante Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0.914.

A través de la técnica de encuesta se recabo la información de la fuente primaria cuyo cuestionario fue elaborado en base a 20 items considerando la escala de Likert.

Los resultados obtenidos con la aplicación de las encuestas, fueron organizados, codificados y procesados en el programa estadístico SPSS en su versión 25 para las estimaciones estadísticas se trabajó con la estadística descriptiva e inferencial.

Con la estadística descriptiva se presenta las tablas y gráficos en cantidades y forma porcentual, cada una de ellas con su respectiva interpretación.

Mediante la estadística inferencial se presentan la correlación de las variables, que nos permitió conocer la relación entre las variables.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Variable: comunicación organizacional

Tiene conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo

Tabla 1

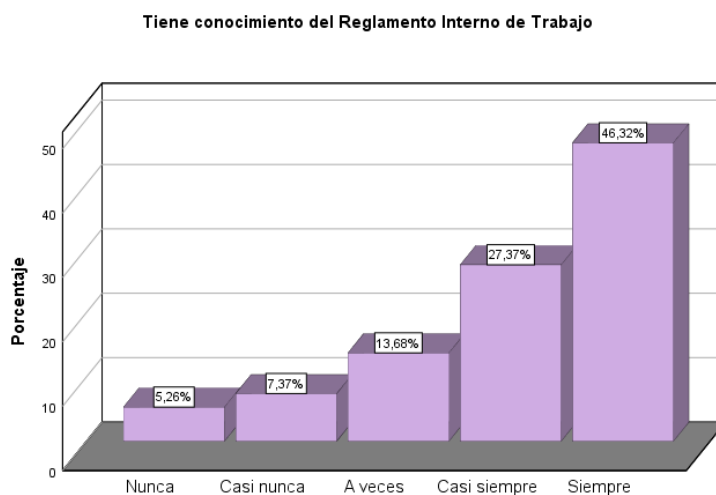
Tiene conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	5,3	5,3	5,3
Casi nunca	7	7,4	7,4	12,6
A veces	13	13,7	13,7	26,3
Casi siempre	26	27,4	27,4	53,7
Siempre	44	46,3	46,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 1

Tiene conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 74% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron

que siempre tienen conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo, el 14% respondió a veces y un 12% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 2

La información relacionada al trabajo se transmite mediante el correo

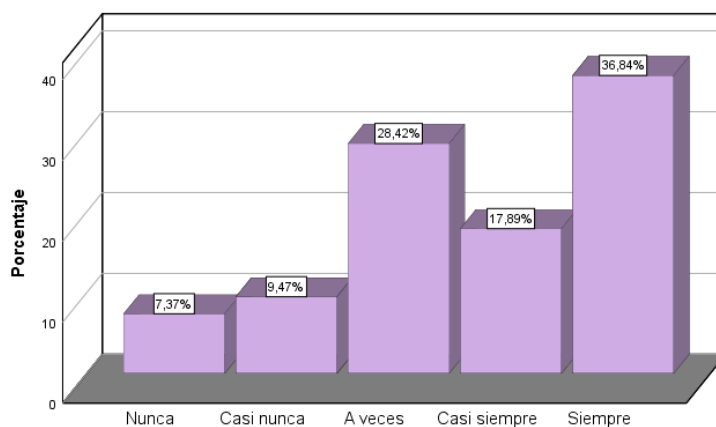
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	7,4	7,4	7,4
Casi nunca	9	9,5	9,5	16,8
A veces	27	28,4	28,4	45,3
Casi siempre	17	17,9	17,9	63,2
Siempre	35	36,8	36,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 2

La información relacionada al trabajo se transmite mediante el correo institucional

La información relacionado al trabajo se transmite mediante el correo institucional



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 55% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre la información relacionado al trabajo se transmite mediante correo institucional, el 28% respondió a veces y un 17% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 3

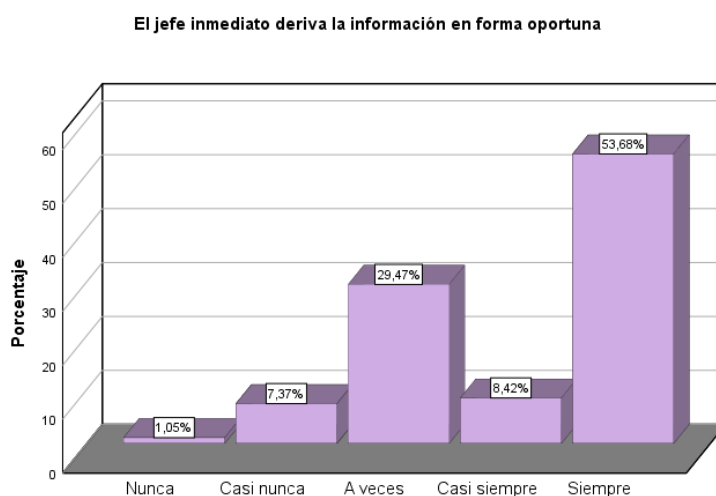
El jefe inmediato deriva la información en forma oportuna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,1	1,1	1,1
Casi nunca	7	7,4	7,4	8,4
A veces	28	29,5	29,5	37,9
Casi siempre	8	8,4	8,4	46,3
Siempre	51	53,7	53,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 3

El jefe inmediato deriva la información en forma oportuna



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 62% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre el jefe inmediato deriva la información en forma oportuna, el 30% respondió a veces y un 8% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 4

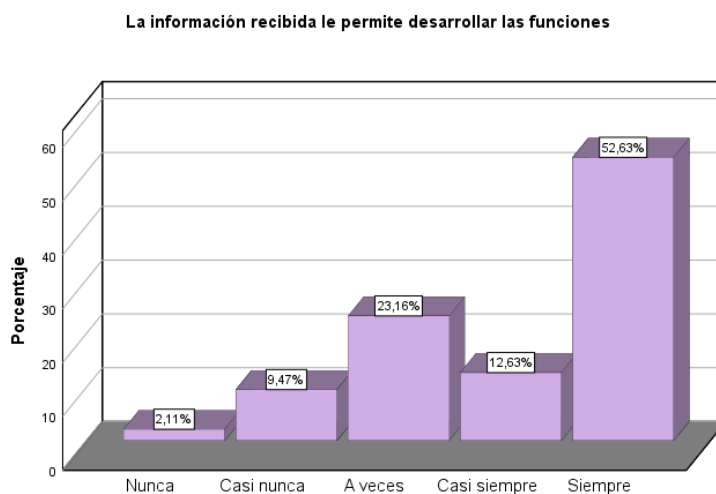
La información recibida le permite desarrollar las funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	9	9,5	9,5	11,6
A veces	22	23,2	23,2	34,7
Casi siempre	12	12,6	12,6	47,4
Siempre	50	52,6	52,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 4

La información recibida le permite desarrollar las funciones



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 65% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre la información recibida le permite desarrollar las funciones, el 23% respondió a veces y un 12% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 5

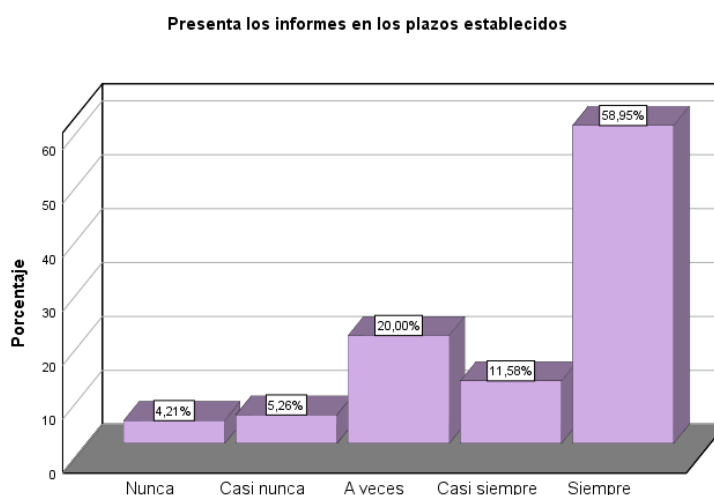
Presenta los informes en los plazos establecidos

Presenta los informes en los plazos establecidos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	5	5,3	5,3	9,5
A veces	19	20,0	20,0	29,5
Casi siempre	11	11,6	11,6	41,1
Siempre	56	58,9	58,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 5

Presenta los informes en los plazos establecidos



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 71% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre presenta los informes en los plazos establecidos, el 20% respondió a veces y un 9% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 6

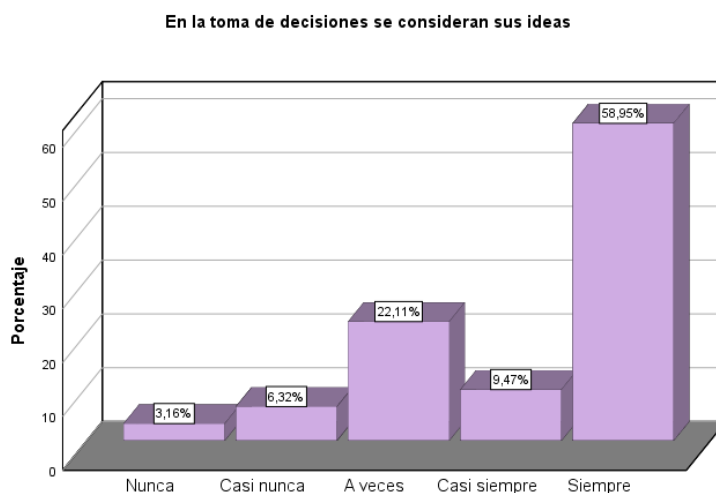
En la toma de decisiones se consideran sus ideas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi nunca	6	6,3	6,3	9,5
A veces	21	22,1	22,1	31,6
Casi siempre	9	9,5	9,5	41,1
Siempre	56	58,9	58,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 6

En la toma de decisiones se consideran sus ideas



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 68% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre en la toma de decisiones se consideran sus ideas, el 22% respondió a veces y un 10% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 7

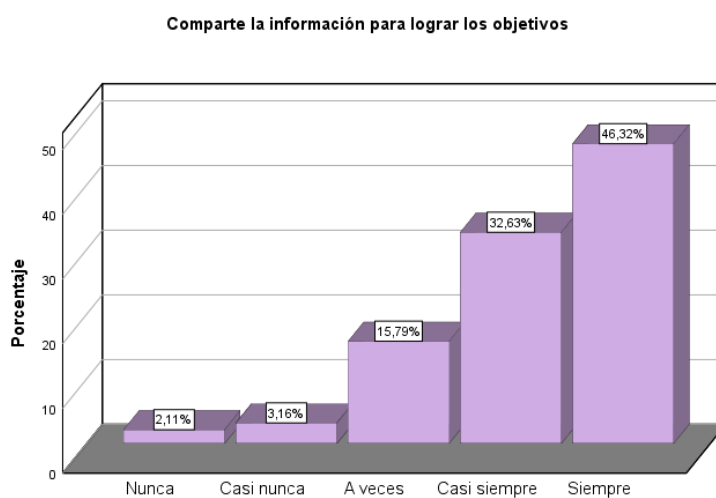
Comparte la información para lograr los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	3	3,2	3,2	5,3
A veces	15	15,8	15,8	21,1
Casi siempre	31	32,6	32,6	53,7
Siempre	44	46,3	46,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 7

Comparte la información para lograr los objetivos



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 79% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre comparte la información para lograr los objetivos, el 16% respondió a veces y un 5% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 8

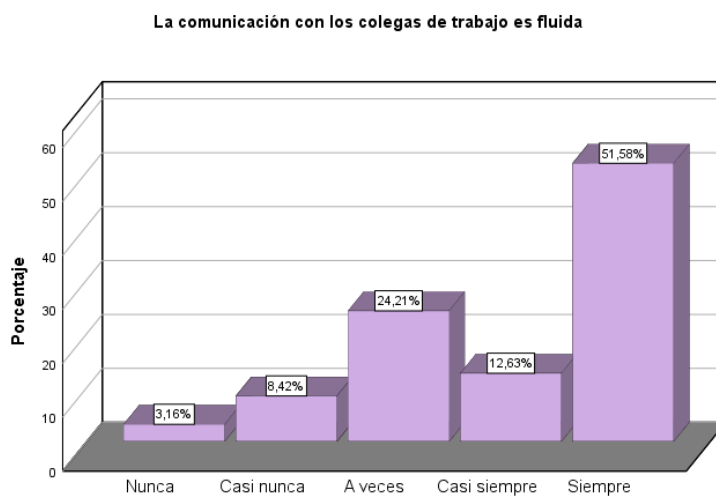
La comunicación con los colegas de trabajo es fluida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi nunca	8	8,4	8,4	11,6
A veces	23	24,2	24,2	35,8
Casi siempre	12	12,6	12,6	48,4
Siempre	49	51,6	51,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 8

La comunicación con los colegas de trabajo es fluida



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 64% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre la comunicación con los colegas de trabajo es fluida, el 24% respondió a veces y un 12% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 9

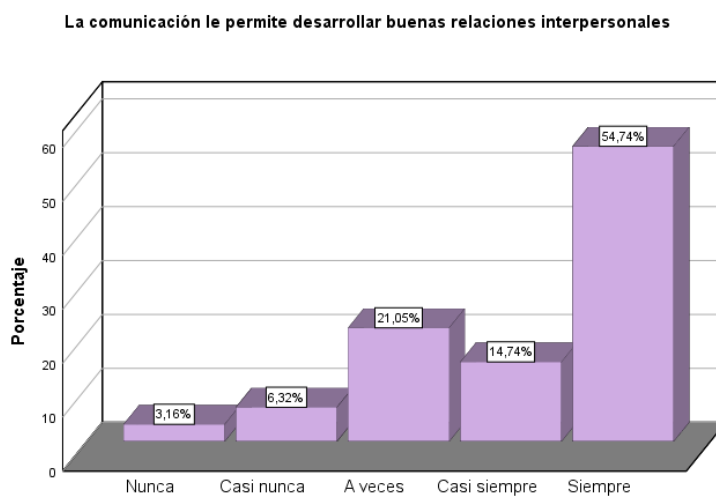
La comunicación le permite desarrollar buenas relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi nunca	6	6,3	6,3	9,5
A veces	20	21,1	21,1	30,5
Casi siempre	14	14,7	14,7	45,3
Siempre	52	54,7	54,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 9

La comunicación le permite desarrollar buenas relaciones interpersonales



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 69% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre la comunicación le permite desarrollar buenas relaciones interpersonales, el 21% respondió a veces y un 10% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 10

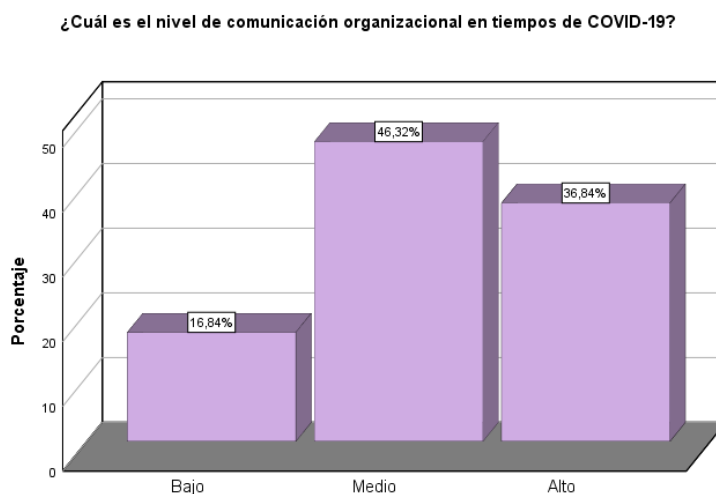
¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional en tiempos de COVID-19?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	16,8	16,8	16,8
Medio	44	46,3	46,3	63,2
Alto	35	36,8	36,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 10

¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional en tiempos de COVID-19?



Interpretación:

En la tabla y gráfico se observa que un 46% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio presentan un nivel medio en la comunicación organizacional en tiempos de COVID-19, el 37% tienen un nivel alto y un 17% de los trabajadores tienen un nivel bajo de comunicación organizacional.

4.2.2. Variable: desempeño laboral

Tabla 11

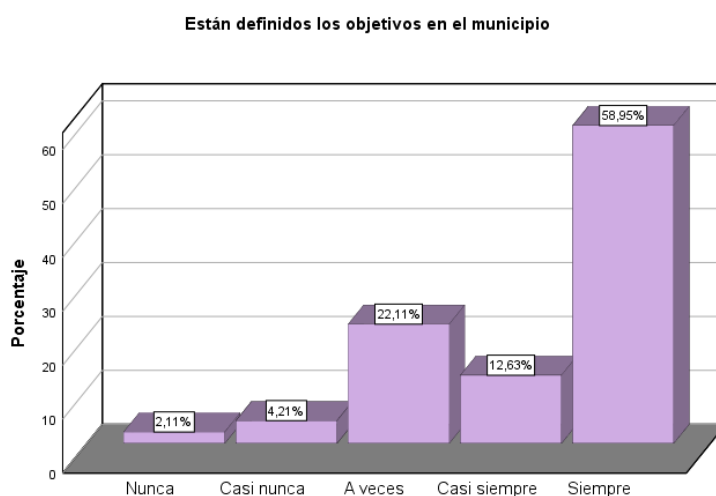
Están definidos los objetivos en el municipio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	4	4,2	4,2	6,3
A veces	21	22,1	22,1	28,4
Casi siempre	12	12,6	12,6	41,1
Siempre	56	58,9	58,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 11

Están definidos los objetivos en el municipio



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 72% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre están definidos los objetivos en el municipio, el 22% respondió a veces y un 6% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 12

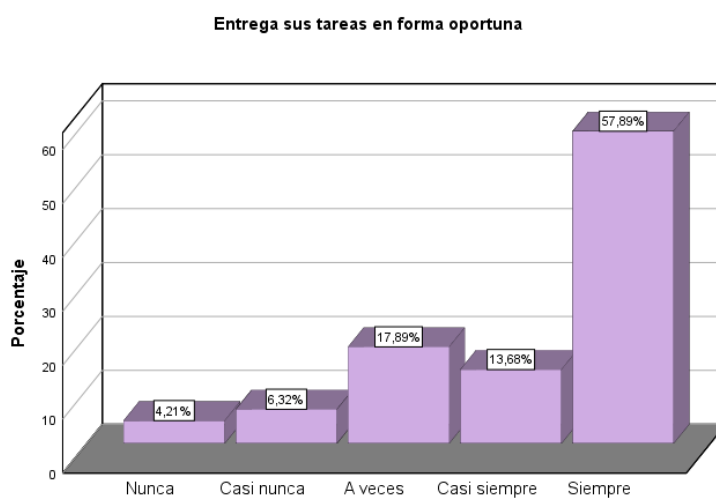
Entrega sus tareas en forma oportuna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	6	6,3	6,3	10,5
A veces	17	17,9	17,9	28,4
Casi siempre	13	13,7	13,7	42,1
Siempre	55	57,9	57,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 12

Entrega sus tareas en forma oportuna



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 72% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre entrega sus tareas en forma oportuna, el 18% respondió a veces y un 10% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 13

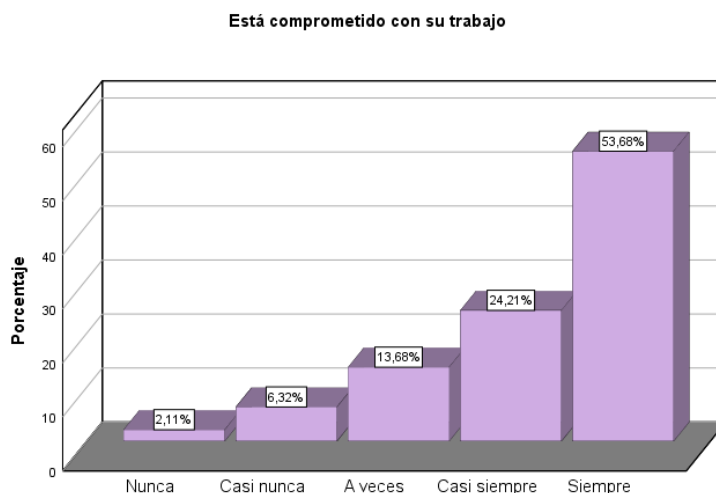
Está comprometido con su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	6	6,3	6,3	8,4
A veces	13	13,7	13,7	22,1
Casi siempre	23	24,2	24,2	46,3
Siempre	51	53,7	53,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 13

Está comprometido con su trabajo



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 78% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre está comprometido con su trabajo, el 14% respondió a veces y un 17% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 14

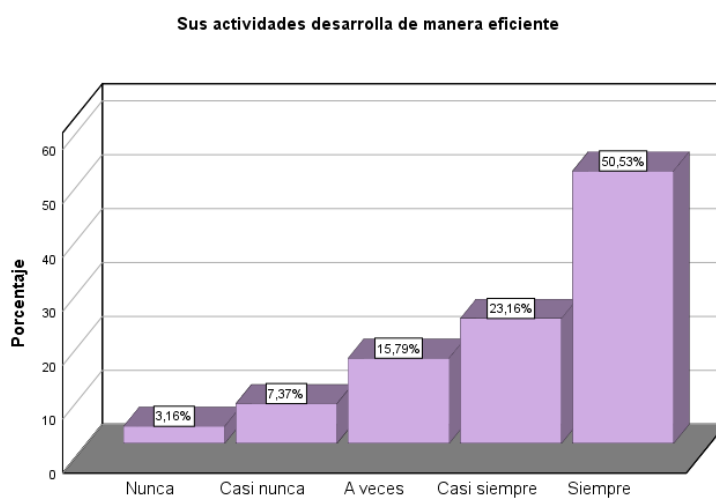
Su actividad desarrolla de manera eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi nunca	7	7,4	7,4	10,5
A veces	15	15,8	15,8	26,3
Casi siempre	22	23,2	23,2	49,5
Siempre	48	50,5	50,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 14

Su actividad desarrolla de manera eficiente



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 74% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre su actividad desarrolla de manera eficiente, el 16% respondió a veces y un 10% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 15

Se capacita frecuentemente

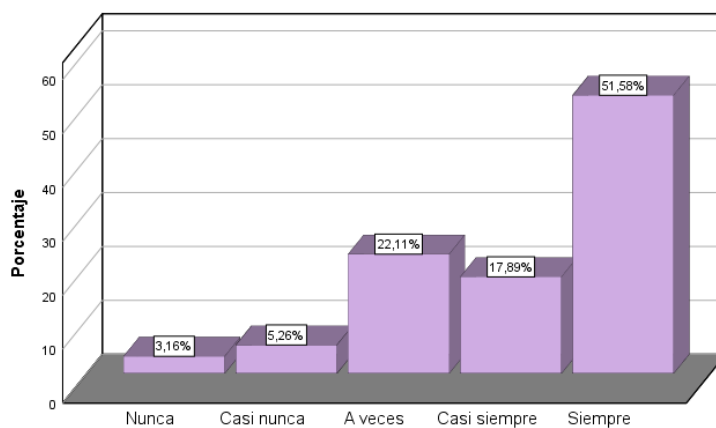
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi nunca	5	5,3	5,3	8,4
A veces	21	22,1	22,1	30,5
Casi siempre	17	17,9	17,9	48,4
Siempre	49	51,6	51,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 15

Se capacita frecuentemente

Se capacita frecuentemente



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 70% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre se capacita frecuentemente, el 22% respondió a veces y un 8% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 16

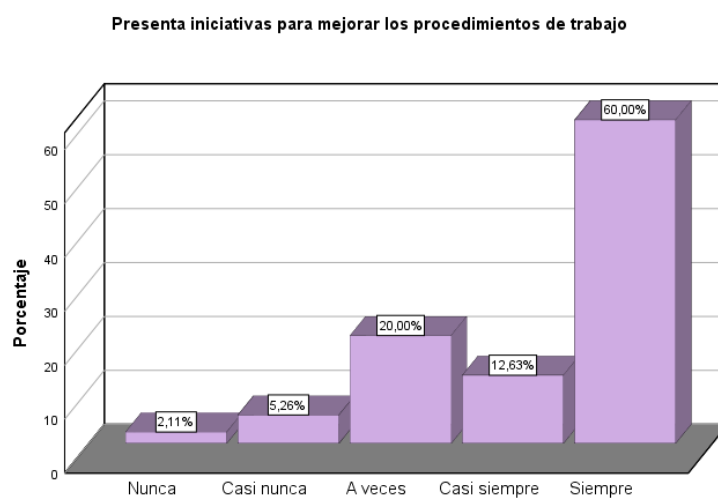
Presenta iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	5	5,3	5,3	7,4
A veces	19	20,0	20,0	27,4
Casi siempre	12	12,6	12,6	40,0
Siempre	57	60,0	60,0	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 16

Presenta iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 73% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre presentan iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo, el 20% respondió a veces y un 7% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 17

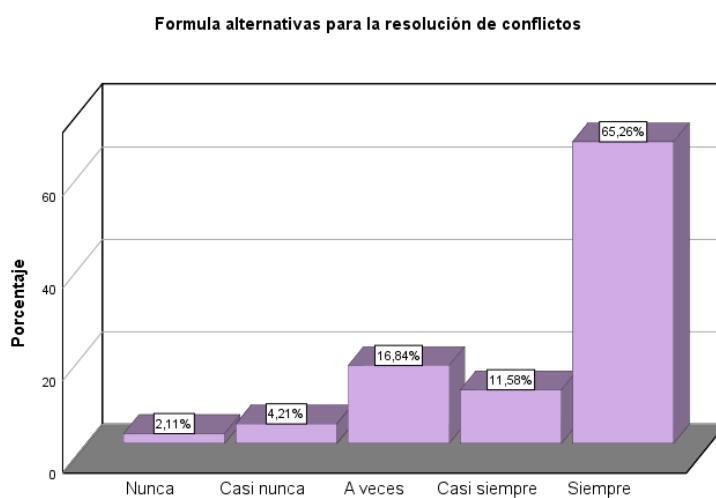
Formula alternativas para la resolución de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	4	4,2	4,2	6,3
A veces	16	16,8	16,8	23,2
Casi siempre	11	11,6	11,6	34,7
Siempre	62	65,3	65,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 17

Formula alternativas para la resolución de conflictos



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 77% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre formula alternativas para la resolución de conflictos, el 17% respondió a veces y un 6% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 18

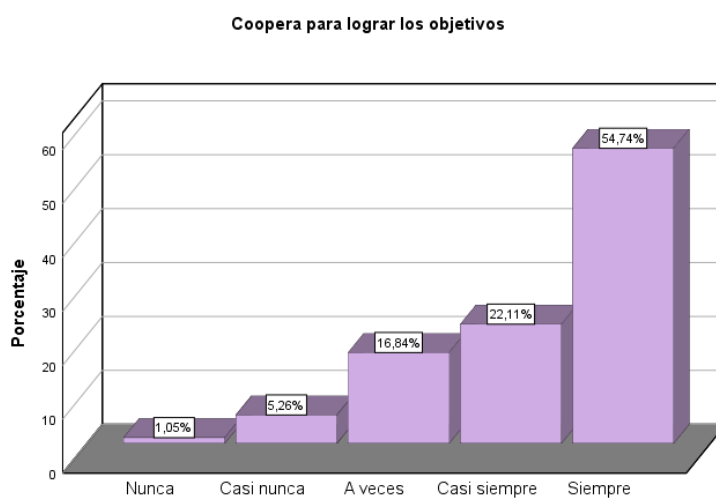
Coopera para lograr los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,1	1,1	1,1
Casi nunca	5	5,3	5,3	6,3
A veces	16	16,8	16,8	23,2
Casi siempre	21	22,1	22,1	45,3
Siempre	52	54,7	54,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 18

Coopera para lograr los objetivos



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 77% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre la coopera para lograr los objetivos, el 17% respondió a veces y un 6% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 19

Se siente motivado para trabajar

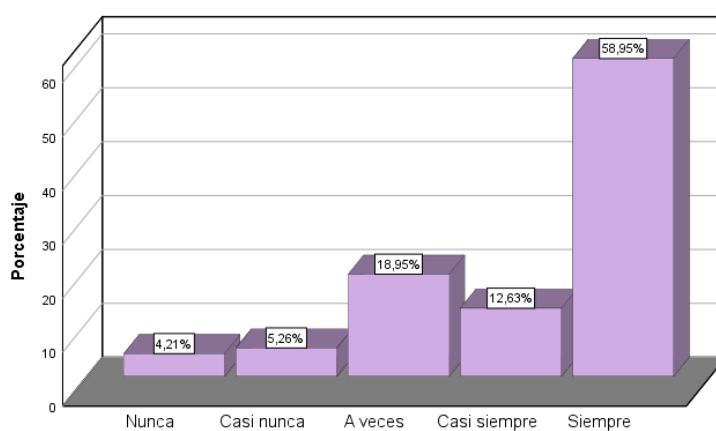
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	5	5,3	5,3	9,5
A veces	18	18,9	18,9	28,4
Casi siempre	12	12,6	12,6	41,1
Siempre	56	58,9	58,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 19

Se siente motivado para trabajar

Se siente motivado para trabajar



Interpretación:

En la tabla y su respectivo gráfico se observa que un 72% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio manifestaron que siempre se siente motivado para trabajar, el 19% respondió a veces y un 9% de los trabajadores expresaron nunca.

Tabla 20

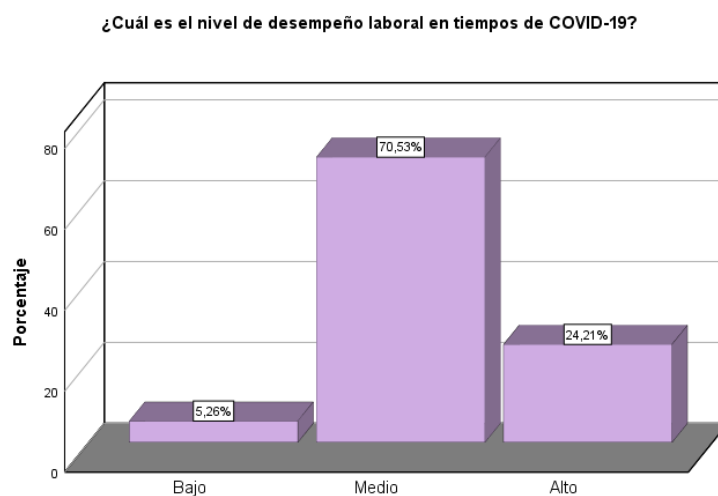
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en tiempos de COVID-19?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	5,3	5,3	5,3
Medio	67	70,5	70,5	75,8
Alto	23	24,2	24,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Nota: La tabla muestra los resultados del cuestionario

Gráfico 20

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en tiempos de COVID-19?



Interpretación:

En la tabla y gráfico se observa que un 71% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco que participaron en el estudio presentan un nivel medio en el desempeño laboral en tiempos de COVID-19, el 24% tienen un nivel alto y un 5% de los trabajadores tienen un nivel bajo en el desempeño laboral.

4.3. Prueba de hipótesis

Las hipótesis científicas se someten a prueba o escrutinio empírico para determinar si son apoyadas o refutadas de acuerdo a lo que el investigador observa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), agregan los investigadores que las hipótesis son instrumentos que se someten a prueba para demostrar que son correctas o incorrectas y luego tomar una decisión.

Teniendo en cuenta los datos establecidos en la muestra de la investigación se formuló la hipótesis, los enunciados se conocen como hipótesis nula y alterna, en esta etapa aceptaremos o rechazaremos la afirmación, para lograrlo seguiremos los pasos siguientes:

Paso 1: formulación de hipótesis

H_1 : La comunicación organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021.

H_0 : La comunicación organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021.

Paso 2: nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Paso 3: Elección del estadístico de prueba

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,135	95	,000	,873	95	,000
Desempeño laboral	,177	95	,000	,795	95	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se estableció la normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov en este caso el grado de libertad (gl =95), el nivel de significancia para ambas variables resulto de 0.000 determinándose que se empleara la prueba de hipótesis Rho de Spearman, siendo una prueba estadística no paramétrica, lo cual nos permite medir la relación entre las variables de nuestra investigación.

Paso 4: Resultado de la prueba de hipótesis

Correlaciones

			Comunicación organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

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

Paso 5: Grado de relación según coeficiente de correlación

Valores	Relación
De ± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Muy baja
0.00	No existe correlación

Nota. Adaptado de Hernández, R., & Fernández, C., & Baptista, P. (2014, p. 323)

Paso 6: Conclusión

De la tabla de correlaciones de de Rho de Spearman se obtiene el coeficiente de correlación de 0.646 que representa una correlación positiva alta entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021, ubicada entre los valores de 0.60 a 0.79, además es significativa 0.000, por tal motivo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

4.4. Discusión de resultados

Para realizar la discusión de resultados se tuvo en consideración los antecedentes de la investigación y el marco teórico, desarrollamos teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

a. Respecto al objetivo general

En la investigación se estableció determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021, según los resultados encontrados entrados se obtiene una relación positiva alta de 0.646 entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral. Los resultados se contrastan con Bernaola (2019) quien manifiesta que las dimensiones de relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo presentan una relación significativa moderada respecto a la comunicación

asertiva, dichos resultados se confirman con Calderón (2017) quien sostiene que la institución maneja un buen grado de comunicación organizacional, demostrando que posee relaciones positivas y buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores.

b. Respecto al objetivo específico a)

En el estudio se formuló establecer el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021, de acuerdo a los resultados obtenidos se tiene un nivel medio en la comunicación organizacional en tiempos de COVID-19 entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco. Los resultados se contrastan con Carpio (2018) que establece en la dimensión de comunicación descendente, ascendente la tendencia es baja sobre los niveles de comunicación y en la comunicación horizontal es de nivel medio.

c. Respecto al objetivo específico b)

En la investigación se precisó identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021, de acuerdo a los resultados del estudio se establece un nivel medio en el desempeño laboral en tiempos de COVID-19 en la Municipalidad Provincial de Pasco. Los resultados se contrastan con Torres (2020) quien manifiesta que no se sienten satisfechos con la labor que desempeñan, dichos resultados se confirman con García (2021) que establece los aspectos propicios para desarrollar un buen desempeño laboral positivo son, el grado de confianza entre los colaboradores y los conocimientos.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación positiva alta entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021, con un coeficiente de correlación de 0.646 y un nivel de significancia de 0.000. Mencionamos que en la medida que mejore la comunicación organizacional mejorará el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Pasco.
2. Se estableció que el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021 es medio con un 46%.
3. Se identificó que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021 es medio con un 71%, la crisis sanitaria afecta el normal desenvolvimiento de los servidores debido a los índices de contagios que generan mayor preocupación es la prevención de la salud que el propio desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a la Municipalidad provincial de Pasco, facilitar la información en forma oportuna con la finalidad que los servidores cumplan a cabalidad sus funciones.
- 2.** Se recomienda a la Municipalidad provincial de Pasco, que en la toma de decisiones se permita la participación de los servidores, con la finalidad de lograr los objetivos institucionales.
- 3.** Promover la progresión en la carrera mediante concursos para mejorar el desempeño laboral de los servidores.
- 4.** Desarrollar un programa de reconocimientos que garantice la participación de los servidores para mejorar el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aretio L. (2009). Guía metodológica para el análisis de la calidad de la información. Chile.
- Barquero, J. (2005). Manual de relaciones públicas: comunicación y publicidad.
- Bernaola, S. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019. [tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Boyatzis, R. (1982). "The competent manager" ,New York. Wiley and Sons.
- Calderón, H. (2017). Asertividad y comunicación organizacional. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Calderon-Hector.pdf>
- Carpio Ancalle Leonor Evelyn (2018). La comunicación organizacional en los trabajadores de la empresa Narca S.A.C., 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2368/TRAB.SUF.PROF.Leonor%20Evelyn%20Carpio%20Ancalle.PDF?sequence=2&isAllowed=y>
- Cadavid, Y. & Rivera, L. (2013). Propuesta para el mejoramiento actitudinal del servidor público frente al gobierno en línea en la alcaldía de Pereira. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira.
- Ceja, M. (2009). Cómo superar las barreras que dificultan la comunicación en la empresa. Argentina. Club Universitario.
- Córdova, I. (2009). Estadística aplicada a la investigación (1ª ed.). Perú. Editorial San Marcos.
- Duran, M. (2012). La comunicación corporativa en el ámbito local. México. Trillas.
- Estela, E. & Puyo, J. (2017). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. [tesis pregrado, Universidad

Peruana Unión].

Estrada, L. (2011). Comunicación y supervisión de personal. España. Castalia.

García, L. (2021). Evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de Boticas Mifarma de la Av. las Flores - San Juan de Lurigancho, agosto 2021. [tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/745/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez, C. y Quaglia, A. (2020). Teletrabajo direccionado al desempeño laboral. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio institucional <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2407/FCAD-QUA-GUT-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Instituto Nacional de Empleo INEM (1995). "Metodología para la ordenación de la Formación profesional ocupacional". Madrid. Subdirección general de gestión de formación ocupacional. Madrid.

Lacasa, A. (2013). Gestión de la comunicación empresarial. Colombia. Gestión 2000

Lugo, Z. (2013). Meta y objetivo. Recuperado de <https://www.diferenciador.com/meta-y-objetivo/>

Martín, F. (2010) Comunicación Empresarial e institucional. España. Universitas S.A.

Municipalidad Provincial de Pasco (2016). Reglamento de Organización y Funciones 2016. [En línea] <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1733860/Reglamento%20de%20Organizaci%C3%B3n%20y%20Funciones%20-%20ROF%20-%20HMPP.pdf>

Pachari, K., Pacori, M. y Quispe, N. (2020). Teletrabajo direccionado al desempeño laboral. [Trabajo de investigación pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3707/Nilda_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ramírez, A. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual. Anales de la Facultad de Medicina.

Real Academia Española (2021). Recuperado de <https://dle.rae.es>.

Ríos Ramírez Roger Ricardo (2017). Metodología para la Investigación y Redacción. España. Editorial: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Significados.com (2021). Disponible en: <https://www.significados.com/actitud/>

Schunk, H. (1997). Teorías del aprendizaje.

Tamayo, Ñ. y Romero, C. (2019). El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tomasello (2011). Los orígenes de la comunicación humana. Argentina. Planeta.

Torres, D. (2020). Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la Gerencia Regional de Educación Lambayeque, 2019. [Trabajo académico, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7077/Torres%20Uceda%20Diana%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, M. (2015). La influencia de comunicación interna en el fortalecimiento organizacional de la empresa Ichi Perú Sur S.A.C. en el año 2015. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio institucional <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2171>

BIBLIOGRAFÍA

Baena Paz Guillermina (2017). Metodología de la Investigación. México.

Willmiington, (2011). La comunicación en las organizaciones. Bogotá. Addison Wesley
Iberoamericana

ANEXOS

Anexo 1: instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

Con los saludos cordiales nos permitimos presentarle el instrumento de investigación del trabajo de investigación Comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021, sus respuestas tendrán un trato confidencial, le agradecemos eternamente su colaboración al responder cada enunciado.

Para cada criterio, considere la puntuación siguiente:

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

Comunicación organizacional

Nro	Preguntas	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Tiene conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo					
2	La información relacionado al trabajo se transmite mediante el correo institucional					
3	El jefe inmediato deriva la información en forma oportuna					
4	La información recibida le permite desarrollar las funciones					
5	Presenta los informes en los plazos establecidos					
6	En la toma de decisiones se consideran sus ideas					
7	Comparte la información para lograr los objetivos					
8	La comunicación con los colegas de trabajo es fluida					
9	La comunicación le permite desarrollar buenas relaciones interpersonales					
10	¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional en tiempos de COVID-19? a) Bajo b) Medio c) Alto					

CUESTIONARIO

Con los saludos cordiales nos permitimos presentarle el instrumento de investigación del trabajo de investigación Comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021, sus respuestas tendrán un trato confidencial, le agradecemos eternamente su colaboración al responder cada enunciado.

Para cada criterio, considere la puntuación siguiente:

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

Desempeño laboral

Nro	Preguntas	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Logro de objetivos					
11	Están definidos los objetivos en el municipio					
12	Entrega sus tareas en forma oportuna					
13	Está comprometido con su trabajo					
14	Sus actividades desarrolla de manera eficiente					
	Capacidad profesional					
15	Se capacita frecuentemente					
16	Presenta iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo					
17	Formula alternativas para la resolución de conflictos					
	Actitud					
18	Coopera para lograr los objetivos					
19	Se siente motivado para trabajar					
20	¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en tiempos de COVID-19? a) Bajo b) Medio c) Alto					

Anexo 2: Procedimiento de validación y confiabilidad del instrumento de investigación

Procedimiento de validación de cuestionario de investigación

**FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

Tesis: "Comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 - 2021"

Responsable:
 Bach. ISIDRO MUÑOZ, Shumara Sayuri
 Bach. ZUÑIGA TRUJILLO, Angela Patricia

Instrucción: Lea detenidamente, en base a su criterio y experiencia profesional, luego valide el instrumento, marcando el criterio en la escala de 1 a 5.

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	1	2	3	4	5	Observaciones
Validez de contenido				X		
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención de medición y observación					X	
Validez de objetividad de medición					X	
Sub total				4	15	
Total general				19		

Puntuación

De 1 a 11: No valido, reformular
 De 12 a 14: No valido, modificar
 De 15 a 17 Valido, mejorar
 De 18 a 20, aplicar

X

Apellidos y nombres del Experto	Francisco Aliaga, Ivete A.	 HONORABLE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO SUB GERENCIA DE RECAUDACION Mg. Pamela Aliaga SUB GERENTE
Cargo e Institución donde labora	Economista I.	
Grado académico y/o título	Maestro - Magister	

Firma del Experto
DNI N° 04071398

Cerro de Pasco, Agosto 2022

FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Tesis: "Comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 - 2021"

Responsable:

Bach. ISIDRO MUÑOZ, Shumara Sayuri
Bach. ZUÑIGA TRUJILLO, Angela Patricia

Instrucción: Lea detenidamente, en base a su criterio y experiencia profesional, luego valide el instrumento, marcando el criterio en la escala de 1 a 5.


1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de validez	1	2	3	4	5	Observaciones
Validez de contenido				x		
Validez de criterio metodológico				x		
Validez de intención de medición y observación				x		
Validez de objetividad de medición				x		
Sub total				16		
Total general						

Puntuación

De 1 a 11: No valido, reformular
De 12 a 14: No valido, modificar
De 15 a 17 Valido, mejorar
De 18 a 20, aplicar

x

Apellidos y nombres del Experto	Soto Falcon Suyoja	 Firma del Experto DNI N° 72271114
Cargo e Institución donde labora	Ases. Técnico de la Sub Gerencia de Inversión e Infrast.	
Grado académico y/o título	Bach/ing. Civil	

Cerro de Pasco, Agosto 2022

Procedimiento de confiabilidad de los cuestionarios de investigación

Cuestionario: comunicación organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	95	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		95	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	10

Cuestionario: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	95	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		95	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	10

MATRIZ CONSISTENCIA

Tema: Comunicación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 - 2021

Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variables e indicadores	Metodología
¿Cómo se relaciona la comunicación organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021?	Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021	La comunicación organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021.	Variable 1: Comunicación organizacional Indicadores Conocimiento, de RIT, información, oportuna, plazos, fluida, relaciones personales, nivel.	Tipo investigación: cuantitativo, básica Nivel: correlacional - descriptivo
Problema específicos	Objetivos específicos			
a) ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021?	a) Establecer el nivel de comunicación organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021		Variable 2: Desempeño laboral Indicadores Definición de objetivos, entrega de tareas, compromiso, eficiencia. Capacitación, iniciativas, iniciativas de solución. Cooperación, estado de ánimo	Método de investigación: deductivo Diseño de investigación: no experimental
b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 - 2021?	b) Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pasco en tiempos de COVID-19 – 2021.		Población: 304 trabajadores Muestra: 95 Instrumento: Cuestionario	