

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“La comunicación interna y las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino-2024”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR: Rivera Trujillo, Luis Junior**

**ASESOR: Callan Bacilio, Richard**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2025**

# U

# D

# H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Responsabilidad social empresarial**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)****CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:****Área:** Ciencias Sociales**Sub área:** Economía, Negocios**Disciplina:** Negocios, Administración**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71061231

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46825060

Grado/Título: Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Vidal Amiquero, Carolina Jesus	Magister en ciencias empresariales	40619662	0000-0002-6128-185X
2	Agustin Hurtado, Aldair Jorginho	Maestro en gerencia pública	71384147	0009-0008-5282-1341
3	Ortega Buleje, Vicky Evely	Magister en ingeniería industrial, mención en gestión empresarial	22503140	0000-0001-5066-3759



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 29 del mes de abril del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Carolina Jesus Vidal Amiquero  
Mtro. Aldair Jorginho Agustin Hurtado  
Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje

**Presidente**  
**Secretario**  
**Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1693-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOLINO-2024**", presentada por el Bachiller, **RIVERA TRUJILLO, Luis Junior**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo aprobado con el calificativo cuantitativo de (16) Dieciseis y cualitativo de bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 16:40 horas del día **29 del mes de abril del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtra. Carolina Jesus Vidal Amiquero  
DNI: 40619662  
Código ORCID: 0000-0002-6128-185X  
**PRESIDENTE**

Mtro. Aldair Jorginho Agustin Hurtado  
DNI: 71384147  
Código ORCID: 0009-0008-5282-1341  
**SECRETARIO**

Mtra. Vicky Evely Ortega Buleje  
DNI: 22503140  
Código ORCID: 0000-0001-5066-3759  
**VOCAL**



# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: LUIS JUNIOR RIVERA TRUJILLO, de la investigación titulada "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOLINO-2024", con asesor(a) RICHARD CALLAN BACILIO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1630-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 14 de febrero de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## 66. RIVERA TRUJILLO, LUIS JUNIOR.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>4%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unjpsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>distancia.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



**RICHARD J. SOLIS TOLEDO**  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



**FERNANDO F. SILVERIO BRAVO**  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

A mi padre y hermana por apoyarme y motivarme en todo momento a culminar esta maravillosa etapa de mi vida.

A mi abuelito Víctor y mi madre Vilma, mis ángeles guardianes que siempre me bendicen desde el cielo.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, expreso mi fidelidad y gratitud a Dios por ser mi guía y apoyo incondicional en todo momento, quien además me brinda sabiduría, buena salud y la fuerza necesaria para poder salir adelante y cumplir mis objetivos.

A mi familia querida, por darme su apoyo incondicional y guiarme por el buen camino, a mi fiel amigo peludo, por acompañarme en los momentos de angustia y depresión, a mi estimado asesor el cual me orientó y apoyo a concluir con éxito esta investigación.

Mi más sincero agradecimiento al alcalde y a los funcionarios de la Municipalidad de Molino por apoyarme y permitirme realizar mi investigación en la distinguida entidad que representan.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	18
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO .....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	20

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	22
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	24
2.2. BASES TEÓRICAS .....	26
2.2.1. COMUNICACIÓN INTERNA (VARIABLE X).....	26
2.2.2. LAS RELACIONES INTERPERSONALES (VARIABLE Y) .....	32
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	37
2.4. HIPÓTESIS .....	39
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL (Hi) .....	39
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	39
2.5. VARIABLES.....	39
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	39
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	40
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	41
CAPÍTULO III.....	43
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	43
3.1.1. ENFOQUE .....	43
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	43
3.1.3. DISEÑO .....	43
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.2.1. POBLACIÓN .....	44
3.2.2. MUESTRA .....	45
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45
3.3.1. TÉCNICA .....	45
3.3.2. INSTRUMENTO.....	45
3.3.3. CONFIABILIDAD.....	46

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	46
CAPÍTULO IV.....	48
RESULTADOS.....	48
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	48
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	65
CAPÍTULO V.....	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
5.1. RESPECTO A LA HIPÓTESIS GENERAL.....	69
5.2. RESPECTO A LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	69
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS.....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	41
Tabla 2 Alfa de Cronbach .....	46
Tabla 3 Sientes que tus sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por los funcionarios de mayor nivel en la Municipalidad .....	48
Tabla 4 En la Municipalidad de Molino, la información fluye de manera clara y oportuna desde los niveles superiores hacia los empleados .....	49
Tabla 5 Cuando envías sugerencias o comentarios a la administración de la Municipalidad, recibes una respuesta clara y detallada.....	50
Tabla 6 En la Municipalidad de Molino, los líderes comunican las decisiones y políticas de manera clara y comprensible hacia los niveles inferiores .....	51
Tabla 7 En la Municipalidad de Molino la información comunicada desde los niveles superiores es suficientemente detallada para entender las decisiones y políticas implementadas.....	52
Tabla 8 En la Municipalidad de Molino las comunicaciones generadas de líder a empleado son claras, facilitando con ello una buena comprensión y relación laboral.....	53
Tabla 9 Sientes que existe un fuerte sentido de colaboración y apoyo mutuo entre los diferentes departamentos de la Municipalidad .....	54
Tabla 10 En la Municipalidad de Molino la confianza mutua entre colegas facilita una comunicación abierta y sincera.....	55
Tabla 11 Sientes que la cooperación de los diferentes departamentos en la Municipalidad de Molino se realiza de manera efectiva y ordenada .....	56
Tabla 12 Sientes que la cultura de aceptación en la Municipalidad de Molino se refleja en como los departamentos colaboran y se comunican entre sí, promoviendo una mayor integración y cooperación.....	57
Tabla 13 Sientes que en la Municipalidad de Molino la comunicación interna entre departamentos facilita una integración efectiva de equipos y promueve relaciones interpersonales positivas .....	58

Tabla 14 En la Municipalidad de Molino, sientes que tiene valor las opiniones de los colegas ante los jefes de áreas .....	59
Tabla 15 En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las tareas encargadas en el tiempo programado por los responsables de área .....	60
Tabla 16 En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las labores establecidas por los responsables de áreas .....	61
Tabla 17 En tu área u oficina consideras que se labora en equipo para alcanzar las metas y objetivos de la Municipalidad .....	62
Tabla 18 En tu área u oficina sientes que tus colegas reconocen y consideran los logros o contribuciones que aportas.....	63
Tabla 19 En tu área u oficina, usted se siente valorado y a la vez respetado por sus colegas o superiores .....	64
Tabla 20 Prueba de normalidad .....	65
Tabla 21 Contrastación de Hipótesis general .....	66
Tabla 22 Contrastación de la hipótesis específica 1 .....	66
Tabla 23 Contrastación de la hipótesis específica 2 .....	67
Tabla 24 Contrastación de la hipótesis específica 3 .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sientes que tus sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por los funcionarios de mayor nivel en la Municipalidad. ....	48
Figura 2 En la Municipalidad de Molino, la información fluye de manera clara y oportuna desde los niveles superiores hacia los empleados. ....	49
Figura 3 Cuando envías sugerencias o comentarios a la administración de la Municipalidad, recibes una respuesta clara y detallada. ....	50
Figura 4 En la Municipalidad de Molino, los líderes comunican las decisiones y políticas de manera clara y comprensible hacia los niveles inferiores. ....	51
Figura 5 En la Municipalidad de Molino la información comunicada desde los niveles superiores es suficientemente detallada para entender las decisiones y políticas implementadas. ....	52
Figura 6 En la Municipalidad de Molino las comunicaciones generadas de líder a empleado son claras, facilitando con ello una buena comprensión y relación laboral. ....	53
Figura 7 Sientes que existe un fuerte sentido de colaboración y apoyo mutuo entre los diferentes departamentos de la Municipalidad. ....	54
Figura 8 En la Municipalidad de Molino la confianza mutua entre colegas facilita una comunicación abierta y sincera. ....	55
Figura 9 Sientes que la cooperación de los diferentes departamentos en la Municipalidad de Molino se realiza de manera efectiva y ordenada. ....	56
Figura 10 Sientes que la cultura de aceptación en la Municipalidad de Molino se refleja en como los departamentos colaboran y se comunican entre sí, promoviendo una mayor integración y cooperación. ....	57
Figura 11 Sientes que en la Municipalidad de Molino la comunicación interna entre departamentos facilita una integración efectiva de equipos y promueve relaciones interpersonales positivas. ....	58
Figura 12 En la Municipalidad de Molino, sientes que tiene valor las opiniones de los colegas ante los jefes de áreas. ....	59
Figura 13 En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las tareas encargadas en el tiempo programado por los responsables de área. ....	60

Figura 14 En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las labores establecidas por los responsables de áreas. ....	61
Figura 15 En tu área u oficina consideras que se labora en equipo para alcanzar las metas y objetivos de la Municipalidad.....	62
Figura 16 En tu área u oficina sientes que tus colegas reconocen y consideran los logros o contribuciones que aportas.....	63
Figura 17 En tu área u oficina, usted se siente valorado y a la vez respetado por sus colegas o superior .....	64

## RESUMEN

Esta investigación sostuvo como objetivo general determinar de qué manera la comunicación interna influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino-2024.

Esta investigación fue de tipo aplicada, el enfoque fue cuantitativo y el nivel fue correlacional, a su vez cuenta con un diseño no experimental – transversal, la población de esta investigación estuvo conformada por los funcionarios de la Municipalidad de Molino bajo el régimen CAS núm. 1057, que ascienden a 40 en total, la muestra por su parte fue de tipo censal, ya que su cantidad es igual al de la población, la técnica usada mediante la cual se recopiló la información correspondiente fue la encuesta, el cual tuvo como instrumento un cuestionario con 17 ítems.

La conclusión al que llegó la investigación según los resultados obtenidos fue la siguiente: la investigación demuestra que la comunicación interna influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024, esta conclusión es validada por el coeficiente de Pearson, el cual se puede verificar en la tabla 18, siendo de 0,671, la cual indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

**Palabras claves:** comunicación interna, relaciones interpersonales, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine how internal communication influences the interpersonal relationships of officials of the District Municipality of Molino-2024.

This research was of an applied type, the approach was quantitative and the level was correlational, at the same time it has a non-experimental - transversal design, the population of this research was made up of officials of the Municipality of Molino under the CAS No. 1057 that amount to 40 in total, the sample was census type since its quantity is equal to that of the population, the technique used by which the corresponding information was collected was the survey, which had a questionnaire as an instrument with 17 ítems.

The conclusion reached by the research according to the results obtained was the following: the research demonstrates that internal communication significantly influences the interpersonal relationships of the officials of the District Municipality of Molino - 2024, this conclusion is validated by the Pearson coefficient, which can be verified in table 18, being 0.671, which indicates that there is a moderate positive correlation between both variables.

**Keywords:** internal communication, interpersonal relationships, upward communication, downward communication, horizontal communication.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación sostuvo como finalidad poder determinar de qué manera la comunicación interna influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024. La comunicación interna es un pilar fundamental el cual sustenta el buen funcionamiento de cualquier organización, ya que permite la interacción eficiente y fluida entre sus miembros, este tipo de comunicación en general mantiene un papel importante en la creación de un ambiente de trabajo armonioso y colaborativo. Por su parte las relaciones interpersonales juegan un papel vital en el clima organizacional, ya que al ser positivas aumentan la motivación, el compromiso y la productividad de los colaboradores. En este sentido la comunicación interna y las relaciones interpersonales están vinculadas, ya que una comunicación efectiva fomenta relaciones saludables, lo que contribuye a mejorar el flujo de información y la resolución de los conflictos.

En el capítulo I, se describe y formula el problema de investigación, los objetivos, las justificaciones, limitaciones y la viabilidad de esta investigación.

En el capítulo II, se describe el marco teórico, los antecedentes (internacionales, nacionales y locales), a su vez también se puede apreciar la base teórica, las definiciones conceptuales, las hipótesis (alterna, nula y las específicas), la operacionalización y la definición de las variables.

En el capítulo III, es en dónde se describe la metodología utilizada, el tipo, enfoque, nivel, el diseño, la población y muestra, la técnica e instrumento, y las técnicas utilizadas en el proceso y análisis de información.

En el capítulo IV, se encuentran los resultados obtenidos en la encuesta, en la cual se incluyen las tablas, figuras, su análisis e interpretación y culmina en la prueba y la contrastación de hipótesis.

En el capítulo V, se encuentran las discusiones de resultados fundamentadas en los antecedentes y la base teórica, este capítulo culmina en las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos respectivos que tuvo la investigación

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Con el transcurso del tiempo se ha demostrado que la comunicación interna es algo fundamental y de gran importancia, el cual garantiza el excelente trabajo en equipo, esto es favorable para cualquier organización, ya que gracias a una buena comunicación se pueden agilizar los trámites y presentar avances en un menor tiempo, lo cual genera ventajas que favorecen a la población y también refuerzan las relaciones interpersonales entre los miembros de cualquier entidad.

Desde la perspectiva de Cuenca (2009) da a entender que la comunicación interna viene a ser el conjunto de diferentes actividades comunicativas que es desarrollada por organizaciones con el objetivo principal de poder crear y mantener las buenas relaciones entre su equipo de trabajo para lo cual ocupan el uso de técnicas diversas de comunicación, que les mantendrán informados, motivados e integrados, mediante el cual se prioriza lograr cumplir las metas y estándares de la organización. De esta manera se puede comprender que en la actualidad la lógica de la comunicación interna es la multidireccionalidad, existen tres tipos de comunicación interna las cuales son las siguientes: la comunicación ascendente, la comunicación descendente y para finalizar la comunicación horizontal.

Hoy en día las relaciones interpersonales son de gran relevancia para cualquier institución, ya que constituyen un pilar fundamental para conseguir el éxito empresarial. Según el estudio de (Guiner, 2017) si el personal posee buenas habilidades comunicativas se aumentará su desempeño laboral en la institución, potenciando en gran medida sus relaciones internas. Estas relaciones son las conexiones que establecemos con otras personas, esto puede ser en entornos laborales, familiares o sociales. Hay que mencionar además que, dentro de las organizaciones, estas son esenciales para fomentar ambientes de trabajo positivos, basados en una comunicación efectiva, la confianza y la reciprocidad, los cuales contribuyen a mejorar la

calidad de vida de cada colaborador, tanto en instituciones públicas como privadas.

Desde el punto de vista de Dubrin (2008) da a entender que las relaciones interpersonales precisan igualdad en los diferentes niveles que existen en una organización, estos a su vez favorecen un ambiente con rasgos de autonomía, con la finalidad de que los trabajadores las puedan potencializar para llevar así una excelente productividad en la empresa y a su vez el desarrollo integral de los seres humanos. Habría que decir también que las relaciones interpersonales son fundamentales para alcanzar metas y logros dentro de una institución, ya que el contacto social entre los colaboradores facilita el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

En el Perú las organizaciones públicas o privadas han venido comprendiendo que la comunicación interna de la mano con las relaciones interpersonales son aquellos pilares esenciales para garantizar el éxito empresarial. Una comunicación efectiva potencia las relaciones interpersonales generando así un clima laboral agradable en dónde se priorice el trabajo en equipo, el cual es importante para conseguir buenos resultados que generen grandes beneficios a la entidad. (Hernani, 2018) en su investigación da a entender que en el Perú existen muchas empresas poderosas que ponen en práctica lo explicado anteriormente y gracias a ello triunfan no solo a nivel nacional, sino a nivel internacional, un ejemplo claro de ello viene a ser el caso del grupo Aje, el cual es una poderosa empresa multinacional de orígenes peruanos que consiguió el éxito empresarial mediante el arduo trabajo en equipo, en constante comunicación y con buenas relaciones interpersonales.

De la misma forma, en nuestra región las diversas organizaciones privadas o del estado han venido dándole más importancia a la comunicación interna hoy en día, ya que esta es la que genera que las buenas relaciones interpersonales se intensifiquen, lo cual beneficia de gran manera a la organización, pero a su vez hay entidades en las cuales estos 2 temas en común no son tomados muy en cuenta, eso sucede más que todo en el sector

público, ya que a veces por el egoísmo o simplemente por no querer ayudar, algunos colaboradores no optan por comunicarse mucho entre sus demás compañeros, más que todo con los nuevos miembros, generando así que el trabajo en equipo se reduzca y con ello se estanquen los procesos o simplemente se demoren más de lo debido para su elaboración o atención correspondiente, ocasionado el malestar en la población. En tal sentido la comunicación interna influye directamente en las relaciones interpersonales, cuando esta es gestionada debidamente permite mejorar el rendimiento y el trabajo en equipo de los empleados (Tacuchi, 2017).

De acuerdo con Aced et al. (2021) argumenta que las empresas, ya sean públicas o privadas están conformadas por seres humanos y este a su vez viene a ser social por naturaleza, por lo cual no es tan difícil de comprender que las relaciones y la comunicación poseen un papel crítico en cualquier gestión empresarial

En relación con la problemática de esta investigación, no siempre se mantiene una buena comunicación interna ni se generan buenas relaciones interpersonales por parte de los trabajadores en las organizaciones. En la Municipalidad Distrital de Molino, las relaciones interpersonales entre sus funcionarios es mínima, ello debido a la poca comunicación que estos mantienen internamente con sus demás compañeros de las demás áreas o departamentos de la entidad, lo cual conlleva a que los procesos o trabajos que realicen queden estancados o en muchos casos se ralentice su respectivo procedimiento, esto pasa con frecuencia debido a que muchas veces algunos funcionarios solo se preocupan por sí mismos, más no velan por sus demás colegas, hoy en día si no se trabaja en equipo y en constante comunicación los resultados que obtendrás serán mínimos, por esta razón, la entidad se ve afectada, ya que, al observar que los procesos están estancados, el órgano de control, en este caso la OCI, emite observaciones y exige que cada procedimiento se realice correctamente y dentro de los plazos establecidos, ya que estos son en beneficio de la población, el cual al no ver buenos resultados expresa su malestar mediante huelgas o quejas constantes.

Por otra parte, en esta entidad algunos funcionarios no manejan una buena comunicación con sus superiores o demás compañeros de trabajo, esto se puede visualizar en el trabajo del día a día, ya que en ocasiones solo justifican su sueldo y cuando un colega pide apoyo suelen mencionar que cada uno tiene sus funciones correspondientes y no prestan ayuda necesaria la cual podría ser vital para alcanzar una meta que genere beneficios a esta institución, lo mismo sucede con las cabezas de esta entidad, ya que al no mantener una buena comunicación con su personal a cargo, muchas veces generan caos, ya que solo exigen y no entienden razones ni explicaciones, deberían de ponerse en el lugar del otro, ya que a veces por el ajetreo de trabajo y por la falta de ayuda no se pueden finalizar los procesos a tiempo. Estos inconvenientes surgen de la escasa comunicación interna y la falta de cooperación, los cuales son elementos claves para fortalecer las relaciones interpersonales en cualquier institución.

Para validar estas afirmaciones se realizó una entrevista a una cierta cantidad de pobladores del Distrito de Molino, los cuales afirmaron y validaron la problemática planteada. (ver anexo 6 y 7)

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la comunicación interna influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

PE1. ¿Cómo influye la comunicación ascendente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino - 2024?

PE2. ¿Cómo influye la comunicación descendente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino - 2024?

PE3. ¿Cómo influye la comunicación horizontal en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino - 2024?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar de qué manera la comunicación interna influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino-2024.

### **1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

OE1. Determinar cómo influye la comunicación ascendente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

OE2. Determinar cómo influye la comunicación descendente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

OE3. Determinar cómo influye la comunicación horizontal en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

### **1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La presente investigación va a ofrecer una gran cantidad de información actualizada sobre la comunicación interna y las relaciones interpersonales a cualquier usuario que lo requiera con fines netamente académicos. A su vez esta investigación buscó brindar conocimientos beneficiosos para las diferentes instituciones públicas, en especial para las Municipalidades Distritales, con ello podrán evaluar si la comunicación interna en sus entidades es buena o si tiene deficiencias que podrían afectar las relaciones entre sus empleados.

#### **1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La ejecución de la presente investigación permitió brindar algunas recomendaciones y a su vez formular sugerencias que pudieron ser de ayuda para mejorar y dar posibles soluciones a la problemática con

relación a la comunicación interna y su influencia en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino.

### **1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La metodología que se utilizó en esta investigación será fundamental para guiar futuras investigaciones, este estudio a través de su técnica e instrumento aplicados, facilitaron la obtención de conclusiones que contribuyeron a una comprensión más clara de la realidad planteada y que posteriormente al ser implementadas servirán como base para estudios similares en el futuro.

### **1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

La veracidad de los datos de las encuestas. Para esto se incentivó a los funcionarios a responder con la mayor sinceridad posible el cuestionario.

La falta de cooperación por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino.

Todas estas limitaciones fueron superadas satisfactoriamente por el investigador.

### **1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación fue viable debido a que se contó con los recursos económicos, tecnológicos y también del tiempo necesario para el avance y desarrollo respectivo de esta investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Vélez (2024) El desarrollo organizacional y la comunicación interna en la empresa DIMARGROUP S.A.S. tesis para la obtención del título de licenciada en administración de empresas en la Universidad de Ambato – Ecuador. Su objetivo principal es identificar factores esenciales para un desarrollo organizacional y comunicación interna efectiva dentro de la organización antes mencionada. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, su nivel fue descriptivo – correlacional bajo la modalidad bibliográfica y de campo, su población fue de 50 colaboradores los cuales están vinculados a la empresa, la muestra estará constituida por la cantidad total de la población, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Con relación a los resultados, en los análisis estadísticos se obtuvo un valor ascendente a 0,89 el cual indica que la confiabilidad viene siendo excelente, de igual forma para poder comprobar la hipótesis de esta investigación se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo un resultado de 0,57 el cual demuestra que existe una correlación positiva moderada. En conclusión, ambas variables poseen una correlación positiva moderada en los colaboradores de organización DIMARGROUP S.A.S.

Álvarez (2020) Los procesos de Comunicación Interna y su incidencia en el clima laboral de los empleados administrativos del gobierno autónomo Municipal Santiago de Píllaro – 2020, tesis para obtener el título de psicólogo industrial en la Universidad de Ambato - Ecuador. Su objetivo general fue determinar la incidencia de los procesos de comunicación interna en el clima laboral de los empleados de la entidad antes mencionada. Su metodología fue de enfoque cualitativo y a su vez cuantitativo, de tipo explicativa – correlacional, su población estuvo compuesta por los empleados administrativos, su muestra estuvo constituida por un total de 92 colaboradores, la técnica

y el instrumento aplicado en esta investigación fueron una encuesta y el respectivo cuestionario. Según los resultados estadísticos, se obtuvo un nivel de 0.05, el cual determina un valor de 7,81, esto a causa de que el cálculo de Chi - cuadrado fue de 83,86, resultando mayor al valor obtenido en la tabla, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Su conclusión argumenta que el gobierno autónomo de la municipalidad Santiago de Píllaro, cuenta con aspectos que asimilan el desgaste considerable en cuanto a las relaciones interpersonales, esto a causa de que el personal del ámbito administrativo no dispone con los procedimientos necesarios de comunicación eficiente, lo cual afecta de forma directa al ambiente de trabajo donde son desarrolladas las actividades, por otra parte, los procesos de comunicación interna si inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del G.A.D.

Junco (2020) Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS BABAHOYO, tesis para obtener el grado de magíster en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil – Ecuador. Su objetivo principal fue establecer la influencia que posee la relación interpersonal en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital IESS para poder determinar estrategias que sirvan de mejora al personal de enfermería. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo – correlacional, de método deductivo, su población y muestra estuvo compuesta por 45 colaboradores, su técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Con relación a los resultados se comprueba la Hipótesis alterna de este estudio debido a que las relaciones interpersonales influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral de los enfermeros al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.856 con respecto a la otra variable, con una significancia menor al 0.05, el cual se encuentra dentro del intervalo de confianza establecido del 95%. Se llegó a la conclusión de que las relaciones interpersonales influyen de

manera positiva y a su vez significativa en el desempeño laboral de los enfermeros del Hospital antes mencionado.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Quiroz (2022) La comunicación interna y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz, 2022, tesis para obtener el título profesional en ciencias de la comunicación en la Universidad César Vallejo, Chimbote. Su principal objetivo fue poder analizar la comunicación interna y las relaciones interpersonales del personal de la entidad ya antes mencionada. Su metodología fue de tipo básica, de diseño no experimental y de alcance descriptivo – correlacional con corte transversal, su población a encuestar estuvo constituido por un total de 250 personales y se usó como técnica al cuestionario. Los resultados obtenidos tras aplicar los instrumentos fueron los siguientes: En la comunicación interna predomina el nivel regular con un 54,6%, mientras que en las relaciones interpersonales predomina el nivel alto con un 60,5%, lo cual indica que en la Municipalidad D. de Independencia se maneja de manera empeñosa la comunicación interna, pero a su vez se viene generando una buena relación interpersonal, existe correlación positiva moderada al lograr obtener ( $RHO=,421$ ) entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales, a su vez también existe cierta correlación positiva moderada ( $RHO=,517$ ) entre los niveles que tiene la comunicación y las relaciones interpersonales, existe una determinada correlación la cual es positiva ( $RHO=,168$ ) entre los canales de la comunicación y las relaciones interpersonales, para finalizar con los resultados se nos hace mención que existe cierta correlación negativa ( $RHO=-237$ ) en tal sentido la hipótesis alterna es aceptada, ya que a mayor nivel de comunicación interna, mayor vendrá a ser la relación interpersonal.

De la cruz (2022) Comunicación interna y relaciones interpersonales de los colaboradores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de El Porvenir – 2022, tesis para optar el título profesional de licenciada en trabajo social en la Universidad Nacional

de Trujillo. El objetivo principal de esta investigación es analizar de que forma la comunicación interna influye en las relaciones interpersonales de los colaboradores de limpieza en la entidad anteriormente mencionada, su población estuvo constituida por 45 colaboradores. Su metodología consta de lo siguiente: Es de método; inductivo – deductivo, analítico – sintético y a su vez estadístico, los instrumentos usados fueron la guía de entrevista, el registro de la entrevista y el cuestionario. Se pudo obtener como resultado que la comunicación interna manifiesta una influencia positiva en las relaciones interpersonales de los colaboradores de limpieza pública de la entidad antes mencionada, el cual puede evidenciarse en el diálogo, compromiso y la escucha activa entre los colegas, a su vez también con alto sentido de pertenencia en su respectivo desempeño laboral y la seguida interacción con sus demás colegas de trabajo y también sus jefes. Por ende, se llegó a la conclusión que en esta entidad si existe una correcta relación interpersonal, esto gracias a la comunicación interna que se genera en las diversas áreas de esta organización.

Espinoza (2023) Comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023, tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública en la universidad Cesar Vallejo, Lima. Su principal objetivo fue establecer la relación entre el nivel de comunicación organizacional y el nivel del trabajo en equipo en la entidad antes mencionada. Su metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, correlacional por su alcance y transversal por su temporalidad, su población y muestra de tipo censal coinciden y estuvieron conformados por 176 empleados de la entidad investigada, su técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Según los resultados respecto a la hipótesis general, ambas variables presentan correlación alta y directa, ya que se obtuvo el valor de 0,785 en el coeficiente de correlación, con relación a las hipótesis específicas, la comunicación ascendente y el trabajo en equipo poseen una correlación alta y directa, ya que se obtuvo el valor de 0,729 en el

coeficiente de correlación, la comunicación descendente y el trabajo en equipo presentan una correlación positiva moderada, ya que se obtuvo el valor de 0,668 en el coeficiente de correlación, la comunicación horizontal y el trabajo en equipo también poseen una correlación moderada. Por ende, se llegó a la conclusión de que la comunicación organizacional posee una relación directa con el trabajo en equipo.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Ruiz (2021) La comunicación interna y su incidencia en la calidad de servicio al cliente en la empresa Hotelera Royal, Tingo María – 2020, tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de la Universidad de Huánuco. El objetivo de esta investigación fue como influye la comunicación interna entre la calidad de servicio de cada cliente de la empresa mencionada con anterioridad. La metodología desarrollada en esta investigación es la siguiente: es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, de diseño no experimental – transversal, esta investigación cuenta con 2 poblaciones y 2 muestras, siendo integrada por los colaboradores y los huéspedes de la empresa. Para poder hallar los resultados de esta investigación se estableció un análisis inferencial y tras ello se dicotomizó ambas variables, en cuanto a la opinión y al juicio acerca de la comunicación interna, los empleados percibieron el comportamiento de la comunicación interna como buena al 54,5% y de forma regular al 45,5%, por otra parte, la comunicación ascendente y la calidad de servicio presentan una correlación positiva directa, de nivel moderado, ya que se obtuvo un valor de 0,481 en el coeficiente de correlación de Spearman, por otro lado, la comunicación descendente y la calidad de servicio al cliente presentan una correlación positiva directa con un nivel alto, ya que se obtuvo un valor de 0,784 en el coeficiente de correlación de Spearman. Se concluyó que ambas variables tienen una relación positiva, directa y con un nivel alto, cuanto más se generen la aplicación de estrategias y técnicas de la comunicación interna, la satisfacción será mayor en cuestión a la percepción de la calidad de servicio asistida.

Alvarado (2022) Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los colaboradores del gobierno regional Huánuco, tesis para optar el grado de maestro en gestión y negocios en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. La presente investigación tiene por objetivo principal determinar el grado de la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de la entidad antes mencionada. La metodología desarrollada en esta investigación es la siguiente: Es de tipo básica, su nivel es de tipo correlacional en relevancia a las hipótesis generadas, la población de esta investigación asciende al total de 668 colaboradores, la muestra por su parte es de tipo no probabilística con un total de 245 colaboradores, los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la encuesta y el cuestionario. La conclusión a la que se llegó fue de que existe una relación significativa entre ambas variables de los colaboradores de la entidad antes mencionada, los resultados a su vez nos dan a conocer que la evaluación del afecto, control y de la inclusión están relacionados hasta en un 0,784 (bueno) con las relaciones interpersonales del personal del Gobierno Regional de Huánuco. Los resultados a su vez demuestran que el desempeño laboral y sus variables mantienen una relación de 0,784 (muy buena) con la variable dependiente. Con una significancia de 0,003, el cual es inferior al error máximo establecido de 0,05 y con un 95% de confianza estadística, de acuerdo con el indicador Rho de Spearman.

Esteban (2024) Comunicación interna y clima organizacional en Automotores Mopal – sede Huánuco, tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad de Huánuco. El objetivo de esta investigación fue la de determinar de qué forma se relaciona la comunicación interna con el clima organizacional de la empresa antes mencionada. La metodología empleada en esta investigación fue la siguiente: Fue de tipo aplicada, su nivel fue descriptivo y correlacional, la población estuvo constituida por 52 colaboradores de la empresa, la muestra fue no probabilística y estuvo conformada también por 52 personales, para la recolección de datos

se usó la encuesta y el cuestionario. Con relación al resultado, la tesis logró demostrar los niveles de significancia y relación que existe entre ambas variables comenzando por la descripción individual de las dimensiones de ambas variables. En conclusión, se determinó que la comunicación interna posee una relación de manera directa y a su vez significativa con el clima organizacional de la empresa investigada, el cual es respaldado por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.773, según las tablas 1 y 24, a su vez el 65.38% considera que la empresa promueve el diálogo para resolver inconvenientes, lo que lleva al 59.62% a opinar que el intercambio de ideas y las coordinaciones entre equipos son necesarias para lograr un buen clima organizacional.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. COMUNICACIÓN INTERNA (VARIABLE X)**

Este tipo de comunicación es de gran importancia, ya que busca el logro de los objetivos organizacionales mediante mensajes las cuales fluirán de manera eficiente a nivel interior, además busca crear buenas relaciones interpersonales entre los miembros de una determinada organización, manteniendo un ambiente de trabajo positivo y agradable.

Gonzales (2009) argumenta que la comunicación interna es una de las actividades principales que puedan generarse en una organización, es gracias a estos procesos que se logra coordinar las diferentes acciones de vital importancia que le dan sentido a la empresa, ya que a partir de esta se pueden ejecutar actividades, se realizan cambios importantes, a su vez se orienta a las conductas interpersonales y también y no menos importante, se construyen buenos valores de las culturas organizacionales.

Bueno y Garrido (2012) consideran que la comunicación interna puede asimilarse como aquel conjunto de actividades que vendrán a ser efectuadas dentro de cualquier organización, esto con el objetivo principal de crear y mantener las buenas relaciones entre sus colaboradores, mediante el uso directo de diversos medios de

comunicación que los pueda mantener informados, integrados y a su vez motivados para que así puedan contribuir con su trabajo al alcance de las metas trazadas y con ello se podrá lograr cumplir con los objetivos organizacionales.

Berceruelo (2014) da a entender que la comunicación interna responde a ciertas necesidades específicas de poder motivar y a su vez integrar a sus colaboradores en un entorno empresarial que muchas veces es cambiante, según este punto de vista la comunicación interna es considerada como una herramienta la cual permite transmitir los objetivos de mayor relevancia a toda organización, también permite construir una buena identidad en la empresa en un clima de motivación y de confianza absoluta. A su vez apoya y facilita la introducción de valores nuevos y la alineación de los empleados con los objetivos organizacionales.

La comunicación interna posee grandes responsabilidades y objetivos que son de gran importancia para que una organización pueda lograr el éxito mediante buenas relaciones interpersonales entre su equipo laboral, a continuación, se mencionará algunas responsabilidades y objetivos.

### **Responsabilidades**

- Establecer objetivos y estrategias comunicativas.
- Establecer prioridades comunicativas.
- Establecer un sistema de acceso a la información, determinando a su vez los flujos de la comunicación en la organización.
- Establecer los elementos de la comunicación.

### **Objetivos**

- Proyectar una imagen positiva de la empresa.
- Equilibrar la información ascendente, descendente, horizontal y transversal.
- Consolidar un estilo de dirección

- Implicar al personal en los proyectos que lleve la empresa.
- Implicar al personal de la empresa en la visión y misión para inculcar de esta manera su confianza y lealtad.

### **Funciones de la comunicación interna**

- Investigar, con la finalidad de llevar consigo una política de escucha del clima social de la entidad, que sirva de ayuda para la toma de las mejores decisiones necesarias y apropiadas para la organización.
- Orientar, logrando con ello la capacidad de poder escuchar y sensibilizar sobre los diversos aspectos de una determinada organización.
- Informar, todo lo acontecido a la organización, para buscar así posibles soluciones en caso de generarse un inconveniente, los cuales a su vez buscarán dar solución al problema generado.
- Animar y coordinar al identificar el inconveniente que esté sucediendo en la empresa, con el fin de que las informaciones fluyan de la mejor manera.
- Organizar campañas, como posibles soluciones a los inconvenientes internos a fin de involucrar en ello a los colaboradores de la organización.
- Formar, capacitaciones determinadas de ciertas actividades específicas incluyendo la capacitación en la comunicación, con el fin de que los empleados aprendan como manejar las herramientas que puedan mejorar la comunicación dentro de una determinada organización.

Todas las funciones mencionadas son vitales para el éxito de una empresa, ya que la coordinación de los esfuerzos ayuda a que el personal labore al ras de los objetivos.

### **Dimensiones de la Comunicación interna**

#### **DIMENSIÓN 1. Comunicación ascendente**

Este tipo de comunicación es muy útil, ya que permite tomar el pulso a las preocupaciones de los colaboradores y logra identificar problemas, a su vez tiene la posibilidad de usarse como una prueba comprensiva del mensaje lanzado por la dirección, en otras palabras, este tipo de comunicación nos da a conocer si la comunicación descendiente está funcionando de manera adecuada o tal vez pueda haber disfunciones en el mensaje que la dirección desea transmitir y lo que los colaboradores perciben.

Goldhaber (2020) argumenta que esta comunicación es de gran relevancia para el liderazgo, ya que permite que las voces del personal sean escuchadas y valoradas, facilitando la retroalimentación sobre procesos y decisiones, el cual ayuda a cada líder a entender mejor cada necesidad y preocupación de su equipo bajo su cargo. La comunicación ascendente no solo promueve la transparencia, sino también fomenta un ambiente de colaboración y confianza, esencial para el éxito organizacional.

### **Indicadores de la comunicación ascendente**

**Libertad de expresión:** Desde el punto de vista de Ayala (2000) da a entender que la libertad de expresión viene a ser aquel medio que será necesario para intercambiar ideas y también informaciones, este a su vez comprende los derechos de cada individuo al buscar comunicarse con otros mediante sus diferentes puntos de vista.

**Fluidez comunicativa:** Desde la perspectiva de Echevarría (2006) nos da a entender que la fluidez comunicativa viene a ser la habilidad de transmitir ideas de manera clara y entendible, en las organizaciones es de gran ayuda para trabajar en equipo en constante comunicación.

**Retroalimentación:** Desde la posición de Coelho (2019) considera que la retroalimentación viene a ser un sistema mediante el cual se permiten controlar las tareas y actividades a través de la supervisión y la evaluación correspondiente.

## **DIMENSIÓN 2. Comunicación descendente**

Este tipo de comunicación posee las instrucciones, las tareas que los colaboradores deben de realizar, a su vez también puede incluir en sí las políticas de la empresa y las evaluaciones de rendimiento. Esta comunicación en esencial parte de los directivos y los mandos altos hacía el personal de primera fila.

Desde la perspectiva de Ramos (2017) da a entender que la comunicación descendente viene a ser aquella en la cual los mensajes y las informaciones de la organización fluye desde el alto mando hacia el personal, este tipo de comunicación es llevada a cabo cuando los supervisores mantienen el rol de emisores y el personal vienen a ser los receptores, asumiendo que estos mensajes son concernientes a las funciones, responsabilidades y también la producción, la cual es llevada a cabo en la empresa.

### **Indicadores de la dimensión descendente**

**Liderazgo:** Desde la perspectiva de Aguirre (2017) da a entender que el liderazgo es la capacidad de poder influir en un determinado grupo con el objetivo de que se puedan cumplir las metas, este a su vez fomenta la participación del personal, además impulsa la creatividad y el desarrollo de habilidades entre los miembros de la organización.

**Calidad de información:** Desde el punto de vista de Escobar (2013) argumenta que la calidad viene a ser la esencia de cada una de nuestras operaciones que realizamos en el día a día, ya sea en el ámbito social, laboral, entre otros.

**Claridad:** Desde la perspectiva de Kadoch (2022) sostiene que la claridad viene a ser la parte fundamental de una excelente comunicación, ya que, si la claridad de información no es buena, no se dará a entender muy bien el mensaje final que intentemos enviar hacia el receptor.

### **DIMENSIÓN 3. Comunicación horizontal**

Es el tipo de comunicación que fluye entre los miembros de una organización los cuales se encuentran en el mismo nivel de la organización. En esta comunicación en esencial la mayor parte de los mensajes emitidos crean coordinación y a su vez incrementan el espíritu del trabajo en equipo y también generan un ambiente positivo laboral, participando en estos todo el equipo de trabajo.

Ongallo (2007) da a entender que este tipo de comunicación viene a ser directa entre los colaboradores de una organización y a su vez está vinculada a la formación de grupos, todo ello debido a que algunas actividades que han de desarrollarse en la organización necesitan el apoyo de varios colaboradores. Para lograr alcanzar los objetivos y metas propuestos se ocupa una determinada convivencia, para el cual ha de tenerse en cuenta una buena comunicación, integración y una excelente coordinación entre los colaboradores participantes, por ello se necesita llevar a cabo una buena relación interpersonal entre los miembros de la organización.

Argenti (2014) da a entender que para que se ponga en marcha la comunicación horizontal es siempre imprescindible que pueda existir una excelente comunicación ascendente y descendente, las cuales a su vez deben de ser fluidas, veraces, objetivas y a su vez transparentes. También es necesario que se pueda generar un clima de gran confianza en dónde los colaboradores se sientan libres de poder expresar sus opiniones sin temor alguno, en conclusión, para generar una buena comunicación interna es necesario fomentar el diálogo entre la organización, también es de suma importancia impulsar la participación.

La comunicación horizontal puede generarse entre:

- Miembros de un mismo grupo de trabajo.
- Miembros de diferentes grupos de trabajo.
- Miembros de distintas áreas o departamentos.

## **Indicadores de la comunicación horizontal**

**Apoyo mutuo:** Desde la perspectiva de Robertazzi (2008) da a entender que el apoyo mutuo es un valor, el cual hace referencia a la ayuda, reciprocidad y la debida colaboración entre dos o más personas para lograr un objetivo en común que beneficie a ambas partes. Esto a su vez no implica superioridad entre quien da y quien llega a recibir, sino que se basa en la solidaridad.

**Grado de confianza:** Desde el punto de vista de Luhmann (1996) considera que el grado de confianza es la base de lo social, para cualquier interacción es fundamental la credibilidad en otros, la confianza a su vez disminuye los complejos y las incertidumbres en las relaciones organizacionales.

**Trabajo en equipo:** De acuerdo con Mendoza (2019) da a conocer que el trabajo en equipo es la perfecta unión de competencias ya sean cognitivas, afectivas o también conductuales, las cuales permiten a los colaboradores de una entidad trabajar en equipo adaptando y optimizando sus rendimientos.

### **2.2.2. LAS RELACIONES INTERPERSONALES (VARIABLE Y)**

Las relaciones interpersonales hoy en día componen un conjunto de juicios, para alcanzar conocimientos de los colaboradores de una determinada organización, mediante los acercamientos formados entre ellos se podrán gestionar las compensaciones de la necesidad de relacionarse, a medida que más satisfacción logren generar mayor será la ayuda que puedan proporcionar para lograr cumplir los objetivos trazados por la organización.

De acuerdo con Rivera (2022) da a entender que las relaciones interpersonales son aspectos de gran relevancia para nuestras vidas, ya que pasamos demasiado tiempo interactuando y conviviendo cara a cara o de manera virtual con otras personas. Al ser sociales tenemos contacto, vínculos e interacciones con otros semejantes, ya sea en el contexto familiar, laboral, educativo, virtual, vecinal, de ocio o cívicos en los cuales convivimos y a su vez formamos nexos, desde lo

superficial, puntual e instrumental hasta los más íntimos, de confianza y afecto profundo y así continuamente construimos y tratamos de mantener una red de buenas relaciones interpersonales.

Fernández (2003) menciona que desarrollarse en un campo laboral positivo es de gran importancia para los colaboradores de una organización, esto debido a que un buen clima laboral influye de gran manera en el desempeño productivo y su vez en el desarrollo emocional de cada colaborador. Hay ocasiones en las cuales el ambiente laboral se hace insostenible y pesado lo cual afecta drásticamente el desempeño laboral de los colaboradores, así mismo existen casos en los cuales el clima laboral es cálido y armonioso y por ende refuerza las relaciones interpersonales entre cada colaborador generándose así un excelente trabajo en equipo que beneficie a la organización logrando cumplir los objetivos y las metas que plantean las organizaciones

### **Importancia de las relaciones interpersonales**

Goleman (2006) argumenta en su teoría del apego, que las relaciones interpersonales son esenciales para el desarrollo humano, afirmando que la calidad de las relaciones que establecemos a lo largo de nuestras vidas influye en nuestras interacciones.

Las relaciones interpersonales son fundamentales para el bienestar emocional, ya que proporcionan apoyo y reducen el estrés. Fomentan el desarrollo personal al ofrecer nuevas perspectivas y oportunidades de aprendizaje. En el ámbito laboral, son esenciales para la colaboración y la productividad, así como para la resolución de conflictos. Además, amplían redes sociales y profesionales, creando oportunidades laborales. Estas relaciones también generan un sentido de pertenencia y mejoran las habilidades de comunicación, siendo clave para el éxito en diversos aspectos de la vida.

## **Dimensiones de las relaciones interpersonales**

Schutz (1958) en su teoría de la Orientación Fundamental sobre las Relaciones Interpersonales (FIRO) propone 3 dimensiones para medir las necesidades interpersonales, las cuales fueron: la inclusión, control y el afecto.

### **DIMENSIÓN 1. Inclusión**

De la Torre (2005) argumenta que la inclusión es la capacidad de mantener conexiones auténticas que valoren y reconozcan las diferencias entre las personas. Este enfoque fomenta un ambiente de respeto y colaboración, lo cual es fundamental para poder mantener relaciones sólidas, al crear un espacio en dónde cada persona se sienta aceptado y escuchado, se potencia la participación y se fortalece el sentido de pertenencia. En tal sentido, la inclusión no solo mejora la calidad de las interacciones, también contribuye al bienestar general de los grupos y comunidades.

Es la actitud, tendencia o política de poder integrar a las personas en las sociedades, su objetivo es lograr que estas puedan contribuir y a su vez participar en la sociedad.

La inclusión en general busca lograr que las personas o también los grupos sociales puedan tener en si las mismas oportunidades y posibilidades para adaptarse a la sociedad con el fin de cumplir metas u objetivos.

### **Indicadores de la inclusión**

**Aceptación:** Desde la perspectiva de Peiró (2021) da a entender que la aceptación viene a ser la actitud la cual está enfocada a aceptar diversas situaciones que no puedan ser cambiadas, esto a su vez mejora la autoestima y ofrece la oportunidad de poder vivir de manera más tranquila.

**Integración:** Desde el punto de vista de Westreicher (2024) argumenta que la integración viene a ser aquel proceso y a su vez el resultado de poder mantener unido un equipo, ya sea en el ámbito

social, laboral o familiar, ello a su vez promueve la colaboración e inclusión, ofreciendo con ello el apoyo mutuo entre ambas partes.

**Valoración.** De acuerdo con Raffino (2023) da a entender que la valoración evalúa o mide el valor de una cosa o también una persona, esto a su vez puede hacer referencia a la importancia, el precio, los méritos o también a la relevancia.

## **DIMENSIÓN 2. Control**

Hernández (2001) argumenta que el control posee la capacidad de influir y regular las interacciones entre personas, además implica los usos de normas y directrices que afectan el comportamiento de los individuos al interior de una relación. El control puede manifestarse mediante la gestión de expectativas, asignación de roles y la implementación de reglas que guían la dinámica de la relación. Por otro lado, un equilibrio adecuado en este aspecto es fundamental para mantener relaciones buenas, ya que un control excesivo podría ocasionar tensiones, mientras que un control insuficiente puede llevar a la falta de dirección y propósito.

Es el acto de regular y supervisar diferentes actividades con la finalidad de que estas se ajusten a los estándares o criterios puestos a disposición.

En el ámbito empresarial y en lo administrativo, el control viene a ser un poderoso mecanismo el cual tiene por finalidad supervisar y verificar que los diversos objetivos y procesos cumplan con todas las normas estipuladas.

### **Indicadores del control**

**Puntualidad:** Desde la Perspectiva de Huerta (2024) da a entender que la puntualidad es un valor, el cual es fundamental para la construcción de excelentes relaciones laborales, a su vez esta optimiza la eficiencia en el entorno de trabajo, ser puntual es una actitud de caballeros.

**Responsabilidad:** Desde el punto de vista de Escudero (2018) manifiesta que la responsabilidad es un valor que tiene el ser humano, la cual se caracteriza por la debida capacidad que este posee para actuar de manera correcta ante situaciones complejas.

**Logro de metas:** De acuerdo con Molina (2016) argumenta que el logro de metas es aquel impulso de sobresalir, de lograr cumplir las metas establecidas por una organización, de ponerle empeño y esforzarse a la vez para alcanzar el éxito.

### **DIMENSIÓN 3. Afecto**

Pinillos (1998) da a entender que el afecto es fundamental para la calidad de las interacciones humanas, ya que influye en la confianza, la empatía y el apoyo mutuo. Este vínculo emocional no solo enriquece las relaciones personales, sino que también contribuye a la estabilidad y al bienestar de los individuos involucrados. El afecto permite que las personas se sientan valoradas y comprendidas, lo que a su vez fortalece la cohesión social y promueve un ambiente de colaboración y respeto en diversos contextos.

Las personas hoy en día tienen la capacidad y a su vez la necesidad de poder expresar cada sentimiento los cuales experimentan con relación a quienes los rodean. Esto es lo que nos ha permitido hasta estos días el poder convivir en sociedad desde tiempos antiguos. Al comunicarnos y a su vez relacionarnos con otros logramos generar los vínculos de gran importancia el cual nos sirve de ayuda en nuestros desarrollos personales de cada uno de nosotros.

Para conservar nuestras relaciones interpersonales es de gran importancia proteger el vínculo que hemos venido generando con las personas que son de gran significancia en nuestras vidas, todo ello mediante la empatía, el apoyo y también mediante la comunicación constante y el afecto correspondiente a nuestros colegas de trabajo

## **Indicadores del afecto**

**Respeto:** Desde la perspectiva de Oliveros (2018) da a entender que el respeto es un valor que posee el ser humano y el cual a su vez le permite aceptar, reconocer, apreciar y a la vez valorar las cualidades de otros individuos y sus derechos correspondientes.

**Estimación:** Según Pérez (2022) da a conocer que la estimación viene a ser la consideración que se llega a tener del prójimo, mediante la estimación una persona puede llegar a ser querida, respetada y admirada en su centro de labores.

### **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Comunicación interna:** Torres (2012) argumenta que la comunicación interna vendría a ser aquel conjunto de actividades efectuadas por una institución con la finalidad de poder mantener excelentes relaciones entre sus miembros, mediante el uso de diversos medios de comunicación que pueda mantenerlos integrados, informados y a la vez motivados para que puedan laborar bien y puedan contribuir así en el logro de metas.

**Relación interpersonal:** Londoño (2021) da a entender que la relación interpersonal viene a ser el modo que existe para poder vincularse entre dos o más seres humanos, teniendo en cuenta las emociones, intereses, sentimientos y también las actividades sociales pertinentes. La comunicación a su vez es la base fundamental para que se genere una buena relación interpersonal entre dos o más personas.

**Comunicación ascendente:** Roberts (1974) argumenta que la comunicación ascendente es de vital importancia para el funcionamiento efectivo de una organización, ya que permite que la alta dirección tome decisiones informadas, basadas en la información que proviene de los empleados de las entidades ya sean públicas o privadas.

**Comunicación descendiente:** Katz y Kahn (1978) nos dan a entender en su teoría de sistemas que la comunicación descendente es crucial para el control y la dirección de los procesos dentro de la organización, asegurando con ello que se logren seguir con las políticas establecidas, además a ello dan

a entender que esta comunicación en específico es clave para el liderazgo y la cohesión organizacional.

**Comunicación horizontal:** Chiavenato (2006) argumentan que este tipo de comunicación en específico permite a los colaboradores poder compartir sus ideas y también sus experiencias, lo cual puede mejorar la innovación y la toma de las decisiones al incorporar diversas perspectivas, a su vez este tipo de comunicación es fundamental para fomentar la colaboración, mejorar la eficacia operativa y contribuir a un ambiente más agradable y dinámico.

**Afecto:** Desde la perspectiva de Rogers (2011) da a conocer la importancia del afecto en la construcción de las relaciones significativas, el afecto es esencial para la creación y mantenimiento de las relaciones interpersonales saludables, influyendo en la comunicación, la empatía y el sentido de conexión entre las personas.

**Liderazgo:** Desde el punto de vista de Brown (2018) da a entender que el liderazgo viene a ser la habilidad de influir en las emociones de los demás motivándolos para alcanzar objetivos comunes, a su vez propone que los líderes debiesen cultivar un entorno de confianza y apoyo en el cual los miembros se sientan seguros de expresar sus ideas y preocupaciones.

**Retroalimentación:** Deming (1986) define que la retroalimentación viene a ser aquel proceso mediante el cual se evalúan y mejoran los procesos, proporcionando información sobre el rendimiento para facilitar mejoras continuas, a su vez también la retroalimentación es un componente esencial del aprendizaje experiencial, el cual permite reflexionar sobre experiencias y ajustar futuros comportamientos.

**Integración:** Reyes (2018) argumenta que la integración es aquel proceso el cual busca integrar individuos a la sociedad de manera segura y a la vez equitativa generando así su participación constante y su contribución oportuna a la sociedad, su objetivo principal es la de constituir una sociedad en la cual no existan barreras, en dónde la igualdad social y el respeto sea mutuo y sincero.

**Inclusión:** De la Torre (2005) define la inclusión como aquel proceso el cual busca mejorar la calidad de vida de las personas, garantizando su participación plena en la sociedad, reconociendo y valorando la diversidad, la inclusión abarca no solo la igualdad de oportunidades, sino también el respeto y la valorización de la diversidad en todos los ámbitos de la vida.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL (Hi)**

La comunicación interna influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

### **HIPÓTESIS NULA**

La comunicación interna no influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

HE1. La comunicación ascendente influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

HE2. La comunicación descendente influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

HE3. La comunicación horizontal influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

#### **Comunicación interna**

Dimensiones

- ❖ Comunicación descendente
- ❖ Comunicación ascendente
- ❖ Comunicación horizontal

## **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

### **Relaciones interpersonales**

Dimensiones

- ❖ Inclusión
- ❖ Control
- ❖ Afecto

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Título	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación interna	Comunicación ascendente	Libertad de expresión	Sientes que tus sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por los funcionarios de mayor nivel en la Municipalidad.	ESCALA DE LIKERT
		Fluidez comunicativa	En la Municipalidad de Molino, la información fluye de manera clara y oportuna desde los niveles superiores hasta los empleados.	
		Retroalimentación	Cuando envías sugerencias o comentarios a la administración de la Municipalidad, recibes una respuesta clara y detallada.	
	Comunicación descendente	Liderazgo	En la Municipalidad de Molino, los líderes comunican las decisiones y políticas de manera clara y comprensible hacia los niveles inferiores.	
		Calidad de información	En la Municipalidad de Molino la información comunicada desde los niveles superiores es suficientemente detallada para entender las decisiones y políticas implementadas.	
		Claridad	En la Municipalidad de Molino las comunicaciones generadas de líder a empleado son claras, facilitando con ello una buena comprensión y relación laboral.	
Comunicación horizontal	Apoyo mutuo	Sientes que existe un fuerte sentido de colaboración y apoyo mutuo entre los diferentes departamentos de la Municipalidad.		
	Grado de confianza	En la Municipalidad de Molino la confianza mutua entre colegas facilita una comunicación abierta y sincera.		
	Trabajo en equipo	Sientes que la cooperación de los diferentes departamentos en la Municipalidad de Molino se realiza de manera efectiva y coordinada.		
Relaciones interpersonales	Inclusión	Aceptación	Sientes que la cultura de aceptación en la Municipalidad de Molino se refleja en cómo los departamentos colaboran y se comunican entre sí, promoviendo una mayor integración y cooperación.	
		Integración	Sientes que en la Municipalidad de Molino la comunicación interna entre departamentos facilita una integración efectiva de equipos y promueve relaciones interpersonales positivas.	
		Valoración	En la Municipalidad de Molino, sientes que tiene valor las opiniones de los colegas ante los jefes de áreas.	

Control	Puntualidad	En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las tareas encargadas en el tiempo programado por los responsables de área.
	Responsabilidad	En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las labores establecidas por los responsables de áreas.
	Logro de metas	En tu área u oficina consideras que se labora en equipo para alcanzar las metas y objetivos de la Municipalidad.
Afecto	Respeto	En tu área u oficina sientes que tus colegas reconocen y consideran los logros o contribuciones que aportas.
	Estimación	En tú área u oficina, usted se siente valorado y a la vez respetado por sus colegas o superiores.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación fue de tipo aplicada.

Desde el punto de vista de Hernández (2014) da a conocer que este tipo de investigación es mayormente conocida por realizar la búsqueda ya sea de utilización o también de aplicación de ciertos conocimientos, a su vez se proporcionan otros más para poder brindar una alternativa de solución y a su vez para poder sistematizar una investigación.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo.

De acuerdo con Hernández (2014) argumenta que el enfoque cuantitativo hace uso de la recolección de la información con el fin de acreditar las hipótesis todo ello en función a la medición de números, con los propósitos de poder instituir ciertas pautas y a su vez comprobar teorías.

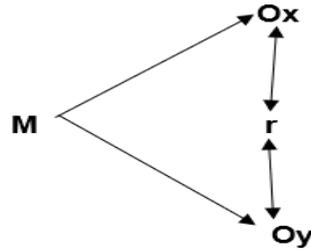
##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

Esta investigación fue de nivel correlacional.

Desde la perspectiva de Mejía (2017) da a entender que este nivel de investigación es no experimental en la cual el investigador tiende a medir dos variables en específico y a su vez establece una determinada relación estadística entre ambas, a lo cual se le denomina correlación, todo ello sin incluir otras variables externas para lograr conclusiones relevantes.

##### **3.1.3. DISEÑO**

Esta investigación fue de diseño no experimental - transversal. Fue no experimental, porque en esta investigación las variables no serán modificadas, y transversal porque solo se aplicará la muestra de las encuestas una única vez.



**M** = Muestra

**Ox** = Comunicación interna

**Oy** = Relaciones interpersonales

**r** = Correlación entre ambas variables

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Hernández (2016) define a la población como aquel conjunto de un determinado suceso a investigar o estudiar, donde cada uno de sus elementos posee características similares, las cuales son investigadas y por ende dan origen a los resultados de una investigación.

La población de esta investigación estuvo constituida por los funcionarios activos de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024, que estén bajo el régimen CAS núm. 1057 que ascienden a un total de 40 personas. El dato exacto de la cantidad de funcionarios activos en la actualidad fue proporcionado por el responsable del área de recursos humanos de dicha entidad.

#### **Criterios de inclusión**

Funcionarios del régimen CAS núm. 1057.

#### **Criterios de exclusión**

Personal por locación de servicios

### **3.2.2. MUESTRA**

Bernal (2010) da a entender que la muestra es definida como aquel porcentaje pequeño seleccionado de la población, a través de esta se obtendrá la información necesaria y de gran importancia para poder llevar a cabo el estudio, mediante la observación y la medición de las variables que posee la investigación.

En esta investigación la muestra fue de tipo censal, por tener acceso a la población total, el cual fue seleccionado debido a que la población de esta investigación es pequeña. Este tipo de muestra posee muchas ventajas, una de ellas es que es un método muy fiable para recopilar información.

Hayes (1999) argumenta que el tipo de muestra censal engloba a toda la población, se puede usar cuando la cantidad de la población es relativamente igual a la cantidad de la muestra, esta clasificación se usará cuando la población de una determinada investigación sea pequeño o finito.

En esta investigación la muestra estuvo constituida por un total de 40 funcionarios del régimen CAS núm. 1057 de la Municipalidad de Molino, el tamaño de la muestra fue relativamente igual al tamaño de la población, es por ello que se eligió el tipo de muestra censal, ya que ambas partes son iguales.

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.3.1. TÉCNICA**

En esta investigación, se usó la técnica de la encuesta, el cual viene a ser un método efectivo y de gran importancia para la recopilación de datos.

### **3.3.2. INSTRUMENTO**

En esta investigación el instrumento usado fue el cuestionario, el cual consta de 17 preguntas, el cuestionario es un instrumento efectivo ideal para recopilar información de las personas encuestadas y a su vez de la organización a la cual pertenecen, en este caso las personas

encuestadas fueron los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino.

### 3.3.3. CONFIABILIDAD

A continuación, se muestra el grado de fiabilidad de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	17

### **Interpretación**

Según el resultado del análisis estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach respecto a las preguntas de afirmación realizadas nos dio un resultado de 0,923, resultado que indica que existe una correlación positiva alta, lo cual nos da a entender que las preguntas fueron bien formuladas, es por ello que los resultados obtenidos son confiables.

### 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez que se aplicó el instrumento y se recolectó la información necesaria en esta investigación, se pasó a analizar la información percibida, también se procedió a realizar el informe final en el aplicativo llamado Word, ahora para la tabulación de los datos se usó el SPSS y también el programa Excel. Por su parte se hizo uso del PowerPoint como programa de apoyo en la defensa de la tesis.

**SPSS:** Este programa estadístico se utilizó en la presente investigación con la finalidad de tabular los datos y obtener los gráficos y la información necesaria para poder adjuntar al informe final.

**Excel:** Este programa estadístico se utilizó en esta investigación con la finalidad de poder reunir la información de los resultados que nos arroje el cuestionario.

**Word:** Su uso fue de gran importancia, ya que mediante él se pudo adjuntar toda la información necesaria para poder crear el informe final.

**PowerPoint:** El uso de este programa fue muy fundamental, ya que nos sirvió de apoyo en la sustentación final.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

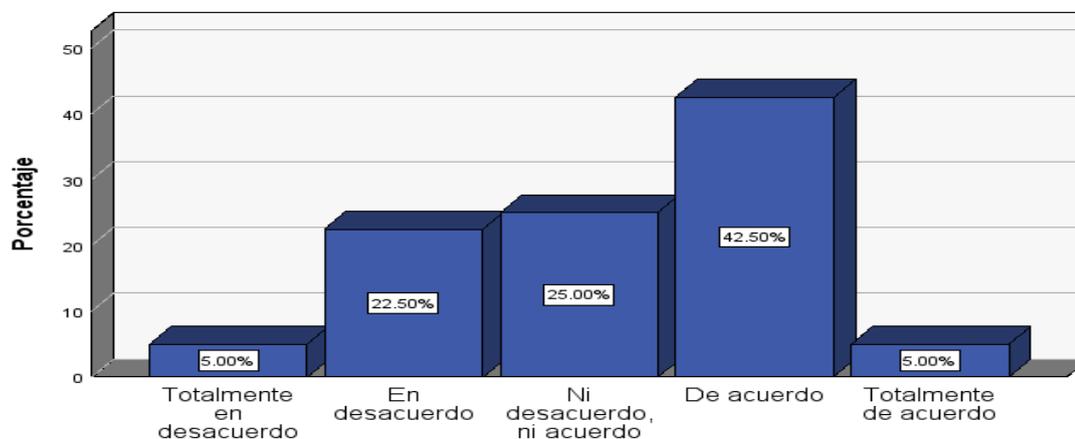
**Tabla 3**

*Sientes que tus sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por los funcionarios de mayor nivel en la Municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	9	22.5	22.5	27.5
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	10	25.0	25.0	52.5
	De acuerdo	17	42.5	42.5	95.0
	Totalmente de acuerdo	2	5.0	5.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 1**

*Sientes que tus sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por los funcionarios de mayor nivel en la Municipalidad*



#### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados obtenidos, un grupo pequeño del 5% afirma estar totalmente de acuerdo en que sus sugerencias y comentarios si son tomados en cuenta por los jefes de mayor nivel, la gran mayoría de los encuestados (42.50%) afirma estar de acuerdo en que sus comentarios son tomados en cuenta por los funcionarios de mayor nivel, el 25.0% de los encuestados no están ni en desacuerdo, ni en acuerdo, otro grupo de encuestados (22.50%) afirman estar en desacuerdo, ya que sienten que sus sugerencias no son tomadas en cuenta por sus superiores, un pequeño porcentaje del 5% está

totalmente en desacuerdo, ya que sienten que sus comentarios o sugerencias no son tomadas en cuenta. En resumen, en la Municipalidad de Molino la mayoría de los funcionarios afirman que sus sugerencias o comentarios si son tomados en cuenta por sus jefes, sin embargo, existe un grupo menor que afirma lo contrario.

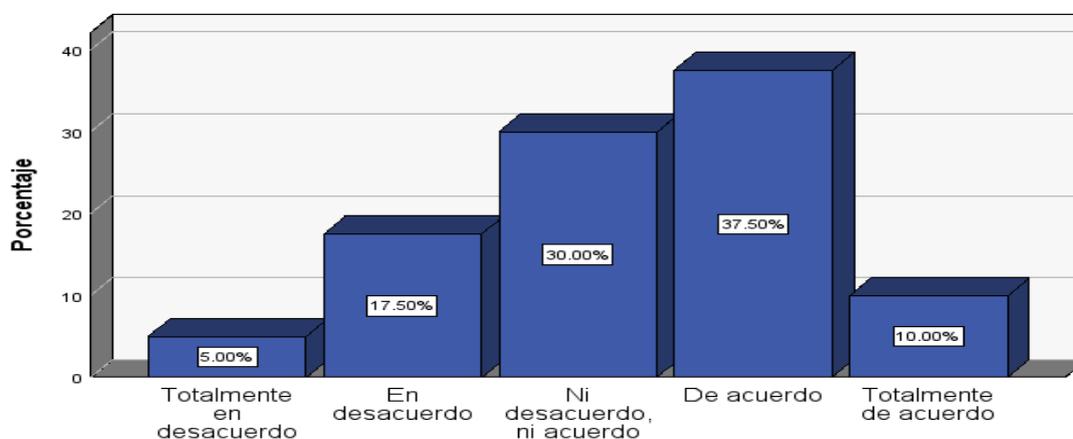
**Tabla 4**

*En la Municipalidad de Molino, la información fluye de manera clara y oportuna desde los niveles superiores hacia los empleados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	7	17,5	17,5	22,5
	Ni en desacuerdo, ni acuerdo	12	30,0	30,0	52,5
	De acuerdo	15	37,5	37,5	90,0
	Totalmente en desacuerdo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura 2**

*En la Municipalidad de Molino, la información fluye de manera clara y oportuna desde los niveles superiores hacia los empleados*



### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados el 10.0% afirma estar totalmente de acuerdo de que la información que reciben de sus superiores es clara y oportuna, la gran mayoría (37.50%) están de acuerdo de que la información que reciben es clara y oportuna, por su parte el 30.00% de los encuestados no están ni en desacuerdo ni en acuerdo, el 17.50% de los funcionarios están en desacuerdo, ya que afirman que la información que reciben de sus jefes no es clara y mucho menos oportuna, a su vez también

un pequeño grupo (5.0%) están totalmente en desacuerdo, ya que afirman que la información que perciben no es nada claro. En resumen, la gran mayoría de funcionarios afirman que la información que reciben de sus superiores si es clara y oportuna, pero existe otro grupo pequeño que dice lo contrario.

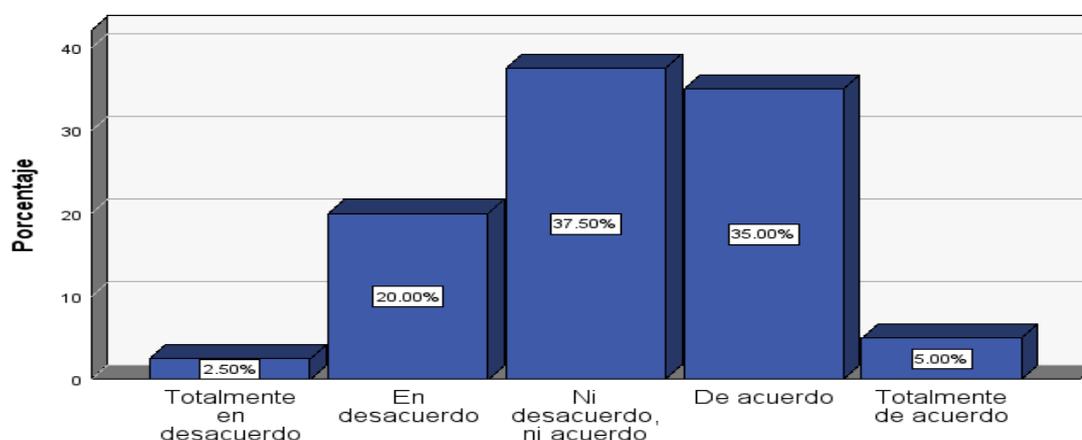
**Tabla 5**

*Cuando envías sugerencias o comentarios a la administración de la Municipalidad, recibes una respuesta clara y detallada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	En desacuerdo	8	20.0	20.0	22.5
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	15	37.5	37.5	60.0
	De acuerdo	14	35.0	35.0	95.0
	Totalmente de acuerdo	2	5.0	5.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

**Figura 3**

*Cuando envías sugerencias o comentarios a la administración de la Municipalidad, recibes una respuesta clara y detallada*



### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados el 5.0% afirma estar totalmente de acuerdo que las respuestas a sus sugerencias por parte de la administración si son claras y detalladas, por su parte, un gran porcentaje de funcionarios (35.00%) están de acuerdo en que reciben respuestas claras a las sugerencias o comentarios que envían a la administración, la gran mayoría de encuestados (37.50%) no están ni en desacuerdo, ni en acuerdo, por otra parte, el 20.00% afirma estar en desacuerdo, ya que no reciben

respuestas claras, ni detalladas a sus sugerencias enviadas a la administración, un grupo pequeño del 2.50% están totalmente en desacuerdo ya que no recibieron respuestas claras por parte de la administración en cuestión a las sugerencias que enviaron. En resumen, las opiniones están divididas, una parte significativa afirma que la administración si respondió de manera clara y detallada a sus sugerencias. Sin embargo, la gran mayoría se sitúa en una posición neutral, ya que no están a favor ni en contra, mientras que un grupo menor sostiene que no recibió respuestas claras.

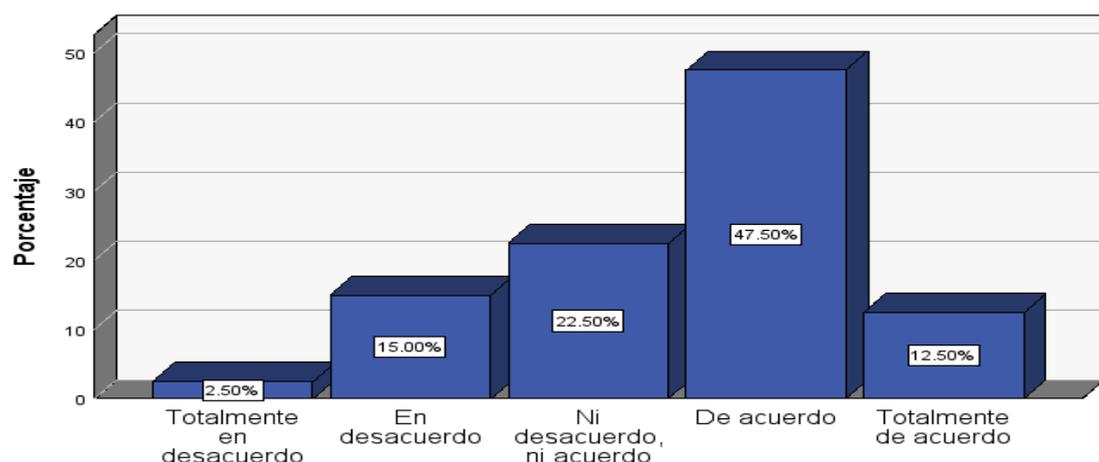
**Tabla 6**

*En la Municipalidad de Molino, los líderes comunican las decisiones y políticas de manera clara y comprensible hacia los niveles inferiores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	En desacuerdo	6	15.0	15.0	17.5
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	9	22.5	22.5	40.0
	De acuerdo	19	47.5	47.5	87.5
	Totalmente de acuerdo	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 4**

*En la Municipalidad de Molino, los líderes comunican las decisiones y políticas de manera clara y comprensible hacia los niveles inferiores*



### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados, el 12.50% afirma estar totalmente de acuerdo de que las decisiones y políticas que comunican los líderes a sus subordinados son claras y comprensibles, así mismo la gran

mayoría (47.50%) están de acuerdo en que las decisiones que se comunican son claras, por otra parte, un porcentaje de encuestados (22.50%) no están ni en desacuerdo, ni en acuerdo, el 15.00% de los funcionarios afirman estar en desacuerdo, ya que sienten que no se comunican de manera clara y comprensible las decisiones de líder a subordinado, el 2.50% de funcionarios encuestados está totalmente en desacuerdo, ya que afirman que las decisiones que los líderes comunican a los subordinados no son claras en absoluto. En resumen, en la Municipalidad de Molino, los líderes si comunican de manera clara las decisiones que toman, esto se ve respaldado por la gran mayoría de encuestados que afirmaron estar de acuerdo, pero hay una pequeña parte que opina que las decisiones comunicadas no son claras en su totalidad.

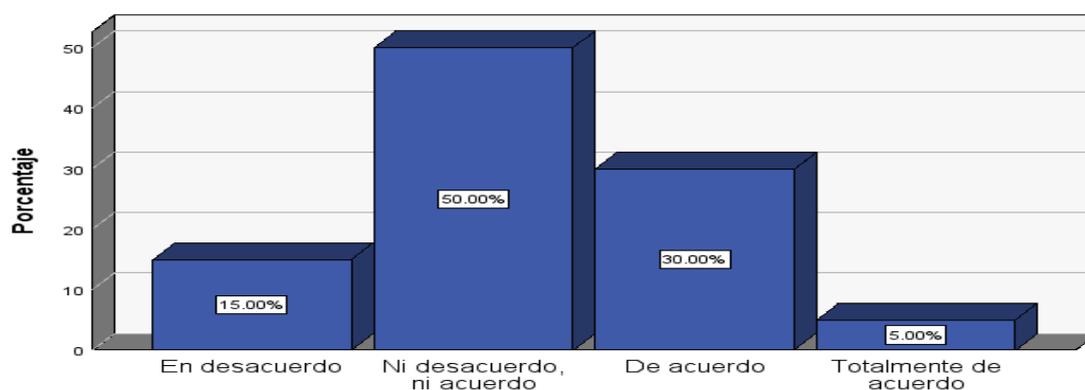
**Tabla 7**

*En la Municipalidad de Molino la información comunicada desde los niveles superiores es suficientemente detallada para entender las decisiones y políticas implementadas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	15.0	15.0	15.0
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	20	50.0	50.0	65.0
	De acuerdo	12	30.0	30.0	95.0
	Totalmente de acuerdo	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 5**

*En la Municipalidad de Molino la información comunicada desde los niveles superiores es suficientemente detallada para entender las decisiones y políticas implementadas*



### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados el 5.0% afirma que la información recibida de los superiores está bien argumentada y por

ende se comprenden a la perfección las decisiones y políticas que estos implementan, así mismo el 30.00% de funcionarios encuestados está de acuerdo que la información recibida está bien detallada, por su parte la gran mayoría (50.00%) no están ni en desacuerdo, ni en acuerdo, mientras que un porcentaje pequeño del 15.00% si está en desacuerdo, debido a que la información recibida para entender las decisiones tomadas por cada jefe no están bien detalladas en absoluto. En resumen, la opinión está dividida, la gran mayoría de funcionarios no están a favor ni en contra, y un porcentaje significativo afirma estar de acuerdo en que la información para entender políticas o decisiones implementadas si es lo suficientemente detallada.

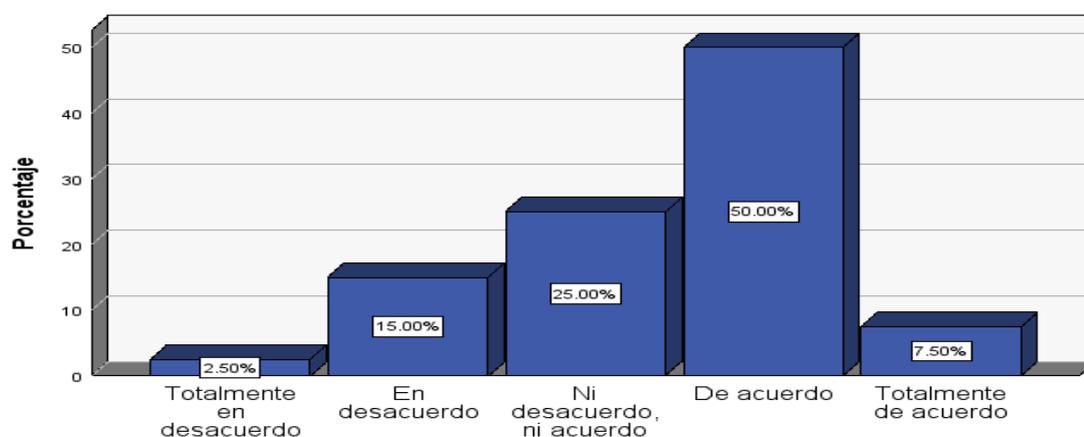
**Tabla 8**

*En la Municipalidad de Molino las comunicaciones generadas de líder a empleado son claras, facilitando con ello una buena comprensión y relación laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	En desacuerdo	6	15.0	15.0	17.5
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	10	25.0	25.0	42.5
	De acuerdo	20	50.0	50.0	92.5
	Totalmente de acuerdo	3	7.5	7.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 6**

*En la Municipalidad de Molino las comunicaciones generadas de líder a empleado son claras, facilitando con ello una buena comprensión y relación laboral*



### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados, el 7.50% está totalmente de acuerdo en que la comunicación generada de líder a

subordinado en la entidad es muy clara, lo cual mejora la comprensión y mantiene una buena relación laboral, la gran mayoría (50.00%) también están de acuerdo con lo explicado, por su parte, un porcentaje significativo del 25.00% no están ni en desacuerdo, ni en acuerdo, por otra parte el 15.00% de encuestados afirman estar en desacuerdo, ya que sienten que las comunicaciones de líder a subordinado no son muy claras, a su vez el 2.50% está totalmente en desacuerdo, debido a que afirman que la comunicación de líder hacia empleado no es para nada claro, lo cual afecta la relación laboral entre funcionarios. En resumen, la gran mayoría de funcionarios manifiesta que en la entidad las comunicaciones entre líder a subordinados son claras, lo cual facilita la comprensión y mantiene relaciones laborales positivas. Es muy importante considerar la opinión de los funcionarios que no tuvieron una grata experiencia, para identificar con ello soluciones inmediatas.

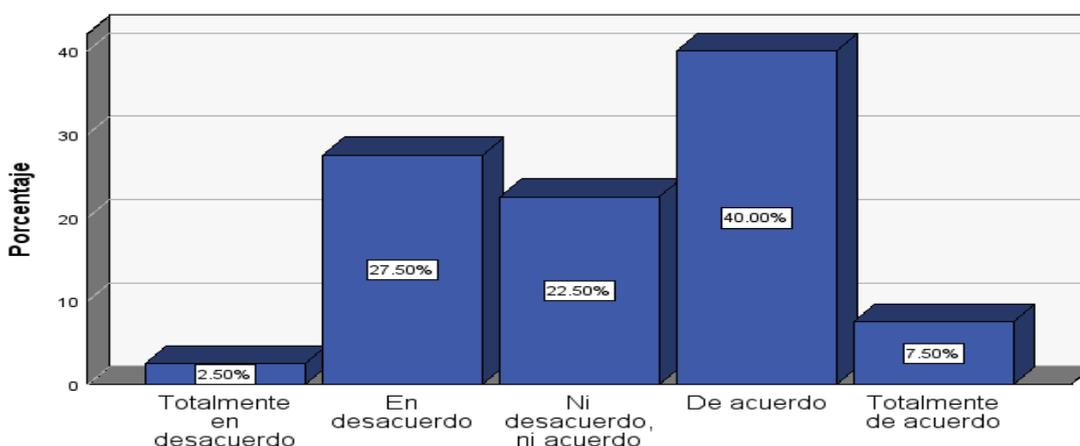
**Tabla 9**

*Sientes que existe un fuerte sentido de colaboración y apoyo mutuo entre los diferentes departamentos de la Municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	En desacuerdo	11	27.5	27.5	30.0
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	9	22.5	22.5	52.5
	De acuerdo	16	40.0	40.0	92.5
	Totalmente de acuerdo	3	7.5	7.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 7**

*Sientes que existe un fuerte sentido de colaboración y apoyo mutuo entre los diferentes departamentos de la Municipalidad*



## Análisis e Interpretación

Según los resultados, de los 40 encuestados, el 7.50% está totalmente de acuerdo con que existe un fuerte sentido de colaboración y apoyo mutuo entre cada área de la entidad, la gran mayoría (40.00%) afirman también estar de acuerdo con lo explicado anteriormente, un porcentaje significativo (22.50%) no está ni en desacuerdo, ni en acuerdo, por otra parte, un grupo significativo del 27.50% está en desacuerdo, ya que consideran que no existe colaboración ni apoyo mutuo entre departamentos, de igual forma el 2.50% afirman estar totalmente en desacuerdo, ya que sienten lo mismo que el grupo anterior. En resumen, la opinión está dividida, la gran mayoría afirma que, si existe un fuerte sentido de colaboración y apoyo mutuo entre cada departamento de la entidad, pero otro grupo significativo opina lo contrario, por lo cual es muy importante considerar la opinión de los funcionarios que no tuvieron una grata experiencia, para identificar con ello soluciones inmediatas.

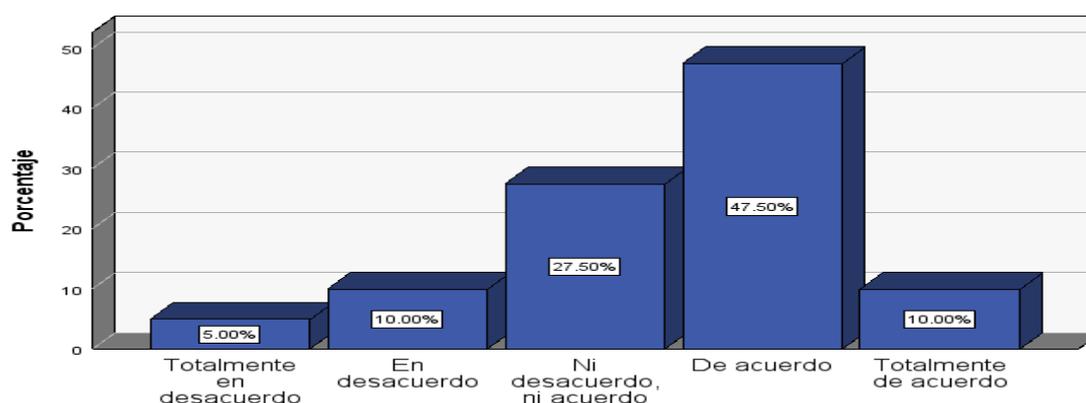
**Tabla 10**

*En la Municipalidad de Molino la confianza mutua entre colegas facilita una comunicación abierta y sincera*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	4	10.0	10.0	15.0
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	11	27.5	27.5	42.5
	De acuerdo	19	47.5	47.5	90.0
	Totalmente de acuerdo	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 8**

*En la Municipalidad de Molino la confianza mutua entre colegas facilita una comunicación abierta y sincera*



## Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados, el 10.00% está totalmente de acuerdo en que la confianza mutua entre colegas facilita una comunicación abierta y sincera, la gran mayoría (47.50%) afirman estar de acuerdo también con lo explicado anteriormente, un porcentaje considerable del 27.50% no está ni en desacuerdo ni en acuerdo, por otra parte, el 10.00% está en desacuerdo, ya que opinan que la confianza mutua no siempre genera una comunicación sincera, de igual forma el 5.00% de encuestados están totalmente en desacuerdo, ya que mantienen la misma opinión que el grupo anterior. En resumen, la gran mayoría de los funcionarios encuestados consideran que la confianza mutua siempre facilita una comunicación sincera. Es muy importante considerar la opinión de los funcionarios que no tuvieron una grata experiencia, para identificar con ello soluciones inmediatas.

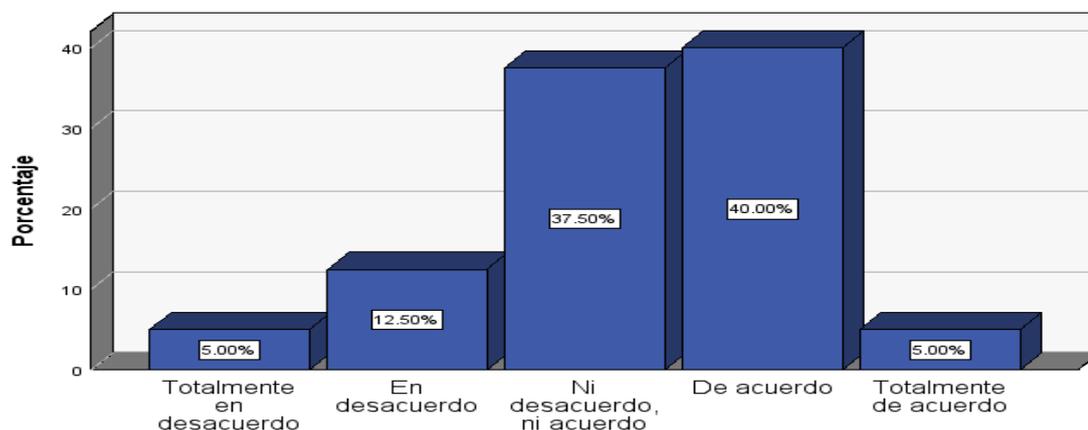
**Tabla 11**

*Sientes que la cooperación de los diferentes departamentos en la Municipalidad de Molino se realiza de manera efectiva y ordenada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	5	12.5	12.5	17.5
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	15	37.5	37.5	55.0
	De acuerdo	16	40.0	40.0	95.0
	Totalmente de acuerdo	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 9**

*Sientes que la cooperación de los diferentes departamentos en la Municipalidad de Molino se realiza de manera efectiva y ordenada*



## Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados, el 5.00% afirma que la colaboración entre departamentos se realiza de manera efectiva y ordenada, de igual forma el 40.00% también está de acuerdo con lo explicado anteriormente, un porcentaje considerable (37.50%) no están ni en desacuerdo, ni en acuerdo, por otra parte, el 12.50% afirma estar en desacuerdo, ya que argumentan que no existe mucha cooperación entre departamentos en la entidad, de igual forma el 5.00% de encuestados están totalmente en desacuerdo, ya que sostienen que la cooperación entre departamentos es mínima. En resumen, la gran mayoría de encuestados afirman que la cooperación entre departamentos es efectiva y ordenada. Es muy importante considerar la opinión de los funcionarios que no tuvieron una grata experiencia, para identificar con ello soluciones inmediatas.

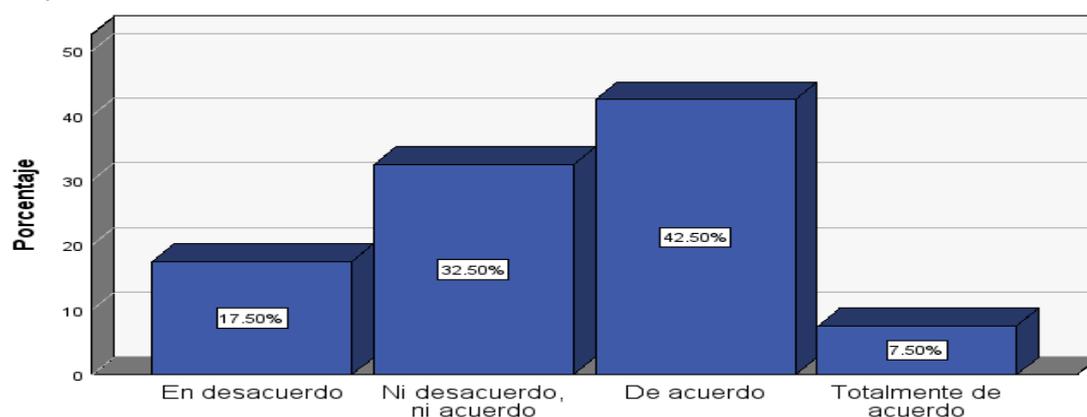
**Tabla 12**

*Sientes que la cultura de aceptación en la Municipalidad de Molino se refleja en como los departamentos colaboran y se comunican entre sí, promoviendo una mayor integración y cooperación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	17.5	17.5	17.5
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	13	32.5	32.5	50.0
	De acuerdo	17	42.5	42.5	92.5
	Totalmente de acuerdo	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 10**

*Sientes que la cultura de aceptación en la Municipalidad de Molino se refleja en como los departamentos colaboran y se comunican entre sí, promoviendo una mayor integración y cooperación*



## Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados, el 7.50% está totalmente de acuerdo en que la cultura de aceptación es la que impulsa que los departamentos colaboren y se comuniquen entre sí, promoviendo así la cooperación e integración, la gran mayoría (42.50) comparte la misma opinión que el grupo anterior, un porcentaje significativo del 32.50% mantienen una postura neutral, ya que no están ni en desacuerdo, ni en acuerdo, por otra parte, el 17.50% está en desacuerdo, ya que sostienen que la cultura de aceptación no impulsa la colaboración y comunicación entre las áreas, lo cual a su vez afecta negativamente la cooperación e integración. En resumen, la opinión está dividida, la gran mayoría si siente que la cultura de aceptación es la que impulsa la colaboración y comunicación entre departamentos, pero existe un grupo menor que opina lo contrario.

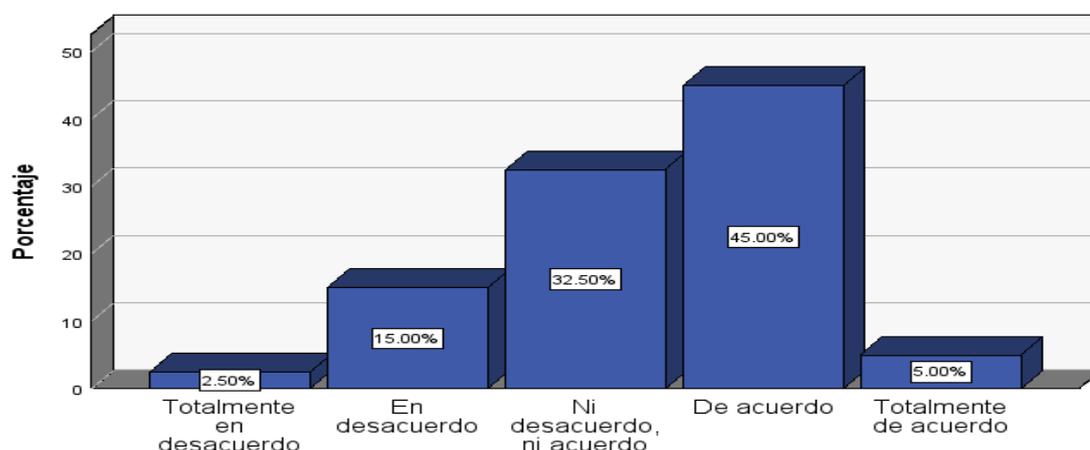
**Tabla 13**

*Sientes que en la Municipalidad de Molino la comunicación interna entre departamentos facilita una integración efectiva de equipos y promueve relaciones interpersonales positivas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	6	15,0	15,0	17,5
	Ni en desacuerdo, ni acuerdo	13	32,5	32,5	50,0
	De acuerdo	18	45,0	45,0	95,0
	Totalmente en desacuerdo	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Sientes que en la Municipalidad de Molino la comunicación interna entre departamentos facilita una integración efectiva de equipos y promueve relaciones interpersonales positivas*



## Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados, el 5.00% afirma estar totalmente de acuerdo en que la comunicación interna entre áreas facilita la integración de equipos y promueve relaciones interpersonales positivas, la gran mayoría (45.00%) está de acuerdo en que la comunicación facilita la integración y genera buenas relaciones interpersonales, un porcentaje significativo del 32.50% no está ni en desacuerdo, ni en acuerdo, por otra parte, el 15.00% de encuestados está en desacuerdo, ya que sienten que la comunicación interna entre áreas no facilita la integración y por ende no genera buenas relaciones interpersonales, el 2.50% afirma estar totalmente en desacuerdo y comparten la opinión del grupo anterior. En resumen, la gran mayoría de funcionarios sostienen que la comunicación interna entre áreas facilita la integración y favorece el desarrollo de relaciones interpersonales positivas. Mientras que un porcentaje significativo expresa su desacuerdo sobre esta afirmación.

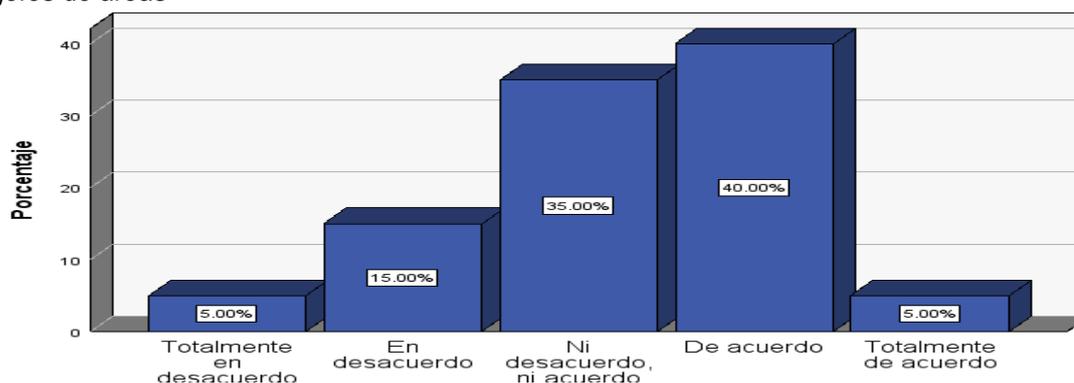
**Tabla 14**

*En la Municipalidad de Molino, sientes que tiene valor las opiniones de los colegas ante los jefes de áreas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	6	15.0	15.0	20.0
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	14	35.0	35.0	55.0
	De acuerdo	16	40.0	40.0	95.0
	Totalmente de acuerdo	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 12**

*En la Municipalidad de Molino, sientes que tiene valor las opiniones de los colegas ante los jefes de áreas*



## Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 40 funcionarios encuestados, el 5.00% está totalmente de acuerdo en que las opiniones de sus demás colegas si son valoradas por los jefes de áreas, así mismo el 40.00% afirma estar de acuerdo en que en la entidad los jefes de área valoran las opiniones de sus demás colegas, un porcentaje significativo del 35.00% no está ni en desacuerdo, ni en acuerdo, mantienen una postura neutral, por otra parte, el 15.00% siente que los jefes de área no valoran las opiniones de ellos y sus colegas por lo cual mantienen una postura en desacuerdo, el 5.00% opina lo mismo que el grupo anterior y por ende están totalmente en desacuerdo. En resumen, la gran mayoría de funcionarios sostienen que en la entidad los jefes de áreas si valoran las opiniones de sus subordinados. Mientras que un porcentaje significativo expresa su desacuerdo con esta afirmación.

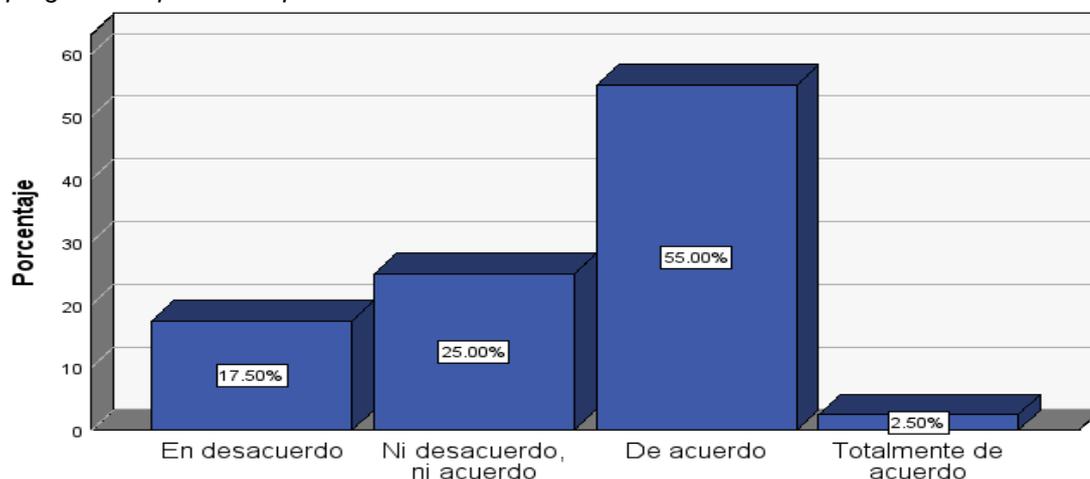
**Tabla 15**

*En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las tareas encargadas en el tiempo programado por los responsables de área*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	17.5	17.5	17.5
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	10	25.0	25.0	42.5
	De acuerdo	22	55.0	55.0	97.5
	Totalmente de acuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 13**

*En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las tareas encargadas en el tiempo programado por los responsables de área*



## Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados, el 2.50% está totalmente de acuerdo en que sus colegas cumplen con las funciones encomendadas en el tiempo establecido por los jefes de área, así mismo el 55.00% afirma estar de acuerdo en que sus colegas si cumplen con los roles encargados en el tiempo establecido por cada jefe de área, un porcentaje significativo del 25.00% mantienen una postura neutral, ya que no están ni en desacuerdo, ni en acuerdo, por otra parte, el 17.50% está en desacuerdo, ya que afirman que no todos los colegas cumplen con las funciones encomendadas en el lapso de tiempo establecido por los jefes de áreas. En resumen, la mayor parte de los funcionarios sostienen que sus colegas si cumplen a tiempo las tareas encomendadas por cada jefe de área. Sin embargo, un porcentaje significativo expresa su negativa ante esta afirmación.

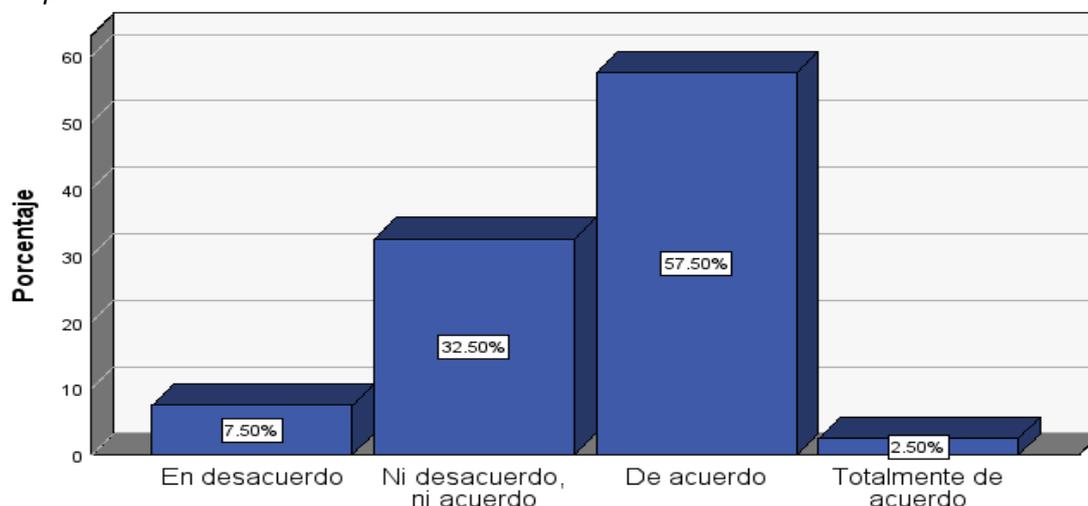
**Tabla 16**

*En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las labores establecidas por los responsables de áreas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	7.5	7.5	7.5
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	13	32.5	32.5	40.0
	De acuerdo	23	57.5	57.5	97.5
	Totalmente de acuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 14**

*En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las labores establecidas por los responsables de áreas*



## Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados, el 2.50% está totalmente de acuerdo en que sus colegas cumplen satisfactoriamente con las labores establecidas por cada jefe de área, así mismo la gran mayoría (57.50%) afirman estar de acuerdo en que sus compañeros logran cumplir las labores establecidas por los jefes de área respectivos, un porcentaje significativo del 32.50% no está ni en desacuerdo, ni en acuerdo, por otra parte, el 7.50% de funcionarios encuestados manifiestan que no siempre sus colegas cumplen con las labores encomendadas por sus jefes de área. En resumen, la gran mayoría de funcionarios sostienen que sus colegas si cumplen satisfactoriamente con las labores encomendadas por los jefes de área. Mientras que un grupo pequeño expresa su negativa y desacuerdo ante esta afirmación. Un grupo significativo por su parte no está a favor ni en contra.

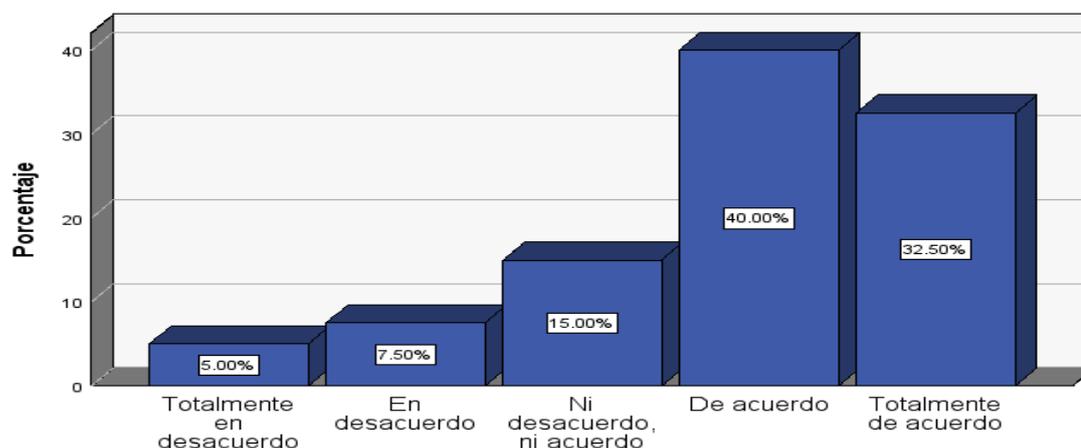
**Tabla 17**

*En tu área u oficina consideras que se labora en equipo para alcanzar las metas y objetivos de la Municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	3	7.5	7.5	12.5
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	6	15.0	15.0	27.5
	De acuerdo	16	40.0	40.0	67.5
	Totalmente de acuerdo	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 15**

*En tu área u oficina consideras que se labora en equipo para alcanzar las metas y objetivos de la Municipalidad*



## Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 40 funcionarios, el 32.50% está totalmente de acuerdo de que en sus áreas se labora en equipo para cumplir con mayor eficiencia los objetivos, así mismo la gran mayoría (40.00%) afirma estar de acuerdo en que en sus oficinas el trabajo se da en equipo, lo cual permite cumplir metas con mayor facilidad, un porcentaje significativo del 15.00% no está ni en desacuerdo, ni en acuerdo, por otra parte, el 7.50% está en desacuerdo, ya que manifiestan que no siempre se labora en equipo en sus oficinas, de igual forma el 5.00% están totalmente en desacuerdo y comparten la opinión del grupo anterior. En resumen, la gran mayoría de funcionarios sostienen que en sus oficinas el trabajo se da en equipo, lo cual facilita el logro de metas. Mientras que un grupo pequeño rechaza esta afirmación.

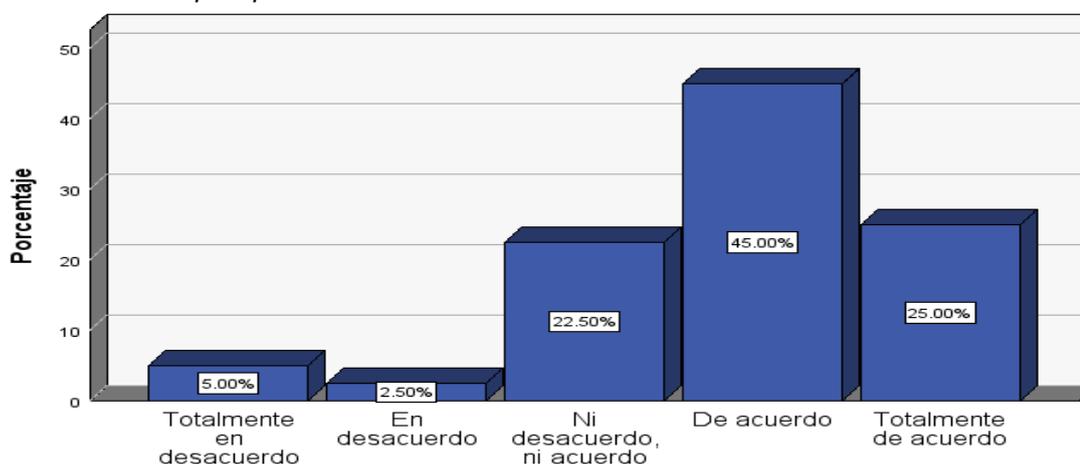
**Tabla 18**

*En tu área u oficina sientes que tus colegas reconocen y consideran los logros o contribuciones que aportas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	En desacuerdo	1	2.5	2.5	7.5
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	9	22.5	22.5	30.0
	De acuerdo	18	45.0	45.0	75.0
	Totalmente de acuerdo	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 16**

*En tu área u oficina sientes que tus colegas reconocen y consideran los logros o contribuciones que aportas*



## Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados, el 25.00% está totalmente de acuerdo en que sus colegas si reconocen y consideran los logros que vienen aportando en la entidad, así mismo el 45.00% afirman estar de acuerdo con que sus logros son reconocidos y considerados por sus demás colegas, un porcentaje considerable del 22.50% mantienen una postura neutral, ya que no están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, por otra parte, el 2.50% está en desacuerdo, ya que sienten que sus colegas no consideran ni mucho menos reconocen sus contribuciones, de igual forma el 5.00% está totalmente en desacuerdo y comparte la opinión del grupito anterior. En resumen, muchos de los funcionarios sostienen que sus colegas de área si reconocen y consideran sus logros o contribuciones, entablando con ello excelentes relaciones interpersonales.

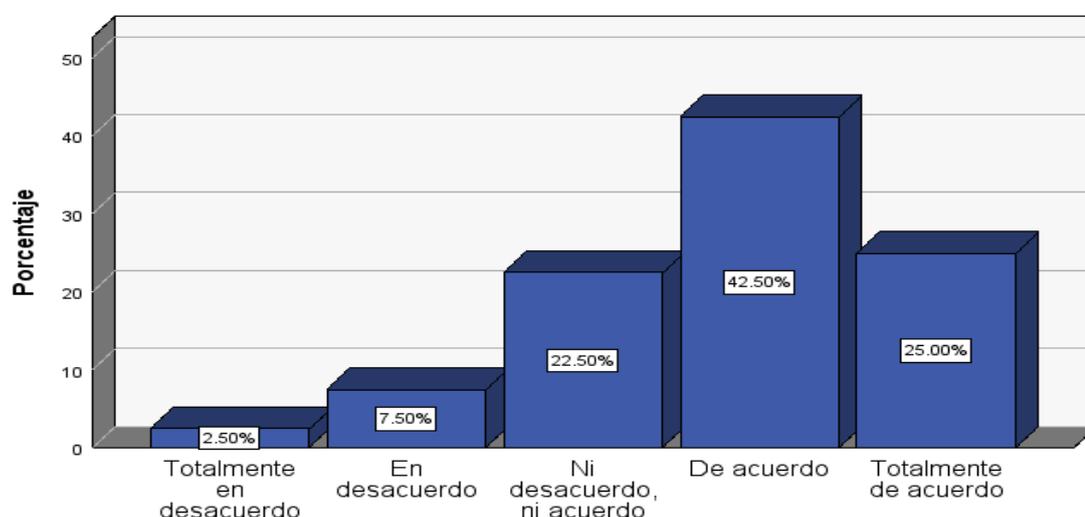
**Tabla 19**

*En tu área u oficina, usted se siente valorado y a la vez respetado por sus colegas o superiores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	En desacuerdo	3	7.5	7.5	10.0
	Ni desacuerdo, ni acuerdo	9	22.5	22.5	32.5
	De acuerdo	17	42.5	42.5	75.0
	Totalmente de acuerdo	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

**Figura 17**

*En tu área u oficina, usted se siente valorado y a la vez respetado por sus colegas o superior*



### **Análisis e interpretación**

Según los resultados obtenidos, de los 40 encuestados, el 25.00% está totalmente de acuerdo, ya que sienten que en sus oficinas sus colegas y superiores los valoran y respetan, de igual forma el 42.50% está de acuerdo con esta afirmación ya que sienten también que sus colegas los respetan y valoran, un porcentaje significativo del 22.50% no están ni en desacuerdo ni en acuerdo, por otra parte, el 7.50% está en desacuerdo debido a que sienten que en sus oficinas sus colegas y superiores no los respetan ni valoran lo suficiente, el 2.50% está totalmente en desacuerdo ya que mantiene la misma opinión que el grupo anterior, En resumen, muchos de los funcionarios se sienten respetados y valorados por sus colegas y superiores, ello conlleva a que sus relaciones interpersonales se intensifiquen de gran manera. Es importante también considerar la opinión de los funcionarios en desacuerdo para buscar posibles soluciones.

**Tabla 20**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,136	40	,062	,954	40	,102
VD	,113	40	,200*	,952	40	,088

### **Análisis e interpretación**

Según la muestra empleada, la correlación de la hipótesis fue elaborada con los datos estadísticos de Shapiro - Wilk, ya que la muestra es menor a 50, mediante los resultados obtenidos se afirma que la muestra empleada viene a ser paramétrica debido a que tiene el nivel de significancia mayor a 0,05, lo cual indica que posee una correlación positiva alta, mediante este resultado se acepta la hipótesis alterna y a su vez se demuestra que si existe correlación entre ambas variables.

#### **4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS**

En esta investigación para poder realizar la contrastación de hipótesis, se optó por emplear la técnica del coeficiente de correlación de Pearson con la finalidad de confirmar y aceptar la hipótesis.

## HIPÓTESIS GENERAL

**Hipótesis alterna:** La comunicación interna influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

**Hipótesis nula:** La comunicación interna no influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

**Tabla 21**

*Contrastación de Hipótesis general*

		Correlaciones	
		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,671**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
VD	Correlación de Pearson	,671**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

### Interpretación

Según los resultados obtenidos de la correlación de la hipótesis general de esta investigación, mediante el estadístico Pearson, nos indica que mantiene una relación del 0,671 la cual señala una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

La comunicación ascendente influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino - 2024.

**Tabla 22**

*Contrastación de la hipótesis específica 1*

Correlaciones			
		D1	VD
D1	Correlación de Pearson	1	,577**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
VD	Correlación de Pearson	,577**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

### Interpretación

El resultado del análisis de correlación de Pearson con relación a la dimensión 1 y la variable dependiente es de 0,577 lo cual afirma que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación ascendente y las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino- 2024. En resumen, la comunicación ascendente si influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad de Molino.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

La comunicación descendente influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

**Tabla 23**

*Contrastación de la hipótesis específica 2*

Correlaciones			
		D2	VD
D2	Correlación de Pearson	1	,661**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
VD	Correlación de Pearson	,661**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

### Interpretación

El resultado de análisis de correlación de Pearson con relación a la dimensión 2 y la variable dependiente es de 0,661 lo cual afirma que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación descendente y las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de

Molino – 2024. En resumen, la comunicación descendente si influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la entidad antes mencionada.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

La comunicación horizontal influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.

**Tabla 24**

*Contrastación de la hipótesis específica 3*

<b>Correlaciones</b>			
		D3	VD
D3	Correlación de Pearson	1	,529**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
VD	Correlación de Pearson	,529**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

### Interpretación

El resultado de análisis de correlación de Pearson con relación a la dimensión 3 y la variable dependiente es de 0.529 lo cual afirma que existe una correlación positiva moderada entre la comunicación horizontal y las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024. En resumen, la comunicación horizontal si influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la entidad antes mencionada.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. RESPECTO A LA HIPÓTESIS GENERAL**

Según los resultados obtenidos, el índice de correlación entre la variable independiente y la variable dependiente es de 0,671, lo cual indica que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024, es decir mientras más se emplee la comunicación interna, las relaciones interpersonales entre cada funcionario irán incrementando, formando así un ambiente laboral óptimo y agradable, estos resultados poseen relación con la investigación de Quiroz (2022) en la cual se obtuvo un resultado que afirma que si existe una correlación positiva moderada de 0,421 entre la comunicación interna y las relaciones interpersonales. Analizando y comparando estos datos de correlación podemos concluir y afirmar que a mayor nivel de comunicación interna mayor vendrá a ser la relación interpersonal.

#### **5.2. RESPECTO A LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**H.E.1** De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis de correlación de la dimensión 1 y la variable dependiente, cuyo índice de correlación fue de 0,577 el cual afirma que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la comunicación ascendente y las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino - 2024, resultados que poseen relación con la investigación del autor Ruiz (2021) en la cual se obtuvo un resultado que afirma que existe una correlación positiva moderada de (0,481) entre la comunicación ascendente y la calidad de servicio de los huéspedes, es decir, mientras exista mayor aplicación de técnicas de la comunicación ascendente con los subordinados mayor vendrá a ser la satisfacción ante la percepción de la calidad por parte de los huéspedes. Analizando y comparando ambos resultados podemos concluir que la comunicación ascendente es de suma importancia, ya que tiene por objetivo transmitir información, estados de ánimo, sugerencias, ideas y quejas hacia los niveles superiores de la organización. Además, los hallazgos de este

estudio afirman que una comunicación ascendente eficaz está directamente relacionada con las relaciones interpersonales.

**H.E.2.** De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis de correlación de la dimensión 2 y la variable dependiente, cuyo índice de correlación fue de 0,661 el cual afirma que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la comunicación descendente y las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024, resultados que poseen relación con la investigación del autor Espinoza (2023) en la cual se obtuvo un resultado el cual afirma que la comunicación descendente y el trabajo en equipo presentan una correlación moderada y a la vez directa de (0,668), por lo que se puede mencionar que la comunicación ascendente desde los niveles superiores hacia los niveles inferiores contribuye significativamente a una mayor disposición para laborar en equipo. Analizando y comparando resultados podemos concluir que la comunicación descendente es fundamental, ya que mediante ella los líderes pueden dar indicaciones importantes, dar consejos valiosos y establecer relaciones interpersonales positivas con sus subordinados. Cuando los líderes se comunican de manera efectiva y constante, promueven una cultura organizacional en la que sus subordinados se sienten escuchados y valorados, lo cual mejora la moral del equipo y su desempeño laboral.

**H.E.3.** De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis de correlación de la dimensión 3 y la variable dependiente, cuyo índice de correlación asciende a 0,529, el cual indica que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la comunicación horizontal y las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024, por lo que podemos concluir que la comunicación horizontal es muy importante para mantener un ambiente laboral agradable en dónde la comunicación fluya constantemente entre compañeros reforzando así las relaciones interpersonales entre cada área, esta afirmación tienen relación con lo que nos da a conocer el autor Ongallo (2007) el cual nos da a entender que la comunicación horizontal viene a ser directa entre colaboradores y a su vez está vinculada a la formación de grupos con el objetivo de mantener una buena convivencia mediante la cual se pueda mantener un ambiente

agradable dónde se priorice el trabajo en equipo, reforzando con ello las relaciones interpersonales entre cada miembro de una organización. Por su parte Argenti (2014) nos da a entender que para que la comunicación horizontal se ponga en marcha es indispensable que exista una excelente comunicación ascendente y descendente las cuales deben de ser fluidas, veraces y objetivas. Analizando y comparando resultados llegamos a la conclusión de que para generar una buena comunicación horizontal es necesario fomentar el diálogo entre la entidad, a su vez también es de suma importancia impulsar la participación y el trabajo en equipo.

## CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general, la investigación demuestra que la comunicación interna influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024, esta conclusión es validada por el coeficiente de Pearson, el cual se puede verificar en la tabla 21, siendo de 0,671, la cual indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Respecto al objetivo específico 1, la investigación demuestra que la comunicación ascendente influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad de Molino – 2024, esta conclusión está respaldada por el coeficiente de Pearson, el cual se puede verificar en la tabla 22, en dónde se obtiene un resultado de 0,577, el cual indica que existe una correlación positiva moderada, este resultado es validado por los ítems 1, 2 y 3 en dónde la mayoría de funcionarios encuestados afirman estar de acuerdo en que sus sugerencias o comentarios si son tomados en cuenta, además también afirman recibir respuestas e información clara y oportuna de parte de cada jefe de área. Sin embargo, existe una parte significativa de funcionarios que expresa su desacuerdo sobre las afirmaciones mencionadas.

Respecto al objetivo específico 2, la investigación demuestra que la comunicación descendente influye significativamente en las relaciones interpersonales de la Municipalidad de Molino – 2024, esta conclusión está respaldada por el coeficiente de Pearson, el cual se puede verificar en la tabla 23, en dónde se obtiene un resultado de 0,661, el cual indica que existe una correlación positiva moderada, este resultado es validado por los ítems 4, 5 y 6, en dónde la mayor parte de encuestados afirman estar de acuerdo en que la información que reciben y la comunicación que mantienen con los jefes superiores son claras y bien detalladas, lo cual de alguna manera refuerza sus relaciones interpersonales positivamente. Sin embargo, existe una parte significativa de encuestados que no está ni a favor ni en contra y otro porcentaje significativo a su vez expresa su negativa y desacuerdo sobre las

afirmaciones mencionadas anteriormente. Es importante mantener estas opiniones para implementar posibles soluciones.

Respecto al objetivo específico 3, la investigación demuestra que la comunicación horizontal influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad de Molino – 2024, esta conclusión está respaldada por el coeficiente de Pearson, el cual se puede verificar en la tabla 24, en dónde se obtuvo un resultado de 0,529, el cual indica que existe una correlación positiva moderada, este resultado es validado por los ítems 7, 8 y 9, en los cuales la mayoría de funcionarios encuestados afirman que la confianza, la colaboración y la cooperación favorecen e incrementan las relaciones interpersonales y mantienen un clima laboral agradable en el cual se priorice el trabajo en equipo y la constante comunicación entre compañeros para obtener mejores resultados. Sin embargo, existe una parte significativa de encuestados que optó por mantener una postura neutral, a su vez también otro grupo significativo de encuestados expresan su negativa y desacuerdo ante estas afirmaciones mencionadas. Es importante tener en cuenta estas opiniones para implementar posibles soluciones.

## RECOMENDACIONES

En función a la conclusión general, ya que se ha obtenido una correlación positiva moderada entre ambas variables, se recomienda a las autoridades municipales mejorar y fortalecer la comunicación interna, la cual será fundamental, ya que a través de ella se va a mantener y reforzar las relaciones interpersonales entre cada funcionario. Esto puede incluir la implementación de canales de comunicación, las capacitaciones, un ambiente agradable y participativo y la evaluación continua en cuestión a la comunicación.

En función a la conclusión específica 1, se recomienda a las gerencias establecer políticas de comunicación interna que aseguren que los subordinados puedan compartir sus opiniones, inquietudes y sugerencias de manera clara, eficiente y sin barreras. Para lograr una comunicación fluida se sugiere implementar canales abiertos de comunicación que permitan expresar a los empleados sus ideas de forma libre y segura, también se sugiere implementar reuniones en dónde se pueda compartir retroalimentación ya sea de empleado a jefe o viceversa, así también se sugiere implementar políticas de respuesta rápida y los debidos reconocimientos. Estas políticas van a permitir un flujo constante y eficiente de información, asegurando a su vez que los subordinados se sientan escuchados, lo cual va a mejorar sus relaciones interpersonales.

En función a la conclusión específica 2, se recomienda a la entidad establecer protocolos de comunicación a nivel gerencial, en la que se incluya un programa de inducción, la cual será para los nuevos empleados con el fin de lograr que comprendan las políticas y procedimientos de la entidad, garantizando así no solo la asimilación de la información, sino también el fortalecimiento de las relaciones laborales en la Municipalidad, favoreciendo el desarrollo de un ambiente de confianza y colaboración. Además, se debe de establecer un sistema para comunicar de manera frecuente y regular las decisiones claves, asegurando que la información sea comprendida y aplicada correctamente, agilizando así los procesos.

En función a la conclusión específica 3, se recomienda a los gerentes y jefes de área poder implementar y reforzar la comunicación interna entre sus subordinados, manteniendo un ambiente agradable en dónde se priorice el trabajo en equipo, la cooperación entre áreas o departamentos y el apoyo mutuo entre funcionarios con el único objetivo de cumplir las funciones y procesos encomendados en beneficio de la población, así mismo también se recomienda al personal superior reforzar las relaciones interpersonales entre sus subordinados para convivir en un ambiente agradable en donde la confianza y el apoyo mutuo sea indispensable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aced et al. (2021) Manual de comunicación interna. (1 ed.) Ediciones Dircom
- Alvarado Duran, N. R. (2022). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los colaboradores del Gobierno Regional de Huánuco*. [Tesis para optar el grado de maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/item/c32f0a97-4847-438e-9c96-f4720aa9c413>
- Alvarez Bautista, A. E. (2020). *Los procesos de comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de los empleados administrativos del gobierno autónomo descentralizado municipal Santiago de Píllaro*. [Tesis para la obtención del título profesional, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c6c8d4c6-a1af-4728-8baa-27dff2262783/content>
- Argenti Paul, A. (2014). Comunicación estratégica y su contribución a la reputación. *LID EDITORIAL*, 5(2), 25-24. <https://doi.org/10.15581/022.34408>
- Berceruelo et al. (2014) *Nueva comunicación interna en la empresa* (1 ed.) Ediciones Aedipe. <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2010) Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3 ed.) Ediciones PEARSON. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bueno Moreno, M. R. y Garrido Torres, M. A. (2012). Relaciones interpersonales en la educación. (1 ed.) Ediciones Pirámide

- Cuenca et al. (2009). Comunicación interna. (1 ed.) Ediciones DIRCOM.  
[https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la Cruz Rodríguez, L. I. (2022). Comunicación interna y relaciones interpersonales de los colaboradores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2022 [Tesis para optar el título de profesional de licenciada en trabajo social, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT.  
<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/06b25a6b-9640-4335-a6c0-a37b767d67dc/content>
- Del Águila Ruiz, J. A. (2021). *La comunicación interna y su incidencia en la calidad de servicio al cliente en la empresa hotelera Royal – Tingo María, 2020*. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.  
<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2952/Del%20Aguila%20Ruiz%2c%20Julissa%20Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dubrin Andrew, J (2008). Relaciones Humanas: Comportamiento humano en el trabajo. (9 ed.) Editorial PEARSON.  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w21929w/U2S6L2.pdf>
- Escudero et al. (2018). La responsabilidad como valor esencial durante la formación escolar. *Cultura. Educación y Sociedad* 9(3), 493-498.  
<https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.3.2018.58>
- Espinoza Concha, R. C. (2023) *Comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023* [Tesis para la obtención del grado de magíster en la Universidad Cesar Vallejo – Lima] Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123984/Espinoza\\_CRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123984/Espinoza_CRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Esteban Mauricio, M. (2024). *Comunicación interna y clima organizacional en Automotores Mopal – sede Huánuco, 2023* [Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/5015/Esteban%20Mautino%2c%20Maribeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Goldhaber et al. (2020). *Fundamento de comunicación organizacional de la organización a la estrategia en el siglo XX1*. Ediciones Organizational Communication Global Network. [https://www.researchgate.net/publication/343629110\\_Fundamentos\\_de\\_Comunicacion\\_Organizacional\\_2022](https://www.researchgate.net/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacional_2022)
- Goleman, D. P. (2006). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós SA. [https://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](https://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)
- Gonzales Frigolí, M. (2009). *Comunicación interna: claves para una gestión exitosa*. (1 ed.) Ediciones La Crujía.
- Guiner Ciro, O. P. (2017). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del empleo Junín-Huancayo*. [Tesis para la obtención del título profesional de licenciado en administración, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/395/T037\\_70225132\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/395/T037_70225132_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación*. (6 ed.) Ediciones McGraw - Hill Education. [https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/254857\\_DOC\\_2023-03-01\\_18:46:18.pdf](https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/254857_DOC_2023-03-01_18:46:18.pdf)
- Hernández Gaviño, R. (2001) *Introducción a los sistemas de control*. (1 ed.) Editorial PEARSON.

<http://lcr.uns.edu.ar/fcr/images/Introduccion%20a%20Los%20Sistemas%20de%20Control.pdf>

- Hernani Jáuregui, A. I. (2018). *Comunicación para la creación de valor compartido: la experiencia Proyecto de cadenas productivas en valle Fortaleza, Barranca de AJE Group – Fundación Añaños*. [Tesis para la obtención del título profesional de licenciado, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULIMA. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8012/Hernani\\_J%C3%A1uregui\\_Angelo\\_Italo.pdf?sequence=1](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8012/Hernani_J%C3%A1uregui_Angelo_Italo.pdf?sequence=1)
- Idalberto Chiavenato, S. P. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (10 ed.) Ediciones McGraw - Hill Interamericana.
- Junco Jiménez, S. M. (2020). *Influencia en las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS BABAHOYO*. [Tesis para la obtención del grado de magíster en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15812/1/T-UCSG-POS-MGSS-276.pdf>
- Ongallo Guerrero, C. (2007). *Manual de comunicación*. (2 ed.) Editorial Dykinson S.L.
- Quiroz Quiroz, E. A. (2022). *La comunicación interna y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaraz, 2022*. [Tesis para la obtención del título profesional de licenciado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105499/Quiroz\\_QEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105499/Quiroz_QEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos et al. (2017). *Comunicación organizacional*. (1 ed.) Ediciones Grupo Compás.

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>

Rivera et al. (2022). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *RECIMUNDO*, 7(1), 372 - 380. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.372-380](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.372-380)

Tacuchi Santa Cruz, G. (2017). *La comunicación interna y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco – 2017*. [Tesis para la obtención del título profesional de licenciado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. [https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/693/T047\\_74757828t.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/693/T047_74757828t.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vélez Núñez, A. P. (2024). *El desarrollo organizacional y la comunicación interna en la empresa DIMARGROUP S.A.S.* [Tesis para la obtención del título profesional de licenciada, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/8c57dc1d-cf34-4db2-82e6-84a36aa6b8c5/content>

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Rivera Trujillo, L. J. (2025). *La comunicación interna y las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>Tipo</b>
	¿De qué manera la comunicación interna influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024?	Determinar de qué manera la comunicación interna influye en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino- 2024	La comunicación interna influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.	Aplicada
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>Enfoque</b>
La comunicación interna y las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino - 2024	¿Cómo influye la comunicación ascendente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024?	Determinar cómo influye la comunicación ascendente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024	La comunicación ascendente influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.	Cuantitativo
	¿Cómo influye la comunicación descendente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024?	Determinar cómo influye la comunicación descendente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024	La comunicación descendente influye significativamente en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.	<b>Nivel</b>
				Correlacional
				<b>Diseño</b>
				No experimental - transversal
				<b>Población</b>
				40
				<b>Muestra</b>
				40
				<b>Técnica e instrumentos</b>
				Encuesta y cuestionario (Escala de Likert)
				<b>Procesamiento de datos</b>

---

¿Cómo influye la comunicación horizontal en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024?	Determinar cómo influye la comunicación horizontal en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino - 2024	interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino – 2024.	SPSS, Excel, Word y Power Point
--	---	---	---------------------------------

---

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario para los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino.

**Objetivo.** Analizar cómo influye la comunicación interna en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Molino, 2024.

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (x) el nivel de acuerdo que tenga con cada una de las siguientes afirmaciones. Las respuestas serán totalmente anónimas y confidenciales.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni desacuerdo, ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Sientes que tus sugerencias y comentarios son tomados en cuenta por los funcionarios de mayor nivel en la Municipalidad.					
2	En la Municipalidad de Molino, la información fluye de manera clara y oportuna desde los niveles superiores hasta los empleados.					
3	Cuando envías sugerencias o comentarios a la administración de la Municipalidad, recibes una respuesta clara y detallada.					
4	En la Municipalidad de Molino, los líderes comunican las decisiones y políticas de manera clara y comprensible hacia los niveles inferiores.					
5	En la Municipalidad de Molino la información comunicada desde los niveles superiores es suficientemente detallada para entender las decisiones y políticas implementadas.					
6	En la Municipalidad de Molino las comunicaciones generadas de líder a empleado son claras, facilitando con ello una buena comprensión y relación laboral.					
7	Sientes que existe un fuerte sentido de colaboración y apoyo mutuo entre los diferentes departamentos de la Municipalidad.					
8	En la Municipalidad de Molino la confianza mutua entre colegas facilita una comunicación abierta y sincera.					
9	Sientes que la cooperación de los diferentes departamentos en la Municipalidad de Molino se realiza de manera efectiva y coordinada.					

10	Sientes que la cultura de aceptación en la Municipalidad de Molino se refleja en cómo los departamentos colaboran y se comunican entre sí, promoviendo una mayor integración y cooperación.					
11	Sientes que en la Municipalidad de Molino la comunicación interna entre departamentos facilita una integración efectiva de equipos y promueve relaciones interpersonales positivas.					
12	En la Municipalidad de Molino, sientes que tiene valor las opiniones de los colegas ante los jefes de áreas.					
13	En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las tareas encargadas en el tiempo programado por los responsables de área.					
14	En la Municipalidad de Molino, los colegas cumplen con las labores establecidas por los responsables de áreas.					
15	En tu área u oficina consideras que se labora en equipo para alcanzar las metas y objetivos de la Municipalidad.					
16	En tu área u oficina sientes que tus colegas reconocen y consideran los logros o contribuciones que aportas.					
17	En tú área u oficina, usted se siente valorado y a la vez respetado por sus colegas o superiores.					

**¡Muchas gracias por su cooperación!**

## ANEXO 3 SOLICITUD

CARTA N°01-2024-LJRT

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR MI PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL.

SEÑOR: HECTOR SIMON ALANIA

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOLINO.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en merito al presente documento, yo LUIS JUNIOR RIVERA TRUJILLO identificado con DNI N° 71061231, domiciliado en el Jr. Pillco Mozo MZ-A LT-09 Paucarbamba, bachiller en Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, solicito me brinde la autorización correspondiente para poder desarrollar mi proyecto de investigación bajo el tema LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES en la distinguida entidad que usted dirige, la cual contribuirá positivamente.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi mas alta consideración y estima.

ATENTAMENTE:

Huánuco 4 de setiembre del 2024



RIVERA TRUJILLO LUIS JUNIOR  
DNI: 71061231



CORREO ELECTRONICO: [luisitotheking01@gmail.com](mailto:luisitotheking01@gmail.com)

Número de celular: 902561452

# ANEXO 4

## AUTORIZACIÓN



Molino, 10 de setiembre del 2024.

### **CARTA N° 236- 2024-MDM/A**

Señor:  
**LUIS JUNIOR RIVERA TRUJILLO**  
**BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
Correo: [luisitotheking01@gmail.com](mailto:luisitotheking01@gmail.com)  
Celular: 902 561 452  
Presente. –

**ASUNTO : COMUNICO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**REF: CARTA N° 01-2024-LJRT (Expediente N° 4107, de fecha 04/09/2024).**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, saludándolo cordialmente en nombre de la Municipalidad Distrital de Molino, y a la vez, en virtud a lo solicitado mediante el documento de la referencia, y conforme a lo ha señalado por el Sub Gerente de Recursos Humanos de esta comuna edil, a través del Informe N° 338-2024-MDM/GA/SGRH/WRD, de fecha 09 de setiembre de 2024, refrendado por el Gerente de Administración con Informe N° 207-2024-MDM/GA, con fecha de recepción 10 de setiembre de 2024, en tal sentido, se COMUNICA la aceptación y autorización, para que desarrolle su proyecto de investigación para la obtención del título profesional del tema "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES".

Por lo que cumplo con poner der su conocimiento para los fines correspondientes.

Adjunto:

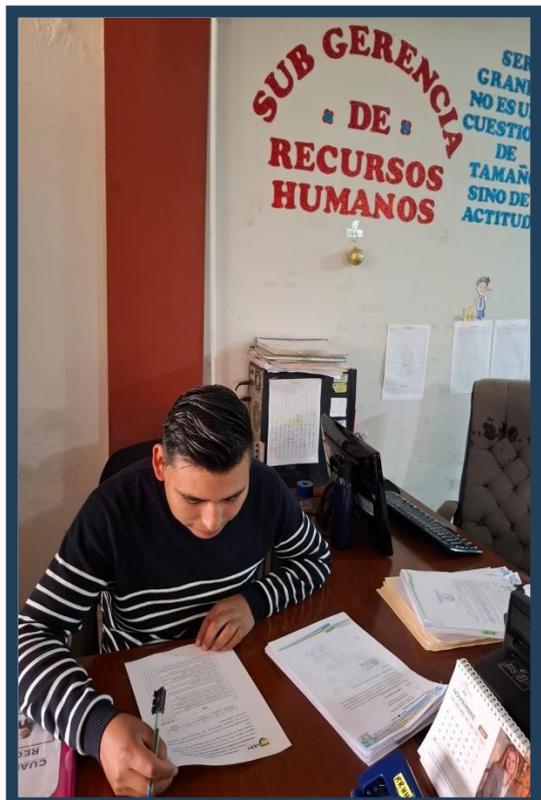
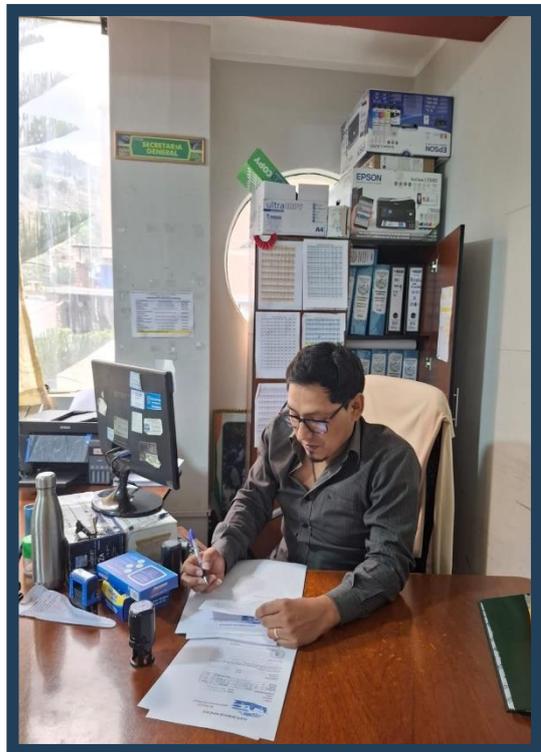
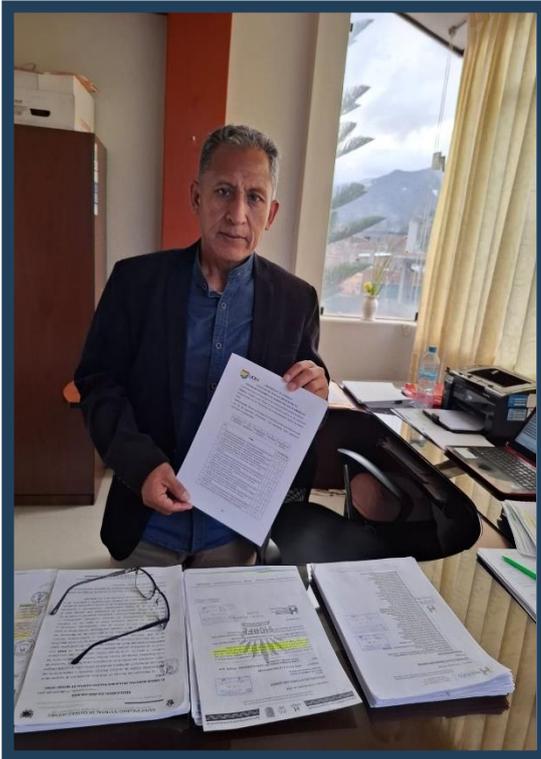
- INFORME N° 207-2024-MDM/GA, recibido con fecha 10/09/2024, de la Gerencia de Administración.
- INFORME N° 338-2024-MDM/GA/SGRH/WRD, de fecha 09/09/2024, de la Sub Gerencia de Recursos Humanos.

Sin otro particular, me despido no sin antes aprovechar la oportunidad para reitérale a usted, las muestras de mi especial y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOLINO  
PACHITEA - HUÁNUCO  
ALCALDIA  
Hector Simón Alania  
ALCALDE

**ANEXO 5**  
**PANEL FOTOGRÁFICO**





## ANEXO 6

### ENTREVISTA A LOS POBLADORES



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista para los pobladores del Distrito de Molino

**Objetivo:** Poder validar la problemática descrita en la descripción local de la presente investigación.

**Instrucciones:** Leer bien las preguntas y responder con la mayor sinceridad posible. Tenga en cuenta que las respuestas serán totalmente anónimas y confidenciales.

1. **¿Qué aspectos crees que son esenciales para que la comunicación entre los funcionarios sea efectiva y beneficie a la comunidad?**
2. **¿Crees que la falta de comunicación entre los funcionarios ha afectado el avance de los proyectos o procesos en la Municipalidad?**
3. **¿Cómo describirías la comunicación entre los funcionarios de la Municipalidad? ¿Crees que hay un buen ambiente de trabajo?**
4. **¿Has presenciado situaciones en las que la falta de comunicación ha causado problemas en los servicios que brinda la Municipalidad?**
5. **¿Presenciaste huelgas o protestas por parte de la población en la Municipalidad a causa de la ineficiencia o retrasos en los servicios que brinda la Municipalidad por la falta de comunicación y trabajo en equipo?**

## ANEXO 7

### EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LA ENTREVISTA

