



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

**Comunicación interna y desempeño laboral en una  
institución educativa del distrito de Piás 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
MESTRA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA

**AUTORA:**

Guadamos Pacheco, Steffany Sheyla ([orcid.org/0000-0003-1956-0561](https://orcid.org/0000-0003-1956-0561))

**ASESOR:**

Dr. Aliaga Loyola, Luis Javier ([orcid.org/0000-0002-7034-0786](https://orcid.org/0000-0002-7034-0786))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TRUJILLO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi mamá, familia, amigos, especial a Octavio y César; por ser el motivo constante de mi superación.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la directora y colaboradores de la institución educativa de Piás por haberme brindado el tiempo y disposición para llevar a cabo este trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
ÍNDICE DE TABLAS .....	V
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VI
Resumen .....	VII
Abstract .....	VIII
I. Introducción .....	1
II. Marco Teórico .....	4
III. Metodología .....	14
IV. Resultados .....	19
V. Discusión .....	33
VI. Conclusiones .....	38
VII. Recomendaciones .....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Análisis de frecuencia de la variable comunicación interna</i> .....	19
<i>Tabla 2: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación hacia abajo</i> .....	20
<i>Tabla 3: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación hacia arriba</i> .....	21
<i>Tabla 4: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación horizontal</i> .....	22
<i>Tabla 5: Análisis de frecuencia de la variable desempeño laboral</i> .....	23
<i>Tabla 6: Análisis de frecuencia de la dimensión funciones</i> .....	24
<i>Tabla 7: Análisis de frecuencia de la dimensión comportamiento</i> .....	25
<i>Tabla 8: Análisis de frecuencia de la dimensión compromiso</i> .....	26
<i>Tabla 9: Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral</i> .....	27
<i>Tabla 10: Pruebas de normalidad</i> .....	28
<i>Tabla 11: Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral</i> .....	29
<i>Tabla 12: Correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral</i> .	30
<i>Tabla 13: Correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral</i> ...	31
<i>Tabla 14: Correlación entre comunicación horizontal y desempeño laboral</i> .....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Análisis de frecuencia de la variable comunicación interna.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 2: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación hacia abajo.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 3: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación ascendente.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 4: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación horizontal .....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 5: Análisis de frecuencia de la variable desempeño laboral .....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 6: Análisis de frecuencia de la dimensión funciones .....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 7: Análisis de frecuencia de la dimensión comportamiento .....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 8: Análisis de frecuencia de la dimensión compromiso .....</i>	<i>26</i>

## Resumen

Esta indagación presenta la conexión que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una Institución Educativa del distrito de Piás.

La metodología utilizada en esta investigación es tipo básica con diseño descriptivo – correlacional y no experimental. El estudio se presenta en la modalidad de procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea.

La población con la que se contó fue de 25 trabajadores que representaron a la totalidad, a pesar de ser una población pequeña se manejó la técnica por muestreo censal que supone estudiar a todos los involucrados como muestra.

En cuanto a la recolección de datos, se utilizó para encuestar un cuestionario de comunicación interna y cuestionario de desempeño laboral. Los resultados reflejaron que existe una relación positiva directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás - Pataz, con un nivel de significancia de 0.000 (99% de confiabilidad) y un coeficiente de correlación de 0.803. De igual forma en lo referente a las dimensiones de comunicación interna y la variable de desempeño laboral.

Palabras clave: Comunicación interna y desempeño laboral

## **Abstract**

This research presents the relationship between internal communication and work performance in workers of an educational institution in the district of Piás.

The methodology used in this research is a basic type with a descriptive – correlational and non-experimental design. The study is presented in the mode of communication processes in contemporary society.

The population that was counted was 25 workers who represented all the workers in the institution. The technique used to calculate the sample was census sampling.

For the data collection, the investigator used an internal communication questionnaire and work performance questionnaire. The results showed that there is a direct positive relationship between internal communication and work performance of workers at an educational institution in Piás - Pataz, with a significance level of 0.000 (99% reliability) and a Pearson coefficient of 0.803. The results were similar about relation to the dimensions of internal communication and the variable of work performance.

Keywords: internal communication, work performance.

## I. Introducción

Es necesario reconocer la gran importancia, especialmente en la última década, de la comunicación interna en relación a los beneficios o perjuicios que pueda generar en una empresa en referencia al progreso que ésta busca. Ahora bien, dilucidar el concepto requiere involucrar tanto a individuos como a las diversas interacciones que tienen lugar en el proceso laboral, por lo que se debe mencionar elementos imprescindibles como las habilidades comunicativas o la capacidad de resolución de conflictos, tan frecuentes en los tópicos de índole humana.

Por otro lado, sea esta organización de tipo empresarial o educativa, debe aceptarse que la misma no solo depende en su éxito de la preparación técnica o profesional de su equipo, sino que además debe cuidar los mecanismos de comunicación interna que existan en su sociedad laboral. Si hablamos de una atmósfera adecuada, la viabilidad y rentabilidad, además de la eficiencia en el alcance de objetivos se verán favorecidas; por otra parte, de hallarse un escenario nocivo se evidenciarán rápidamente las falencias traducidas en afectaciones significativas en el aspecto laboral.

Una institución educativa del pueblo de Piás, Pataz, La Libertad no tendría por qué ser ajena a este tipo de convivencia formativa. Sin embargo, en ella se observa que su comunicación interna es poco acogida, evidenciado la falta de liderazgo o habilidades comunicativas relacionadas a la escasa gestión de planificación en dicha casa de estudios, la cual trasciende en el desempeño laboral y por sí misma en la estabilidad estructural de la institución educativa. Estas exposiciones de dificultades demuestran que no se está prestando la debida importancia al desarrollo ni concepción de la comunicación interna que va a impactar en el desempeño laboral.

Esta investigación posee la intención de exponer el relacionamiento existente entre los mecanismos de comunicación que se dan en los públicos internos frente al desempeño laboral en una casa de estudios del distrito de Piás. Esta convivencia de variables invita a ser investigada para conocer las características de la comunidad educativa; en este sentido, en el Programa Directivos EDUCAN (2017) la capacidad de gestión para construir un entorno

seguro, acogedor y colaborativo, es cuestión de todos los miembros del organismo educativo como práctica oportuna de la comunicación asertiva que promueve el impulso de habilidades personales a miras de un desempeño que beneficie al desarrollo de una institución organizada y democrática.

Por ello se ha considerado, siendo el adecuado clima institucional un importante proceso comunicacional en la sociedad contemporánea, perpetuar un proceso de diálogo y expresión entre los elementos educativos del plantel y garantizar un pertinente desempeño laboral, formulando la interrogante: “¿Cómo se vinculan las variables de comunicación interna y desempeño laboral dentro de la Institución Educativa del distrito de Piás?”

Considerando el objetivo principal de la enseñanza, que es inculcar conocimientos, además de los obstáculos que pertenecen sobre todo al orden económico, se hace imprescindible no sólo evaluar su calidad y cumplimiento de metas sino incluso proponer alternativas de mejora al índice de comunicación interna en los elementos participantes de la realidad educativa. Pues como ente formador, la escuela, el colegio o finalmente la institución educativa representa un pilar básico en la consolidación de una ciudadanía productiva y responsable.

Además, es probable que el generar recomendaciones puede llegar a influir en el establecimiento una adecuada comunicación interna, así como la formulación clara y concisa de objetivos y un trabajo de gestión efectivo. Ya que según el Minedu (2017), en la escuela se erigen normativas con la aprobación democrática del plantel y se ve el conflicto como una oportunidad de poner en práctica las estrategias de prevención, atención y contención respecto a probables escenarios de confrontación.

Englobando la idea general de concatenación entre, primero, un adecuado servicio de comunicación interna; segundo, un apropiado desempeño laboral; y tercero, un exitoso proceso de aprendizaje

Para el desarrollo de esta indagación, se trazó un objetivo principal y general que supuso saber cómo se relaciona la variable principal con la secundaria entre los que trabajan en una casa de estudios del distrito de Piás. Asimismo, se consideraron como objetivos específicos establecer el tipo de vínculo referente a la

dimensión de comunicación que desciende con la segunda variable; además, conocer el tipo de vinculación entre la dimensión de comunicación hacia arriba con la variable desempeño laboral; por último, se planteó determinar la clase de vínculo que pueda existir entre la dimensión horizontal y la variable secundaria.

## II. Marco Teórico

Se consideraron como antecedentes para el posterior cruce de resultados, en el ámbito internacional, inician con el trabajo de Maldonado (2018), quien diagnosticó el estado de las variables estudiadas en un centro sanitario chileno, precisando como el propósito principal saber cuál es el vínculo que une a las variables principal además de la secundaria. Respecto a su estudio, el autor determinó utilizar un estudio descriptivo y cualitativo haciendo uso de una herramienta virtual, un cuestionario, para la obtención de información. Se presentó una complicación en el desarrollo de la investigación, dado que no hubo una participación total de la muestra seleccionada. En lo referente a lo que obtuvo, aquellos que respondieron a los instrumentos muestran conformidad frente al clima laboral a causa de la buena comunicación interna.

Recientemente, Castro (2020) se planteó conocer la relación de variables de su investigación. Para lograr investigar recurrió a lo analítica descriptiva, longitudinal y cuantitativa del análisis. La manera en que se recaudó la información fue a través de entrevistas semiestructuradas y el formulario adecuado. Los resultados obtenidos indicaron que las estrategias y herramientas comunicacionales usadas de formas interna contribuyen a la conformación de un bienestar en el espacio de trabajo; por tanto, se concluye la existencia relacional de variables.

Asimismo, a nivel nacional, se consideró el trabajo de Maza (2019), quien estudió la comunicación interna relacionada al desempeño laboral entre personas que laboran en una UGEL de Comas en el año 2018, donde su objetivo general trató de fijar el relacionamiento entre ambas variables del título de la investigación en la muestra seleccionada. En la parte metodológica se contempló lo hipotético deductivo y la investigación se sumergió de forma básica aplicada con estudio descriptivo correlacional; la dirección de investigación fue estilo cuantitativa - experimental – transversal. Accediendo a una comunidad instituida por 78 individuos - colaboradores del régimen CAS y CAP de los recursos humanos de la institución formativa lo que tuvo como consecuencia una población censal. Se usó como técnica para obtener resultados a la encuesta y los instrumentos se

presentaron como cuestionarios, autorizados por expertos y cuya confiabilidad fue obtenida mediante la fiabilidad Alfa de Cronbach (KR -20). Se alcanzó la conclusión de esta investigación se obtuvo que variable principal poseyó un  $r$  de 0.857 (aceptable) mientras que para Desempeño Laboral un  $r = 0.791$  (aceptable), lo que indica que ambos elementos son fiables. Respecto a sus resultados en cruce de hipótesis, se infiere que hay reciprocidad alta.

Por otra parte, se tuvo en cuenta la investigación de Marin (2019) respecto al nivel de relacionamiento de las mismas variables de estudio en Novo Centro Universal SAC El Tambo – Huancayo. Este fue un estudio observacional - aplicativo - comparativo, su forma o grado de investigación fue explicativa - descriptiva. Se aplicó el muestreo censal con una población de 28 individuos trabajadores de la compañía mencionada. Se empleó para esta investigación el método deductivo-inductivo con un diseño o forma experimental-demostrativa. Luego de la ejecución de la encuesta se supo que la de las variables es positiva.

Para contribuir a la presente investigación, Cruz (2019) estudió las mismas variables de esta exploración, pero con un escenario puneño dentro de una municipalidad, con la que se propuso saber del tipo de manera en que se vinculan las variables. Sus dimensiones fueron: informal, ascendente, formal, descendente y horizontal; mientras que las dimensiones que conformaron a la variable desempeño laboral fueron conocimiento del cargo y calidad de trabajo. Con una orientación cuantitativa- correlacional descriptiva no experimental, recurrió también al procedimiento deductivo. Trabajó con una totalidad de 20 individuos colaboradores que respondieron a las preguntas para conocer sus ideas. Gracias a esto se supo que lo obtenido fue favorable, ya que mediante Spearman se supo de la existencia del relacionamiento directo entre las variables.

Al final está el trabajo de Pilco (2022), que fue realizado con el objetivo de determinar cómo estaban relacionadas las variables mencionadas en el estudio presente entre trabajadores de la zona registral 5 de Trujillo. Se abordó una investigación básica con diseño descriptivo correlacional, para la cual empleó una muestra de 120 colaboradores, extraída de la población de 263 mediante un juicio no probabilístico circunstancial. El método al que se recurrió fue el de encuestar con cuestionarios, confeccionados para cada variable. Se supo de la relación

directa entre las variables estudiadas, con 0.05 de significancia y un Rho de Spearman igual a 0.517.

En la revisión teórica que se realizó, se encontró información importante como la expuesta a continuación:

### **Teoría del comportamiento organizacional**

Según Fernández (1986) la teoría del comportamiento está vigente desde el año 1959 y direcciona un nuevo enfoque administrativo “enfoque de las ciencias del comportamiento”, donde abandona todas las bases administrativas de teorías anteriores como: teoría de la burocracia, teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas, dando énfasis en su nuevo paradigma que evalúa al sistema de personas dentro de un contexto organizacional. Esta dinámica supone predecir comportamientos internos en la organización como respuesta a diversos estímulos institucionales.

### **Teoría de la información organizacional**

Huamán (2017) manifiesta que esta teoría logra la interconexión entre los agentes de una organización quienes en sus afanes de interacción crean un sistema diádico de fuente / receptor con el propósito de cumplir metas laborales. Toda la atención de esta teoría se evoca principalmente en la indagación del proceso comunicacional de la empr

sa para seleccionar, interpretar y utilizar la información de los mensajes antes que la estructura organizacional.

### **Teoría de la equidad**

Para Navarro y Ríos (2020) los trabajadores diferencian entre aportaciones que ellos realizan y compensaciones que se obtienen a cambio. Frente a ello Peiró (2021) adiciona que un individuo en la posición de trabajo suele compararse con alguien más con el objetivo de realizar una valoración en el trato que recibe si es justo y óptimo a modo de una apreciación propia.

## **COMUNICACIÓN INTERNA**

Esta investigación se asienta en estudios teóricos que precisan y avalan el relacionamiento entre comunicación interna y desempeño laboral. Para ello, se empezó abordando la epistemología de la comunicación interna, que en palabras de Guerrero (2019) se trata de un pilar transmisor de cultura organizacional con el que el agente interno se identifica y motiva en el trabajo. A este concepto los autores Oyarvide et. al. Montaña (2017). Añaden que la comunicación interna supone ser un dispositivo de la productividad de los públicos, los mensajes, los canales y los flujos de diálogo dentro de la organización.

Para Robbins & Judge (2009) la dirección de la comunicación es crucial para poder entender los mecanismos que interactúan dentro de ella, siendo descendente, ascendente y horizontal los tipos de grupos denominados por los autores y que se describen a continuación:

### **COMUNICACIÓN DESCENDENTE**

Cuando se piensa en aquella comunicación que se dirige hacia abajo (de directivo a empleado), se denomina comunicación descendente, y usualmente la utilizan gerentes y líderes para asignar metas a cada uno de los trabajadores, impartir instrucciones, informar sobre políticas y ahondar en problemas que necesitan solución. En referente a esto, el autor Chiavenato (2009) formula indicadores direccionales de la comunicación, y en cuanto a la forma descendente describe los siguientes:

Documentos administrativos: Estos se hacen presentes en manuales o programas de capacitación como una forma de acumulación de procedimientos y maneras de negociación para las operaciones de la organización. Así mismo, estos documentos capturan todo tipo de conocimiento corporativo que ayudan a la resolución de conflictos futuros (Chiavenato, 2009).

#### **Políticas y procedimientos:**

En cuanto a esta dimensión, Alarcón (2020) indica que lo importante, lo urgente, lo que se debe y no comunicar o ejecutar, se le denomina como políticas y procedimientos internos, a modo de sistema facilitador de información que deriva

mensajes a todas las áreas. Esto finalmente reduce la complejidad de operación de objetivos implantados en la planificación anual. La buena consecuencia de seguir estos reglamentos, es que los colaboradores se verán más empapados de la información de la compañía lo que generará participación en la organización estableciendo responsabilidades como roles estratégicos.

### **Retroalimentación:**

Veliz (2018) define el concepto de retroalimentación interna como una constante emisión y recepción de información empresarial que conduce hacia el alcance de metas planteadas. Además, deja en claro que en la actualidad si se desaprovecha el conocimiento de la información interna se desperdiciará la atención que podría estar centrada en la satisfacción de las necesidades colectivas que puede resultar constructiva y positiva para la organización.

### **Información ideológica:**

Para Kaiten (2017) la información ideológica corporativa corresponde a saber reconocer y aprender sobre los valores corporativos, la visión y misión, con la finalidad de conseguir la excelencia y acatamiento de todos las metas. En pocas palabras es el sentir, o parte humana de la institución.

## **COMUNICACIÓN ASCENDENTE**

Para Robbins & Judge (2009). Este tipo de comunicación fluye hacia arriba, apuntando a un nivel superior de la organización. Su objetivo es retroalimentar a los superiores e informar sobre el cumplimiento de metas. Esta forma de comunicación mantiene a los directivos informados respecto al cumplimiento de labores y pendientes de propuestas que apuntan intentar solucionar alguna situación desfavorable para la institución.

### **Reporte de funciones**

En cuanto a esta dimensión, Chiavenato (2009) se plantea varios cuestionamientos para resolver el reporte de funciones orientados a la ejecución y valoración de metas corporativas, primero indica que el reporte de trabajo resuelve cómo es que hizo, cuándo y a través de qué plan de acción, finalmente se incrusta

el nombre del responsable, los recursos utilizados, el tipo de comunicación utilizada y si todos los miembros están comprometidos con sus deberes.

### **Reporte de queja y sugerencias**

El mismo autor mencionado líneas atrás, describe a esta dimensión como una forma de salir de lo mismo o de la rutina que invita a ofrecer sugerencias a forma de intercambio de información y perspectivas sobre el desempeño corporativo donde se exponga las necesidades de la compañía.

### **Sondeo de opiniones**

Chiavenato (2009) intensificó una búsqueda por saber cuál es el mayor deseo de las personas en su trabajo, encontrando una gran motivación al descubrir que las aportaciones suponen mayor satisfacción personal, además de ofrecer libertad como ejercicio de opinión natural, asimismo obtención de llegar al conocimiento sin miedo de equivocarse, y por último tener un completo respaldo a decir la verdad sin temor a represalias dando cabida a la innovación laboral.

### **Memorándum o cartas**

Esta habilidad de comunicación es descrita por Chiavenato (2009) como una manera fundamental de transportar mensajes en la institución laboral propiciando la interacción humana formal, adicional a eso, resume que es una forma de escucha activa que alimenta la atención responsable a cada miembro de la organización. Esta habilidad comunicativa también abarca mensajes que motivan el desempeño de los trabajadores a través de la adopción de valores y cuestiones de misión y visión.

## **COMUNICACIÓN HORIZONTAL**

De acuerdo a Robbins & Judge (2009). Esta forma de comunicación tiene lugar entre miembros del mismo nivel, rango o equivalente a lo horizontal. La ventaja de la lateralidad, es que la comunicación ahorra tiempo y facilita la coordinación para tomar acciones expeditas. Sin embargo, abusar de esta dinámica

puede traer conflictos cuando los miembros pasan por encima las decisiones que toman, y finalmente los superiores descubren las decisiones tomadas sin su consentimiento.

### **Interacciones entre áreas de trabajo**

Chiavenato (2009) para esta dimensión menciona que, el control de la integración, así como de su comportamiento, es necesario para lograr un buen desempeño en las habilidades laborales de la compañía. Por lo que los altos mandos, deberán incluir entre sus acciones información y capacidad de conocer la forma en que laboran los empleados en su dinámica de trabajo. Esta comprensión supone ser y entender la comunicación deficiente y las dificultades de integración frente al desenvolvimiento de funciones.

### **Grupos de trabajo**

No siendo muy distante de la dimensión anterior, Chiavenato (2009), refuerza a la interacción en las dinámicas de trabajo, con un agregado humano con actitudes individuales como lo son los grupos de trabajo que, en la posteridad se convierten en soluciones colectivas. Estas acciones apoyadas por la psicología moderna, estudian los comportamientos de individuos, abarcando personalidad, motivación y enseñanza de cada mecanismo laboral.

## **DESEMPEÑO LABORAL**

En cuanto a esta variable, Méndez (2000) manifiesta que se trata de un indicador de mejora laboral, ya que no es más que una fuente de detección y monitoreo de la calidad de enseñanza frente a las actitudes de los mismos, que impactan en los resultados de la gestión administrativa. Tomando como referencia este concepto Leyva et. al. Perez (2016) dirigen la atención teórica del desempeño laboral a la evaluación, para ello distinguen a los procesos de desempeño como técnicas que toman en cuenta la eficacia y eficiencia de metas en base a resultados y actitudes de trabajadores comprometidos y motivados en su trabajo diario.

Los autores Chóez y Vélez (2021), distinguen 3 dimensiones del desempeño laboral, siendo funciones, comportamiento y compromiso los que se van a describir a continuación:

## **FUNCIONES**

Esta materia de beneficio es bien descrita por los autores Chóez y Vélez (2021) como la explotación saludable del talento humano con la que cuenta la organización, mediante la derogación de funciones y representación de apoyo en virtud de cumplir las metas propuestas.

### **Conocimiento del trabajo**

Los autores Guartán et. al. Ollague (2019) describen al conocimiento del trabajo como aquellas capacidades, aptitudes o destrezas que impactan en el proceso de los servicios laborales que, a largo plazo serán proporcionales a las dotaciones iniciales.

### **Capacidad de análisis**

Este proceso de evaluación y revisión para Rubió (2016) implica incursionar y aplicar técnicas de desarrollo para el cumplimiento de objetivos. Identificando este nivel de rendimiento, los trabajadores acrecentarán su desempeño para destacar sus labores en la empresa.

### **Jerarquía laboral**

La definición de este término es descrita por Brume (2019) como una estructura laboral que identifica cada puesto, la función, lugares de reporte, así como los medios; de forma que el crecimiento de la empresa se vea afectado positivamente. Este patrón puede ser descrito en un organigrama que infiere las operaciones y comportamiento de la compañía.

## **COMPORTAMIENTO**

En cuanto a esta dimensión, Chóez y Vélez (2021) sugieren que para construir una buena gestión corporativa se debe abordar el conocimiento de los trabajadores para así comprender y ejecutar dinámicas que mejoren la motivación dentro de la organización.

### **Habilidades**

Chóez y Vélez (2021) establecen que las habilidades son esfuerzos laborales que se expresan a través de la puesta en práctica de destrezas mentales

o físicas del rendimiento profesional. Con esta eficiencia, los colaboradores ejecutan sus funciones en cada episodio de su trabajo.

### **Actitud**

Ansa y Acosta (2008) definen a la actitud como emociones que establecen la percepción de los trabajadores en relación a su ambiente laboral, como si se tratara de compromiso o comportamiento previo a ejecutar en el trabajo.

### **Satisfacción**

Ansa y Acosta (2008) suelen referirse a la satisfacción como una actitud individual que predisponen el comportamiento del trabajador asociado a la remuneración económica y emocional, y los acondicionamientos físicos que ofrece la empresa.

### **COMPROMISO**

Chóez y Vélez (2021) hablan de este punto como la relación establecida entre colaborador y organización que repercute en el crecimiento o declinación del destino de la empresa, este grado de identificación representa el involucramiento en el trabajo donde las personas consiguen responsabilidad y esta aumenta de acuerdo a la eficiencia del vínculo laboral.

### **Reconocimiento del trabajo**

Este aspecto es definido por Ansa y Acosta (2008) como mejoramiento de las condiciones estructurales de los laboratorios de trabajo y equipamiento tecnológico de los mismos, realización de evaluaciones de desempeño y premiaciones por el esfuerzo, que se pueden tratar de incentivos monetarios y no monetarios dirigidos a aquellos trabajadores destacados de la compañía.

### **Desarrollo personal**

En relación a esta dimensión, Fernández (2002) revela que las empresas son adaptivas e innovadoras siempre y cuando sus empleados mantengan esa motivación de desarrollo personal, dado que la superación constante de dificultades

del entorno laboral posibilita el desarrollo de modelos que sepan enfrentarse a problemas inesperados.

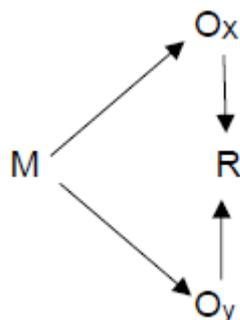
### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo con Ríos (2017), la investigación tipológicamente básica fue; dando lugar al investigador para que explore con mayor profundidad en información ya existente, ya que de esa manera se pudo esclarecer si la teoría todavía regía, ya se había modificado o si debía modificarse. Una vez ahí fue necesario contrastar con el análisis estadístico para una incursión más específica.

Por su parte, conforme a lo expuesto por Ñaupas et al. (2018), el esquema de estudio fue correlacional - descriptivo, ya que se precisaron definiciones, características, problemáticas, propiedades y variables en un explícito escenario, además fue correlacional.

Frente a lo afirmado por Hernández y Mendoza (2018), también se trató de una investigación transversal, ya que la recolección de información se realizó a través de un formulario con previa validación y en un mismo espacio témporo-espacial. Así también, en su diseño de metodología se presentaron características experimentales, a causa de que las variables estudiadas sirvieron para solamente ser observadas en su estado natural más no accedieron a ser manipuladas. De esta forma, se bosqueja el esquema de la siguiente manera:



Leyenda:

M = muestra

O<sub>x</sub> = comunicación Interna

O<sub>y</sub> = desempeño laboral

R = Representación de variablez: O<sub>x</sub>, O<sub>y</sub>

### 3.2. Variables y operacionalización

Las dos variables de estudio: com. interna y desemp. laboral.

#### a. V. independiente, cuantitativa: comunicación interna

**Definición Conceptual:** Fernández (2009) precisa que esta variable se distribuye en los siguientes grupos: la comunicación hacia abajo, la comunicación hacia arriba y la comunicación direccional.

**Definición Operacional:** Cervera (2008) determinó a la comunicación interna como un mecanismo significativo que impacta de buena forma en la organización dotándola de buenos resultados en su productividad laboral. (p. 245).

**Indicadores:** Dimensión comunicación hacia abajo: Políticas. Ordinal y procesos. Feedback e información sobre ideales. Documentos administrativos. Dimensión comunicación hacia arriba: Informe de quejas y sugerencias. Informe de funciones. Exploración de opiniones. Direccional: Memos o misivas. Dimensión comunicación direccional: Grupos de trabajo. Interconexiones laborales.

**Escala para medir:** Escala Likertniana.

**Variable dependiente, cuantitativa:** desemp. laboral

**Definición Conceptual:** Para el autor Robbins (2004), esta variable significa cuán capaces se sienten las personas para poder coordinar, organizar y ejecutar sus habilidades en la organización.

**Definición Operacional:** relacionado a cuánto se rinde en los dinamismos laborales, así como la actitud con las que se realizan los cargos (Pernía & Carrera, 2014).

**Indicadores:** Dimensión funciones: Capacidad de análisis. Conocimiento del trabajo. Jerarquía. Dimensión comportamiento: Actitud. Habilidades. Satisfacción. Dimensión compromiso: Desarrollo personal. Reconocimiento del trabajo.

**Escala de Medición:** Escala Likertniana.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Universo poblacional:** De acuerdo con Ñaupas et. al. (2018), es universo participativo que se va a estudiar y quienes justamente reúnen características homogéneas. La población puede estar constituida por grupos, cosas. Para esta investigación se estudiaron a 25 individuos conformados por personal administrativo y grupo docente de una casa de estudios del distrito de Piás - Pataz.

**Criterios inclusivos:** Trabajadores que accedieron a manifestar sus respuestas en los cuestionarios.

**Criterios de exclusión:** Fue excluido de la investigación todo aquel colaborador que por algún motivo no se encontró en la institución educativa en el momento cuando se aplicaron los cuestionarios de estudio, sea por temas de licencias, vacaciones y demás.

**Muestra:** Total de colaboradores de una Institución Educativa del distrito de Piás - Pataz.

**Muestreo:** La población a estudiar se precisa como censal por presentar características similares al universo, muestra y población.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Documentos validados y confiables, como menciona Hernández y Mendoza (2018). Asimismo, se usaron formularios individuales, tanto en la primera como para la segunda variable, respectivamente.

### **Comunicación interna (cuestionario)**

**Validez:** Mediante el discernimiento de especialistas (tres en total) quienes indicaron que el instrumento aplica para la investigación.

**Confiabilidad:** 0.879 (alfa de Cronbach), la confiabilidad es alta.

### **Cuestionario de desempeño laboral**

**Validez:** Discernimiento de especialistas. El instrumento es válido, aunque se recomienda realizar algunos ajustes.

**Confiabilidad:** 0.882 (alfa de Cronbach). La confiabilidad es alta.

## **3.5. Procedimientos**

Primero se inició solicitando acceso a la directora del colegio de Piás – Patatz para poder ejecutar los procedimientos pertinentes. Posteriormente, se ejecutaron las herramientas para cada uno de los colaboradores, indicándoles que sus respuestas serían absolutamente confidenciales y designadas a puros fines académicos. Finalmente, los datos fueron tabulados a través de Excel, y luego en IBM SPSS Statistics v28.0.0.0.

## **3.6. Método de análisis de datos**

El software Excel sirvió para tabular y clasificar datos, los cuales fueron trabajados mediante el IBM SPSS Statistics v28.0.0.0. para obtener la estadística descriptiva, que de acuerdo con Rios (2017) sirve para exteriorizar las particularidades de los datos que corresponden a la

población. Para lo inferencial se manejó Pearson, puesto que se trata de una técnica paramétrica, y los efectos de la prueba de normalidad fueron ejecutados a través de un análisis de bondad que se aplica en Shapiro-Wilk, ya que la muestra es menor a cincuenta. Y como se recuerda, en medio de la estadística general se encuentra la inferencial, que justamente aporta a la generación de conclusiones, desde el punto de estudio o investigación del ejemplar más representativo de la población (Ñaupas et. al., 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se condujo con orientaciones éticas de la casa de estudios universitarios César Vallejo (2017), la que describe en el Capítulo 2, disposiciones sobre el manual de investigación y su futura aplicación.

Finalizando, el trabajo se rigió, de forma universal o internacional, a las normativas que dicta APA (2022), que supone el compromiso de acción siguiendo los reglamentos del código ético y asentando en las normas para su cumplimiento.

## IV. Resultados

### Estadística descriptiva

#### Análisis de frecuencia de la variable Comunicación Interna

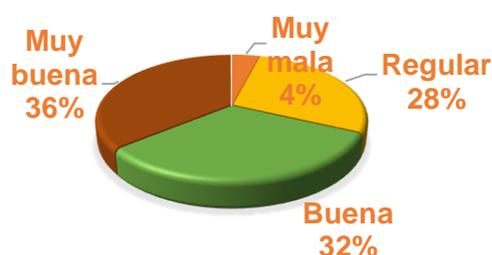
Tabla 1: Análisis de frecuencia de la variable comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala comunicación interna	1	4%
	Regular comunicación interna	7	28%
	Buena comunicación interna	8	32%
	Muy buena comunicación interna	9	36%
Total		25	100%

Fuente: Pilco en 2022.

La consecuencia de la primera variable indica que el 36% (9 encuestados) revelan una muy buena comunicación interna, el 32% (8 encuestados) refieren una buena comunicación interna, el 28% (7 encuestados) señalan una regular comunicación interna. Finalmente, el 4% (1 encuestado) manifiestan una mala comunicación interna.

Figura 1: Análisis de frecuencia de la variable comunicación interna



Fuente: Pilco en 2022.

El efecto de la variable indica que el 36% manifiestan una muy buena comunicación interna, el 32% refieren una buena comunicación interna, el 28% señalan una regular comunicación interna. Finalmente, el 4% manifiestan una mala comunicación interna.

*Tabla 2: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación hacia abajo*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Muy mala comunicación hacia abajo	1	40%
	Mala comunicación hacia abajo	1	4%
	Regular comunicación hacia abajo	5	20%
	Buena comunicación hacia abajo	10	40%
	Muy buena comunicación hacia abajo	8	32%
Total		25	100%

Fuente: Pilco en 2022.

Lo que resulta de la dimensión manifiesta que el 40% (10 individuos encuestados) posee o presenta una buena comunicación hacia abajo, el 32% (8 individuos encuestados) muestra muy buena comunicación de este tipo, el 20% (5 encuestados) expusieron regular comunicación, el 4% (1 encuestado) señala mala comunicación y, por último, el restante 4% (1 encuestado) menciona tener muy mala comunicación hacia abajo.

*Figura 2: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación hacia abajo*



Fuente: Pilco en 2022.

Resulta de esta dimensión un 40% que muestra buena comunicación hacia abajo, mientras que 32% indica muy buena comunicación de este tipo, el 20% mostraron regular, el 4% señala mala comunicación y, por último, el restante 4% apunta poseer muy mala comunicación hacia abajo.

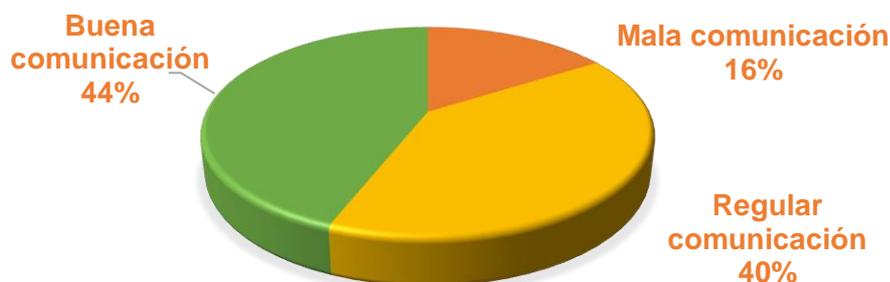
*Tabla 3: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación hacia arriba*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala comunicación ascendente	4	16%
	Regular comunicación ascendente	10	40%
	Buena comunicación ascendente	11	44%
Total		25	100%

Fuente: Pilco en 2022.

Con un 44% (11 individuos que respondieron la encuesta) se infiere que se posee una buena comunicación ascendente, el 40% (10 individuos encuestados) indica regular comunicación ascendente. Finalmente, el 16% (4 encuestados) indican mala comunicación ascendente.

*Figura 3: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación ascendente*



Fuente: Pilco en 2022.

El resultado de la dimensión manifiesta que el 44% tiene buena comunicación ascendente, el 40% indica regular comunicación ascendente. Finalmente, el 16% expresan una mala comunicación ascendente.

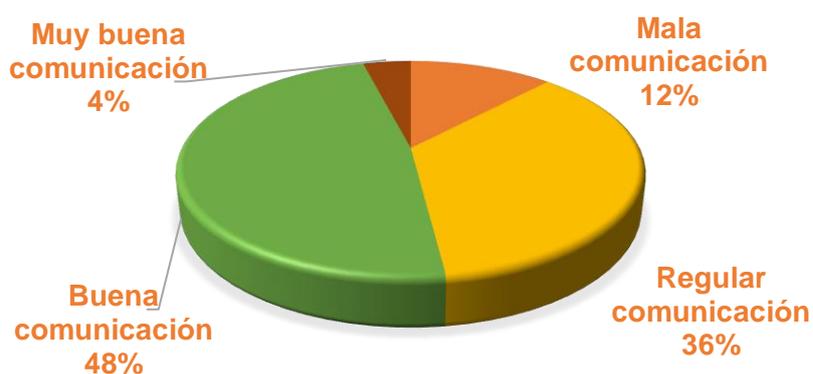
*Tabla 4: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación horizontal*

	Frecuencia	Porcentaje	
	Mala comunicación horizontal	3	12%
	Regular comunicación horizontal	9	36%
Válido	Buena comunicación horizontal	12	48%
	Muy buena comunicación horizontal	1	4%
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pilco en 2022.

La dimensión comunicación horizontal presenta un 48% (12 individuos encuestados) tiene buena comunicación horizontal, mientras que el 36% (9 individuos encuestados) experimentan una regular comunicación horizontal; asimismo el 12% (3 individuos encuestados) muestran mala comunicación horizontal. Por último, el 4% (1 encuestado) manifiestan muy buena comunicación horizontal.

*Figura 4: Análisis de frecuencia de la dimensión comunicación horizontal*



Fuente: Pilco en 2022.

El resultado de la dimensión indica que el 48% tiene buena comunicación horizontal, mientras que el 36% denotan regular comunicación horizontal; asimismo el 12% muestran mala comunicación horizontal. Por último, el 4% manifiestan muy buena comunicación horizontal.

## Análisis de frecuencia de la variable Desempeño Laboral

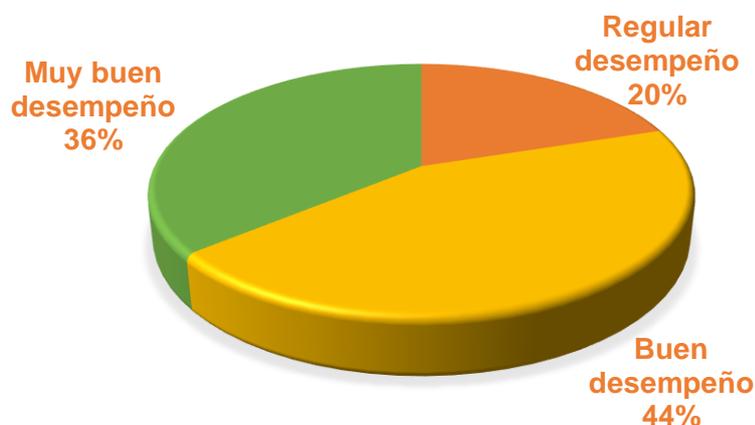
Tabla 5: Análisis de frecuencia de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular desempeño laboral	5	20%
	Buen desempeño laboral	11	44%
	Muy buen desempeño laboral	9	36%
Total		25	100%

Fuente: Pilco en 2022.

La variable del desempeño laboral manifiesta que el 44% (11 individuos encuestados) gozan de un buen desempeño laboral, el 36% (9 individuos encuestados) revela muy buen desempeño laboral. Finalmente, el 20% (5 individuos encuestados) exteriorizan un regular desempeño laboral.

Figura 5: Análisis de frecuencia de la variable desempeño laboral



Fuente: Pilco en 2022.

El resultado de variable desempeño laboral manifiesta que el 44% posee un buen desempeño laboral, el 36% señala poseer un muy buen desempeño laboral. Finalmente, el 20% expresan ofrecer regular desempeño laboral.

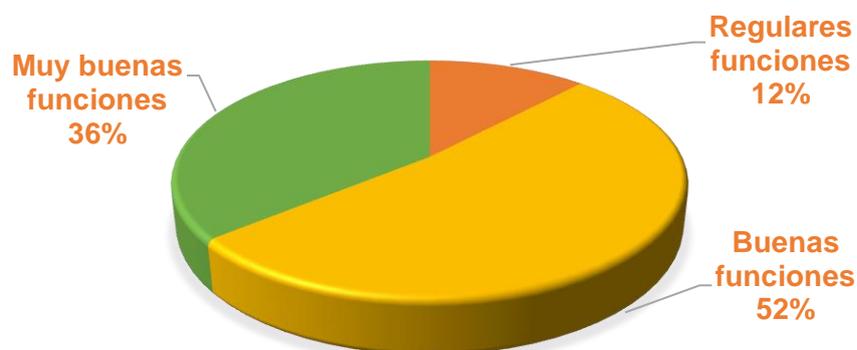
*Tabla 6: Análisis de frecuencia de la dimensión funciones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regulares funciones	3	12%
	Buenas funciones	13	52%
	Muy buenas funciones	9	36%
Total		25	100%

Fuente: Pilco en 2022.

El efecto de la dimensión funciones revela que el 52% (13 individuos encuestados) poseen buenas funciones, por otro lado, 36% (9 individuos encuestados) revelan muy buenas funciones. Por último, el 12% (3 encuestados) manifiestan regulares funciones.

*Figura 6: Análisis de frecuencia de la dimensión funciones*



Fuente: Pilco en 2022.

Para la dimensión funciones se denota que el 52% tiene buenas funciones, el 36% ofrece muy buenas funciones. Por último, el 12% denotan regulares funciones.

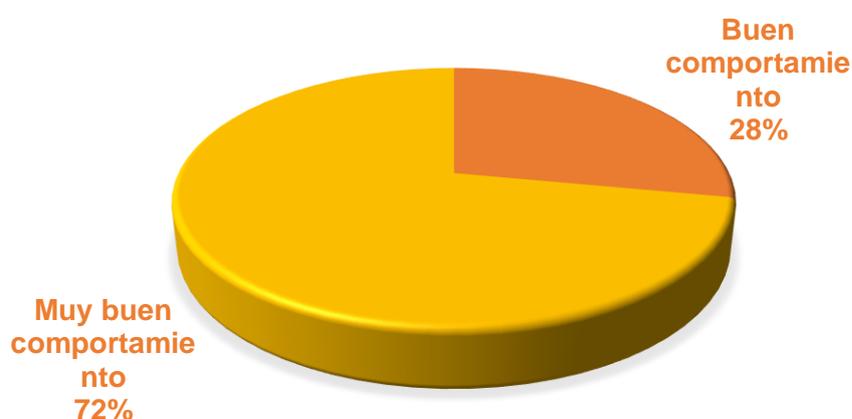
*Tabla 7: Análisis de frecuencia de la dimensión comportamiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buen comportamiento	7	28%
	Muy buen comportamiento	18	72%
	Total	25	100%

Fuente: Pilco en 2022.

Resulta de la dimensión comportamiento un 72% (18 individuos encuestados) quienes dicen tener muy buen comportamiento y el restante 28% (7 encuestados) señala buen comportamiento.

*Figura 7: Análisis de frecuencia de la dimensión comportamiento*



Fuente: Pilco en 2022.

El resultado de la dimensión comportamiento indica que el 72% tiene muy buen comportamiento y el restante 28% señala buen comportamiento.

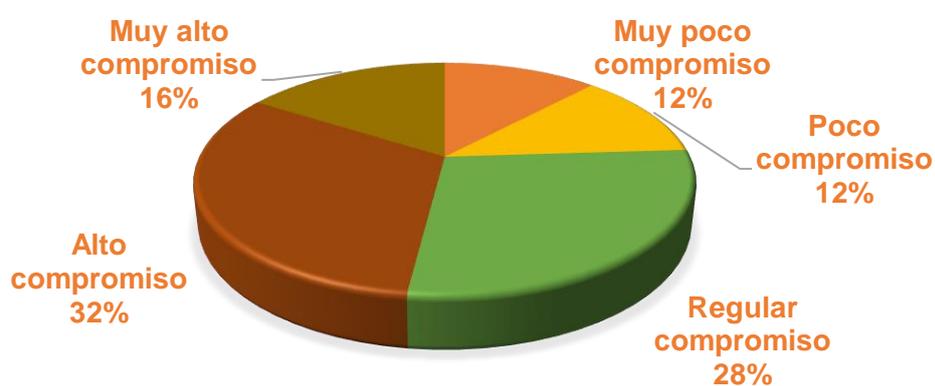
*Tabla 8: Análisis de frecuencia de la dimensión compromiso*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Muy poco compromiso	3	12%
	Poco compromiso	3	12%
	Regular compromiso	7	28%
	Alto compromiso	8	32%
	Muy alto compromiso	4	16%
Total		25	100%

Fuente: Pilco en 2022.

El resultado de la dimensión compromiso, indica que el 32% (8 encuestados) tiene alto compromiso, el 28% (7 encuestados) señala regular compromiso, el 16% (4 encuestados) manifiesta muy alto compromiso, el 12% (3 encuestados) denota tener poco compromiso y, finalmente, el restante 12% (3 encuestados) menciona muy poco compromiso.

*Figura 8: Análisis de frecuencia de la dimensión compromiso*



Fuente: Pilco en 2022.

El resultado de la dimensión compromiso, indica que el 32% tiene alto compromiso, el 28% señala regular compromiso, el 16% manifiesta muy alto compromiso, el 12% denota tener poco compromiso y, finalmente, el restante 12% menciona muy poco compromiso.

## Relación entre la Comunicación interna y el Desempeño laboral

Tabla 9: Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral

		Desempeño Laboral			Total
		Regular desempeño laboral	Buen desempeño laboral	Muy buen desempeño laboral	
Comunicación Interna	Mala comunicación interna	Recuento 1	0	0	1
		% del total 4.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	Regular comunicación interna	Recuento 3	4	0	7
		% del total 12.0%	16.0%	0.0%	28.0%
	Buena comunicación interna	Recuento 1	6	1	8
		% del total 4.0%	24.0%	4.0%	32.0%
	Muy buena comunicación interna	Recuento 0	1	8	9
		% del total 0.0%	4.0%	32.0%	36.0%
	Total	Recuento 5	11	9	25
		% del total 20.0%	44.0%	36.0%	100.0%

Fuente: Pilco en 2022.

Tal como se expresa en la tabla, los niveles de desempeño laboral y comunicación interna, muestran resultados como la relación entre un buen desempeño laboral y buena comunicación interna con un 24 %. Buen desempeño laboral y regular comunicación interna con un 16 %. Una muy buena comunicación interna con un muy buen desempeño laboral, con un 32 %, siendo este, el resultado más representativo.

## Estadística Inferencial

Acosta et. al. (2014), habla de este aspecto como la ocupación que deriva a los métodos de estimación (puntual y por intervalos), pruebas hipótesis y análisis. La finalidad es alcanzar terminaciones que ofrezcan una apropiada base científica para la toma de decisiones, teniendo en cuenta la información muestral cosechada.

### Prueba de normalidad

Fijando el estudio estadístico que se cumplió para realizar el test de hipótesis, se contrastó si los datos tienen distribución normal por la evaluación de Shapiro-Wilk, puesto que, se trabajó con una muestra de 25 personas.

*Tabla 10: Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	0.964	25	0.493682
Desempeño Laboral	0.960	25	0.410334

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la prueba de normalidad se consideró la hipótesis  $H_0$ : los datos se consignan en una distribución normal y la hipótesis  $H_a$ : los datos tienen una consignación libre. Asimismo, si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ , pero si  $p > \alpha$ , se rechaza  $H_a$  y se acepta  $H_0$ .

Para la toma de decisión se tuvo en cuenta un nivel de significancia o valor  $\alpha$  de 0.05. Tal como se muestra en la tabla 10,  $p > \alpha$  en la comunicación interna como en el desempeño laboral, por lo tanto, se impugna  $H_a$  y se admite  $H_0$ , y se concluye que los resultados obtenidos se distribuyen normalmente indicando que un test paramétrico es lo ideal para llevar a cabo la indagación. tienen una distribución

normal lo que indica que para la prueba de hipótesis se debe trabajar con un test paramétrico.

## Correlaciones

Se operó la prueba paramétrica de Pearson, manifestado en los siguientes gráficos:

### Hipótesis general

H<sub>a</sub>: Existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.

H<sub>o</sub>: No existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.

*Tabla 11: Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral*

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	.803**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	25	25
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	.803**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	25	25

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

Para la prueba de hipótesis general se consideró un nivel de significancia o valor  $\alpha$  de 0.05, con un criterio de decisión de si  $p < \alpha$ , se rechaza H<sub>o</sub> y se acepta H<sub>a</sub>, pero si  $p > \alpha$ , se acepta H<sub>o</sub> y se rechaza H<sub>a</sub>. Puesto que,  $p < \alpha$  ( $0.000 < 0.05$ ), por lo tanto, se acepta H<sub>a</sub> y se rechaza H<sub>o</sub>. A partir de esta información, se infiere que existe relacionamiento entre las variables escritas en la tabla, con 0.000 de significancia y 0.803 de coeficiente correlacional.

### Hipótesis esp. 1

H<sub>a</sub>: Existe una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.

H<sub>o</sub>: No existe una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.

*Tabla 12: Correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral*

		Desempeño Laboral	Comunicación Descendente
	Correlación de Pearson	1	.792**
Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)		0.000
	N	25	25
	Correlación de Pearson	.792**	1
Comunicación Descendente	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	25	25

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

Para la evaluación de hipótesis específica uno se consideró un nivel de significancia o valor  $\alpha$  de 0.05, con un criterio de decisión de si  $p < \alpha$ , se impugna H<sub>o</sub> y se admite H<sub>a</sub>, pero si  $p > \alpha$ , se admite H<sub>o</sub> y se impugna H<sub>a</sub>. Puesto que,  $p < \alpha$  (0.000 < 0.05), por lo tanto, se admite H<sub>a</sub> y se impugna H<sub>o</sub>. A partir de esta información, se puede afirmar que se presenta un relacionamiento entre la dimensión y la variable de la tabla, con 0.000 de significancia y con 0.792 de coeficiente correlacional.

## Hipótesis esp. 2

H<sub>a</sub>: Existe una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.

*Tabla 13: Correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral*

		Desempeño Laboral	Comunicación Ascendente
Correlación de Pearson		1	.652**
Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)		0.000
	N	25	25
Correlación de Pearson		.652**	1
Comunicación Ascendente	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	25	25

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

A la hipótesis específica dos se consideró valor o significancia  $\alpha$  de 0.05, con un criterio de decisión de si  $p < \alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>a</sub>, pero si  $p > \alpha$ , se admite H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>a</sub>. Puesto que,  $p < \alpha$  ( $0.000 < 0.05$ ), por lo tanto, se admite H<sub>a</sub> y se impugna H<sub>0</sub>. A partir de esta información se puede afirmar que se presenta un relacionamiento directo entre la dimensión y la variable de la tabla, con 0.000 de significancia y 0.652 de coeficiente correlacional.

## Hipótesis esp. 3

H<sub>a</sub>: Existe una relación directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre comunicación horizontal y desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.

*Tabla 14: Correlación entre comunicación horizontal y desempeño laboral*

		Desempeño Laboral	Comunicación Horizontal
	Correlación de Pearson	1	.628**
Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)		0.001
	N	25	25
	Correlación de Pearson	.628**	1
Comunicación Horizontal	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	25	25

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

A la hipótesis específica tres se consideró valor o significancia  $\alpha$  de 0.05, con un criterio de decisión de si  $p < \alpha$ , se impugna H<sub>0</sub> y se admite H<sub>a</sub>, pero si  $p > \alpha$ , se admite H<sub>0</sub> y se impugna H<sub>a</sub>. Puesto que,  $p < \alpha$  (0.001 < 0.05), por lo tanto, se admite H<sub>a</sub> y se impugna H<sub>0</sub>. A partir de esta información se puede afirmar que se presenta un relacionamiento directo entre la dimensión y variable de la tabla, con 0.001 de significancia y 0.628 de coeficiente correlacional.

## V. Discusión

En primer lugar, es importante abordar los resultados hallados en la revisión de la estadística descriptiva. De esta manera, en la investigación de la frecuencia de la variable comunicación interna se observa que los porcentajes más altos se localizan entre quienes consideran una muy buena y una buena comunicación interna; sin embargo, un 28% considera que la comunicación interna es tan solo regular además de un pequeño porcentaje que la percibe como mala. Es así que no puede afirmarse que existe consenso entre los colaboradores respecto a la forma en que perciben la comunicación interna dentro de la institución educativa donde trabajan.

Por lo tanto, como menciona Guerrero (2019), si la comunicación interna es un pilar transmisor de cultura organizacional con el que el agente interno se identifica, entonces hace falta una mayor cohesión entre sus miembros para fortalecer esa percepción positiva sobre la variable.

En relación al desempeño laboral, fueron favorables los resultados, ya que en su porcentaje casi total (un 80% entre dos categorías) los colaboradores manifiestan una percepción de un muy buen y un buen desempeño laboral, mientras que el restante 20% considera un desempeño laboral regular. Esto quiere decir que en cuanto a esta variable se tiene una buena percepción acercándose a una apreciación positiva.

Acorde con Méndez (2000), el desempeño laboral es un indicador de mejora en el desenvolvimiento de los colaboradores respecto al cumplimiento de metas. De acuerdo a la obtención de resultados, se concluye que los trabajadores de la institución educativa de Piás sí logran un adecuado alcance de objetivos, incluso aquellos que son situados en la categoría regular.

En un nivel más detallado, se consideran las dimensiones de ambas variables. Siendo primeras en su revisión, la comunicación interna.

Siendo así, la dimensión comunicación descendente presenta en su análisis de frecuencia un resultado favorable respecto a la apreciación positiva de parte de los colaboradores, puesto que un porcentaje significativo

la considera entre muy buena y buena y tan solo un porcentaje de 20% la ve como regular.

Frente a eso, Robbins & Judge (2009), dispersaron la dirección de la comunicación, ubicando a la descendente como el pilar principal donde los altos mandos designan metas y propuestas a cada uno de los trabajadores; y ahondan en aquellos problemas que necesitan solución. Haciendo una comparación con el presente estudio, se infiere que existe una buena percepción sobre la comunicación que viene desde arriba, y una cantidad menor la considera como regular, evitando afectar la relación comunicacional descendente.

La dimensión comunicación ascendente presenta resultados diferentes respecto de la primera dimensión, puesto que en este caso no se alcanzó la categoría muy buena y únicamente se evidenciaron colaboradores que apreciaban la comunicación ascendente entre buena y regular de forma casi idéntica en su porcentaje. Y, además, un porcentaje significativo en comparación a los otros resultados la consideró mala.

Esta dimensión es bien descrita por Robbins & Judge (2009), quienes la refieren como una comunicación que fluye hacia arriba, logrando retroalimentar sobre el cumplimiento de metas. De acuerdo a los resultados, los colaboradores de la institución educativa del distrito de Piás divisan a esta forma de comunicación desde dos bandos: unos la distinguen como buena y los otros como mala, logrando evidenciar una comunicación irregular que frena el conocer o saber cómo manejar las situaciones que se dan en la institución.

Finalmente, con respecto a comunicación interna, está la dimensión comunicación horizontal. En su análisis de frecuencia se vio que, aunque un porcentaje mayor a la mitad de sitúa entre la apreciación de categoría buena y muy buena, un porcentaje similar, aunque no igual de importante, se evidencia en la categoría donde los individuos que comparten actividades laborales en mencionada institución consideran que la comunicación horizontal es regular.

Robbins & Judge (2009), de acuerdo a esta dimensión detallan que, la comunicación se lleva a cabo entre miembros del mismo nivel o rango

donde intercambian diálogos que ahorran tiempo para tomar decisiones laborales. A partir de los datos obtenidos en la investigación, se logra demostrar que gran parte de la población estudiada asume que la comunicación lateral es buena y muy buena, y una pequeña cantidad dice que es regular, esto demuestra que esta forma de diálogo es más utilizada ya que es más fácil coordinar de manera expedita.

Por otra parte, las dimensiones de la variable desempeño laboral también obtuvieron resultados reveladores en su análisis que son importantes de revisar.

En primer lugar, está la dimensión funciones que muestra resultados favorables respecto a la percepción de los colaboradores sobre las funciones desempeñadas en la institución educativa, siendo un porcentaje casi total el que apoya esta categoría.

Chóez y Vélez (2021) comentan sobre esta dimensión como una buena oportunidad para explotar el talento individual y colectivo de cada trabajador, siendo conocimiento del trabajo, capacidad de análisis y jerarquía laboral, categorías que apoyan el desenvolvimiento en el trabajo, y que son justamente valores muy apreciados y ejercidos por trabajadores de la una institución educativa del distrito de Piás.

Algo similar ocurre en la dimensión comportamiento, donde los colaboradores consideran que el comportamiento es muy bueno en un 72% y bueno en el restante 28%. No existe una apreciación negativa en lo referente a esta dimensión.

Chóez y Vélez (2021) sugieren que mantener la motivación dentro de la compañía da buenos resultados de compromiso institucional, existiendo habilidad, actitud y satisfacción como categorías de percepción en relación al ambiente laboral. Si se cruza la información obtenida, los resultados son favorecedores, ya que el 100% distingue a esta dimensión como muy buena y buena.

En la dimensión compromiso los resultados son mucho más variados, siendo que la categoría de muy alto compromiso tiene apenas un 16%, mientras que la de alto compromiso representa el doble de porcentaje de colaboradores. En la categoría de regular compromiso el porcentaje

disminuye poco significativamente, representando un 28%. Las dos últimas categorías mantienen un mismo índice de porcentaje, concluyendo que la apreciación negativa en su totalidad representa un 24%.

Chóez y Vélez (2021) platican sobre esta dimensión como la relación entre empleado con la empresa y cómo esta repercute en su crecimiento o declinación personal y alteración corporativa. Los resultados evaluados denotan un gran desbalance, ya que los datos de porcentajes son variados.

Respecto a la existencia o no del relacionamiento entre la comunicación interna y el desempeño laboral, se muestra que los niveles de valoración de variables muestran resultados como la relación entre un buen desempeño laboral y buena comunicación interna con un 24 %. Además de un buen desempeño laboral y regular comunicación interna con un 16 %. Por último, una muy buena comunicación interna con un muy buen desempeño laboral, con un 32 %, siendo este, el resultado más representativo. Esto se asemeja a lo obtenido por Pilco (2022) en su estudio sobre la comunicación que se da en los públicos internos y el desempeño generado en Sunarp - Trujillo donde los niveles de valoración de las variables mostraron resultados de relacionamiento bueno, representado por 29.2 %. 21.7 % de Buen desempeño laboral y regular comunicación interna. Una buena comunicación interna y una muy buena comunicación interna con un muy buen desempeño laboral, con un 9.2 % y 7.5% respectivamente, los datos mencionados fueron los más más representativos.

Ahora bien, se considera también el objetivo general estudiado en la contestación a la interrogante planteada al inicio del trabajo. Usada la prueba paramétrica de Pearson, se analizaron las variables de estudio y se concluyó que existe una relación directa positiva y muy alta entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás - Pataz, con 0.00 de significancia y 0.803 de nivel correlacional Pearson. Lo que indica que la confianza con que se afirma la relación es del 99%. Esto puede llevarse a la comparación con los resultados obtenidos por Cerna (2020) en su exploración metódica Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad puneña, donde obtuvo un coeficiente de correlación de 0.756, que indica

también un relacionamiento directo y positivo, aunque en este caso la categoría es correlación alta. En cuanto al nivel de significancia, también obtuvo 0.000, lo que quiere decir que su confianza en la afirmación es de 99%, como en el presente trabajo.

Respecto a las dimensiones, los resultados fueron similares a la hipótesis general. Puesto que, en lo referente al emparejamiento entre la variable principal y secundaria, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.792 con un nivel de significancia de 0.000, que quiere decir que la confianza es de un 99%. Pilco (2022) obtuvo un coeficiente menor, de 0.406; aunque en ambos casos existe una relación positiva directa, en la presente investigación es de categoría alta mientras que en Pilco (2022) es de categoría moderada. En cuanto a la significancia, presentan un nivel de confianza de 99% ambos casos.

En la dimensión comunicación ascendente con relación a desempeño laboral presenta un coeficiente es de 0.652, mientras que en Pilco (2022) es de 0.479, así que nuevamente se muestra que los resultados más significativos se encuentran en la presente investigación, ya que la categoría que ubica con ese puntaje es la de correlación moderada igual que en el otro trabajo, pero el puntaje obtenido se aproxima más al uno en comparación al otro coeficiente. En cuanto a la significancia, ambas presentan un puntaje de 0.000, lo que quiere decir que la confianza es de 99% en su afirmación.

Por último, la correlación entre comunicación horizontal y desempeño laboral muestra un coeficiente de 0.628 y en Pilco (2022) es de 0.529. Como puede apreciarse, el índice es mayor en la presente investigación, aunque ambos sugieren una categoría de correlación moderada. La significancia es de 0.000 en los dos resultados, así que afirmamos con una confiabilidad de 99% que existe una relación positiva directa.

Queda demostrado, entonces, que las variables de esta indagación están positiva y directamente relacionadas. Esto quiere decir que si existiese una mejoría en la comunicación mejoraría también el desempeño laboral y que si en caso se ve perjudicada la forma en que se expresan los colaboradores en la institución educativa, también se verá afectado el logro de sus objetivos diarios en cada jornada de trabajo.

## VI. Conclusiones

1. Se determinó que, existe una relación positiva – directa y muy alta entre comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás - Pataz, con 0.00 de significancia y 0.803 de coeficiente correlacional de Pearson. Lo que indica que la confianza con que se afirma la relación es del 99%.
2. Tal y como se comprueba, en la comunicación descendente y desempeño laboral, se presenta un resultado favorable de que existe una relación directa entre ambas, con 0.000 de significancia y 0.792 de coeficiente correlacional.
3. Tal y como se comprueba, en la comunicación ascendente y desempeño laboral, se presenta un resultado favorable de que existe una relación directa entre ambas con 0.000 de significancia y 0.652. de un coeficiente correlacional.
4. Tal y como se comprueba, en la comunicación horizontal y desempeño laboral, se presenta un resultado favorable de que existe una relación directa entre ambas, con 0.001 de significancia y de 0.628 de un coeficiente correlacional.

## **VII. Recomendaciones**

1. Para directivos de una institución educativa del distrito de Piás, se les exhorta fijar su atención en estrategias y acciones comunicacionales dentro de la institución, a través de la construcción - ejecución y posterior evaluación de resultados de la aplicación de un Manual de Comunicación Interna que mejorará el dinamismo comunicacional en los niveles descendente, horizontal y ascendente, logrando un impacto positivo en el desempeño laboral de la institución.
2. Se recomienda a los directivos impulsar la comunicación descendente mediante la distribución frecuente de documentos administrativos e implementación de correos corporativos, por donde se haga efectiva la comunicación dando instrucciones y transmitiendo los objetivos de la institución.
3. De igual manera, se recomienda fomentar la comunicación ascendente a través del uso de buzón de sugerencia, cuestionarios de satisfacción del empleado, evaluaciones de desempeño y talleres motivacionales.
4. Por último, se recomienda implementar campañas digitales y presenciales entre colaboradores, donde se contemplen acciones para mejorar la identidad corporativa.

## REFERENCIAS

- Acosta, S., Laines, B. y Piña, G. (2014). Estadística Inferencial (CE29), ciclo 2014 - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado el 26 de julio de 2022 de <http://hdl.handle.net/10757/316022>
- Alarcón, S. (2020). *La necesidad de una política de comunicación interna*. Recuperado el 29 de julio de 2022 de <https://www.internal.cl/la-necesidad-de-una-politica-de-comunicacion-interna/>
- Ansa, M. y Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XIV, núm. 1, enero-abril, 2008, pp. 121-130 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Asociación Psicológica Americana. (2022). *Normas APA: La guía definitiva para presentar trabajos escritos*. Recuperado el 26 de julio de 2022 de <https://normasapa.in/>
- Brume, M. (2019). *Estructura organizacional*. Sello Editorial: Institución Universitaria ITSA: Colombia.
- Cervera, A. (2008). *Comunicación Total*. Cuarta edición. Esic Editorial: España.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores: México D.F., México.
- Chóez, M. y Vélez, L. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento*. Vol. 6, N° 4 abril 2021, pp. 88-107.
- Fernández, G. (2009). *La comunicación interna en el siglo XXI*. Segunda Edición. España: Almenara Editorial.
- Fernández, C. (1986). *Comunicación humana: ciencia social*. Editorial McGraw-Hill, México.

- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. *Cuadernos de Gestión*. Vol. 2. N.º 1 (Año 2002). Universidad de La Rioja: España.
- Guartán, A. Torres, K. y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios 2 factores. *Digital Publisher*. Año 4, N° 6, noviembre - diciembre 2019. ISSN 2588-0705. Universidad Técnica de Machala: Quito, Ecuador.
- Guerrero, M., Sotelo, J. y Cabezuelo, F. (2022). *La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional*. Recuperado el viernes 29 de julio de 2022 de <https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/article/view/206/443>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. doi: ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Huamán, D. (2017). *Comunicación Organizacional en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario (INPE) - sede Cercado de Lima, 2017*. Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Kaiten, J. (2017). *Importancia de la visión y la misión dentro de las organizaciones*. Recuperado el 30 de julio de 2022 de <https://caribeexponencial.com/cultura-corporativa-mision-vision-y-valores/>
- Leyva, C., De Miguel, M. y Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Ingeniería Industrial*, vol. XXXVII, núm. 2, mayo-agosto, 2016, pp. 164-177. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría: La Habana, Cuba. Recuperado el 30 de julio de 2022 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360446197006>
- Méndez, J. (2000). *Evaluación del desempeño y servicio civil de la carrera de administración pública y los organismos electorales*. ISBN 968-6403-86-9. Instituto Nacional de Administración Pública, A.C: México D.F., México.

- Navarro, I. y Ríos, J. (2020). *Desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa, Perú.
- Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J. y Romero H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Oyarvide, H., Reyes, E. y Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista científica Dominio de las Ciencias*. Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 296-309. Recuperado el 29 de julio de 2022 de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Peiró, R. (2021). *Teoría de la equidad*. Recuperado el 29 de julio de 2022 de <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-equidad.html#:~:text=Se%20trata%20de%20una%20teor%C3%ADa,experimental%20dentro%20del%20%C3%A1mbito%20organizacional>
- Pernía, K. & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC socio psicodramático*. (1° Ed). México: EA.
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editor Tulio A. Ramírez: Caracas, Venezuela.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. Recuperado el 25 de julio de 2022 de <https://www.studocu.com/co/document/universidad-del-magdalena/metodologia-de-la-investigacion/libro-metodologia-para-la-investigacion-y-redaccion-roger-ricardo-rios-ramirez-2017/9207133>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. México: Prentice Hall.

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Pearson Educación: México.

Rubió, T. (2016). *Recursos humanos. Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Ediciones OCTAEDRO: Bailén, Barcelona. Recuperado el 30 de julio de 2022 de <https://docplayer.es/37121935-Tomas-rubio-recursos-humanos-direccion-y-gestion-de-personas-en-las-organizaciones.html>

Universidad César Vallejo (2017). *Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo*. Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. Trujillo, Perú.

Veliz, A. (2018). La comunicación como medio de retroalimentación en la Administración de Empresas. *Polo del conocimiento*. Vol. 3 – 2. Recuperado el 29 de julio de 2022 de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/454>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Comunicación interna	Fernández (2009) indica que la comunicación interna se divide en grupos, estos son la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal.	Cervera (2008) afirma que la comunicación interna es un instrumento importante que encamina a tener mejores resultados para la organización, está enfocado en mantener un buen ambiente laboral dentro de la organización.	Descendente	Documentos administrativos. Políticas y procedimientos. Retroalimentación e información ideológica.	1, 2, 3, 4, 5, 6	Likert
			Ascendente	Reporte de funciones. Reporte de quejas y sugerencias. Sondeo de opiniones. Memorándum o cartas.	7, 8, 9, 10, 11	
			Horizontal	Interacciones entre áreas de trabajo. Grupos de trabajo.	12, 13, 14, 15, 16	
Desempeño laboral	Capacidad que tienen las personas para organizar y coordinar acciones que va acorde de la organización para la realización del proceso productivo. Robbins (2004).	El desempeño laboral es el cuanto rinden las actividades realizadas, así como la actitud con las que se realizó de acuerdo al cargo del colaborador. Pernía & Carrera (2014).	Funciones	Conocimiento del trabajo. Capacidad de análisis. Jerarquía.	1,2,3 4,5 6,7	Likert
			Comportamiento	Habilidades. Actitud. Satisfacción.	8, 9, 10,11 12,13,	
			Compromiso	Reconocimiento del trabajo. Desarrollo personal.	14,15 16,17,1 8	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

**Título:** Comunicación interna y desempeño laboral en una Institución Educativa del distrito de Piás 2022. Dos variables de investigación, cada una con tres dimensiones y en cada dimensión se han determinado sus respectivos indicadores.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis Principal			
¿Cuál es la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en una Institución Educativa del distrito de Piás 2022?	Determinar la relación existente entre comunicación interna y desempeño laboral en una Institución Educativa del distrito de Piás 2022	<p>Ha: Existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.</p>			<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Descriptivo - correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> La muestra será censal pues se seleccionará el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos, 25 personas que conforman la Institución Educativa del distrito de Piás</p> <p><b>Instrumentos/técnicas de investigación:</b> Cuestionario sobre comunicación interna y cuestionario sobre desempeño laboral.</p>
Problema Específico	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
¿De qué manera los procesos de comunicación interna afectan el desempeño laboral?	<p>Establecer la relación entre la dimensión comunicación descendente, perteneciente a la variable comunicación interna, con la variable desempeño laboral.</p> <p>Conocer la relación entre la dimensión comunicación ascendente, de la variable comunicación interna, con la variable desempeño laboral.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión comunicación horizontal con la variable desempeño laboral.</p>	<p><b>H. Específica 1</b></p> <p>Ha: Existe una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.</p> <p><b>H. Específica 2.</b></p> <p>Ha: Existe una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.</p> <p><b>H. Específica 3.</b></p> <p>Ha: Existe una relación directa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe una relación directa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución educativa en Piás – Pataz.</p>	<p><b>Principal:</b> Comunicación interna</p> <p><b>Secundaria:</b> Desempeño Laboral</p>	<p>Descendente, ascendente y horizontal</p> <p>Funciones, comportamiento y compromiso.</p>	

### Anexo 3: Solicitud para aplicar instrumento

18 de julio del 2022

#### Solicitud de Autorización

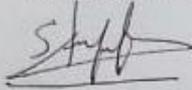
Directora Enma Pacheco Zavaleta

Yo, Stéffany Sheyla Guadamos Pacheco, maestranda de Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, solicito autorización para poder realizar un cuestionario sobre mi tesis denominada "Comunicación interna y desempeño laboral en una institución Educativa del distrito de Piás".

La herramienta a aplicar está proyectada a 25 trabajadores de la Institución Educativa mencionada, por lo que deseo tener su autorización para poder llevar a cabo esta evaluación.

Atentamente,

Stéffany Sheyla Guadamos Pacheco



70441205



Enma Pacheco Zavaleta  
I.E. GRAN PAJATEN - PIÁS  
DIRECTORA

## Anexo 4: Autorización para aplicar instrumento

### AUTORIZACIÓN

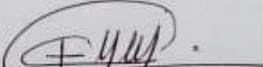
Estimada Stéffany Guadamos,

En atención a la solicitud presentada y de acuerdo a la coordinación de la institución educativa 80460 Gran Pajatén –Piás., **SE AUTORIZA REALIZAR ENCUESTAS PARA SU TESIS DE MAESTRÍA.**

Atentamente,

**Enma Pacheco Zavaleta**



  
**Enma Pacheco Zavaleta**  
LE GRAN PAJATEN / PIÁS  
DIRECTORA

## Anexo 5: Instrumentos

### CUESTIONARIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA - Fuente: Pilco (2022)

#### DATOS GENERALES:

EDAD:

SEXO:

AÑOS DE SERVICIOS:

FECHA:

Personal distinguido: Le presento un conjunto de interrogantes que ayudarán en un proyecto de investigación, por lo que solicito a usted marcar con una (x) cualquiera de las 5 opciones que les presento. Agradeciéndole su disposición para llenar esta encuesta y facilitarme la información que me será útil en mi investigación.

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

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>Comunicación descendente</b>						
1	¿Se conoce o imparte documentos administrativos a los colaboradores?					
2	¿Se informa a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la institución?					
3	¿Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales?					
4	¿Se da a conocer al personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la institución?					
5	¿Se realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?					
6	¿Se informa cual es la visión, misión y valores de la Institución?					
<b>Comunicación ascendente</b>						
7	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?					
8	¿Se informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?					
9	¿Se realizan sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?					
10	¿Se realizan quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?					
11	¿Se realiza reuniones para dialogar y conocer sus opiniones sobre su área de trabajo?					
<b>Comunicación horizontal</b>						
12	¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?					
13	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					
14	En la comunicación institucional, ¿se utiliza el mail como parte de la cultura cero papel?					
15	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?					
16	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la institución?					

## CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL - Fuente: Pilco (2022)

### DATOS GENERALES:

EDAD:

SEXO:

AÑOS DE SERVICIOS:

FECHA:

Personal distinguido: Le presento un conjunto de interrogantes que ayudarán en un proyecto de investigación, por lo que solicito a usted marcar con una (x) cualquiera de las 5 opciones que les presento. Agradeciéndole su disposición para llenar esta encuesta y facilitarme la información que me será útil en mi investigación.

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

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>Funciones</b>						
1	¿Consideras necesario tener conocimiento de las funciones para el desarrollo de sus labores?					
2	¿Considera que Ud. Realiza sus labores de forma eficiente y eficaz?					
3	¿Se cuenta con equipos y herramientas para desempeño de sus funciones?					
4	¿Procuras analizar las situaciones en el desempeño de tus funciones?					
5	¿Alerta a sus superiores de posibles situaciones que afecten a la entidad?					
6	¿Te asignan funciones de acuerdo a tu desempeño o mérito?					
7	¿La organización o empresa brinda capacitaciones para el desarrollo de tus funciones?					
<b>Comportamiento</b>						
8	¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño en su trabajo?					
9	¿Cuentas con habilidades para la resolución de problemas en el trabajo?					
10	¿Tu comportamiento abarca una actitud positiva en el trabajo?					
11	¿Cumples con las funciones encargadas en el tiempo acordado?					
12	¿Te sientes bien en tu trabajo?					
13	Está satisfecho con la remuneración que percibes por el desarrollo de tu trabajo?					
<b>Compromiso</b>						
14	¿Si te quedas más horas trabajando reconocen tu esfuerzo?					
15	¿Se reconocen a los trabajadores por los logros realizados?					
16	¿En la empresa se promueve el desarrollo personal?					
17	¿En la oficina o servicio en el que laboras se motiva a los trabajadores para su desarrollo personal?					
18	¿Consideras que el personal se siente identificado con la entidad?					

## Anexo 6: Constancia de validez de Instrumento (Comunicación interna)

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO								
N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Supervisión
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Comunicación Descendente</b>								
1	¿Se conoce o se parte documentos administrativos a los colaboradores?	X		X		X		
2	¿Se informa a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la institución?	X		X		X		
3	¿Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales?	X		X		X		
4	¿Se da a conocer al personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la institución?	X		X		X		
5	¿Se realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?	X		X		X		
6	¿Se informa cual es la visión, misión y valores de la institución?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Comunicación Ascendente</b>								
7	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?	X		X		X		
8	¿Se informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?	X		X		X		
9	¿Se realizan sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?	X		X		X		
10	¿Se realizan quejas o reclamos sean escritos o verbales sobre el área de trabajo?	X		X		X		
11	¿Se realizan reuniones para dialogar y conocer sus opiniones sobre su área de trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Comunicación Horizontal</b>								
12	¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?	X		X		X		Aquí también considere el email, unless de lado papel
13	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		

14	¿Se realizan grupos de trabajo con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?	X		X		X		
15	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

¿Firma de este acta?  Aplicada  No aplicada  No aplicada

Apellidos y nombres de las evaluadoras: Grijalva Purizaga, Paulo César IDN: 10004303

Código Postal: 0000-0000-0000-1100 Representación del evaluador: Magister en Gestión Pública

Lima 05 de noviembre de 2021

Reflexión: El uso apropiado de Internet solo brinda

seguridad si se usa con precaución y responsabilidad

o Internet requiere de precaución

¡Cuidado! Seguridad en Internet requiere responsabilidad de los usuarios

¡Cuidado!

¡No! Cuidado, en Internet cualquier cosa puede ser utilizada para mal uso de Internet

  
Mag. Paulo César Grijalva Purizaga  
Punto del Expediente: 10004303

Fuente Pilco (2022)

Validado por Mag. Paulo César Grijalva Purizaga.

## Constancia de validez de Instrumento (Comunicación interna)

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO								
N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Descendente</b>								
1	¿Se conoce o imparte documentos administrativos a los colaboradores?	X		X		X		
2	¿Se informa a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la institución?	X		X		X		
3	¿Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales?	X		X		X		
4	¿Se da a conocer al personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la institución?	X		X		X		
5	¿Se realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?	X		X		X		
6	¿Se informa cual es la visión, misión y valores de la institución?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación Ascendente</b>								
7	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?	X		X		X		
8	¿Se informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?	X		X		X		
10	¿Se realizan sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?	X		X		X		
11	¿Se realizan quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?	X		X		X		
12	¿Se realiza reuniones para dialogar y conocer sus opiniones sobre su área de trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal</b>								
23	¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?	X		X		X		
24	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
25	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?	X		X		X		
26	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la institución?	X		X		X		

Observaciones (predefinir el hay suficiente): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Aquino Osorio Juan Carlos Paul    DNI: 46462619

Código Cirojil: 0000-0001-9215-1451

Especialidad del validador:

Trajillo 10 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: Si ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: Si ítem es apropiado para representar el componente

y dimensión específicas del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Si existe un dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso,

breve y directo.

Nota: Si faltan, se da suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Juan Carlos Paul Aquino Osorio  
DNI: 46462619

Fuente Pilco (2022)

Validado por Mag. Juan Carlos Paul Aquino Osorio

## Constancia de validez de Instrumento (Comunicación interna)

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO								
N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Descendente</b>								
1	¿Se conoce o imparte documentos administrativos a los colaboradores?	X		X		X		
2	¿Se informa a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la institución?	X		X		X		
3	¿Se da a conocer al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales?	X		X		X		
4	¿Se da a conocer al personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la institución?	X		X		X		
5	¿Se realizan capacitaciones o charlas en su área de trabajo?	X		X		X		
6	¿Se informa cuáles es la visión, misión y valores de la Institución?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación Ascendente</b>								
7	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?	X		X		X		
8	¿Se informa sobre otras actividades realizadas fuera de su función?	X		X		X		
9	¿Se realizan sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?	X		X		X		
10	¿Se realizan quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?	X		X		X		
11	¿Se realiza reuniones para dialogar y conocer sus opiniones sobre su área de trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal</b>								
12	¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?	X		X		X		
13	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
14	¿Se realizan grupos de trabajos con colegas de otras áreas para el cumplimiento de metas?	X		X		X		
15	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la institución?	X		X		X		

Observaciones (predicar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombre del juez validador: Aliaga Loyola, Luis Javier

DNI: 07827600

Código CUAL: 0000-0002-7034-0738

Especialidad del validador: Magister en Administración y Gestión del

Desarrollo Humano

Trujillo 17 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: Si ítem corresponde al concepto que se está evaluando.

<sup>2</sup>Relevancia: Si ítem es apropiado para representar el componente

o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Si entiende en dificultad alguna el enunciado del ítem, se marca,

vacío y dínico.

Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.



Mag. Luis Javier Aliaga Loyola  
Firma del Experto Informante.

Fuente Pilco (2022)

Validado por Mag. Luis Javier Aliaga Loyola.

## Constancia de validez de Instrumento (Desempeño laboral)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relatividad <sup>2</sup>		Cantidad <sup>3</sup>		Sugerencia #
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Funciones</b>								
1	¿Consideras necesario tener conocimiento del trabajo para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
2	¿Las funciones que realizas se hacen con calidad?	X		X		X		
3	¿Se cuenta con equipos y herramientas para desempeño de sus funciones?	X		X		X		
4	¿Usas la capacidad de análisis para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
5	¿Alerta a sus superiores de posibles situaciones que afecten a la entidad?	X		X		X		
6	¿Te asignan funciones de acuerdo a tu cargo o jerarquía?	X		X		X		
7	¿Tu jefatura te brinda capacitaciones para el desarrollo de las funciones?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Comportamiento</b>								
12	¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño en su trabajo?	X		X		X		
13	¿Cuentas con habilidades para la resolución de problemas en el trabajo?	X		X		X		
14	¿Tu comportamiento abarca una actitud positiva en el trabajo?	X		X		X		
15	¿Cumples con las funciones encargadas en el tiempo acordado?	X		X		X		
16	¿Te sientes bien en tu trabajo?	X		X		X		
17	¿Está satisfecho con la remuneración que percibes por el desarrollo de tu trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Compromiso</b>								
20	¿Si te quedas más horas trabajando reconocen tu esfuerzo?	X		X		X		
21	¿Se reconocen a los trabajadores por los logros realizados?	X		X		X		
22	¿En el HRDCC Daniel A. Carrón se promueve el desarrollo personal?	X		X		X		
	¿En la oficina o servicio en el que laboras se motiva a los trabajadores para su desarrollo personal?	X		X		X		
	¿Consideras que el personal se siente identificado con la entidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Aliaga Loyola, Luis Javier

DNI: 07827888

Código Orcid : 0000-0002-7004-0788

Especialidad del validador: Magister en Administración y Gestión del

Desarrollo Humano

Trujillo 17 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: Si ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relatividad: Si ítem es apropiado para representar el componente o

dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Cantidad: Si entendiendo en dificultad alguna el enunciado del ítem, se concierne

ítem y ítem.

Note: Referencia, se dice suficiente cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión.



Mag. Luis Javier Aliaga Loyola  
Firma del Experto Informante.

Fuente Pilco (2022)

Validado por Mag. Luis Javier Aliaga Loyola.

## Anexo 7: Constancia de validez de Instrumento (Desempeño laboral)

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Funciones</b>								
1	¿Consideras necesario tener conocimiento del trabajo para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		Tiene conocimiento de las funciones para el desarrollo de sus labores
2	¿Las funciones que realizas se hacen con calidad?		X		X		X	Como obtener un indicador, como que la mayoría va a responder que sí, mejorar la pregunta
3	¿Se cuenta con equipos y herramientas para desempeño de sus funciones?	X		X		X		
4	¿Usas la capacidad de análisis para el desempeño de tus funciones?		X		X		X	Mejorar la pregunta, el enfoque es buscar información relevante para la investigación
5	¿Alerta a sus superiores de posibles situaciones que afecten a la entidad?	X		X		X		
6	¿Te asignan funciones de acuerdo a tu cargo o jerarquía?	X		X		X		Te reconocen de acuerdo a tu cargo o jerarquía
7	¿Tu jefatura te brinda capacitaciones para el desarrollo de tus funciones?	X		X		X		Agua diferentes talleres en el área o la organización
<b>DIMENSION 2: Comportamiento</b>								
12	¿Posee habilidades que fomenta un mejor desempeño en su trabajo?	X		X		X		
13	¿Cuentas con habilidades para la resolución de problemas en el trabajo?	X		X		X		
14	¿Tu comportamiento abarca una actitud positiva en el trabajo?	X		X		X		
15	¿Cumples con las funciones encargadas en el tiempo acordado?	X		X		X		
16	¿Te sientas bien en tu trabajo?	X		X		X		
17	¿Está satisfecho con la remuneración que percibes por el desarrollo de tu trabajo?	X		X		X		

DIMENSION 3: Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Si te quedas más horas trabajando reconocen tu esfuerzo?	X		X		X	
21	¿Se reconocen a los trabajadores por los logros realizados?	X		X		X	
22	¿En el HRDCQ Daniel A. Carrón se promueve el desarrollo personal?	X		X		X	
	¿En la oficina o servicio en el que laboras se motiva a los trabajadores para su desarrollo personal?	X		X		X	
	¿Consideras que el personal se siente identificado con la entidad?	X		X		X	

Observaciones (precar si hay suficiencia):

Dimensiones (precar si hay suficiencia):

Quitar de aplicabilidad:  Aplicado:  Aplicado después de corregir:  No aplicable:

Apellidos y nombres del juez validador: Grijalva Purizaga, Paulo César DNI: 10684038

Código Cruz: 0000-001-8980-1280 Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

Lima 05 de noviembre del 2021

Precedente: El presente es un instrumento de investigación.  
 Necesario: El juez es el responsable de la investigación.  
 El presente es un instrumento de investigación.  
 Necesario: El juez es el responsable de la investigación.  
 El presente es un instrumento de investigación.  
 Necesario: El juez es el responsable de la investigación.

  
 Mag. Paulo César Grijalva Purizaga  
 Jefe del Especializado

Fuente Pilco (2022)

Validado por Mag. Paulo César Grijalva Purizaga.

## Constancia de validez de Instrumento (Desempeño laboral)

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Supervisión
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Funciones</b>								
1	¿Consideras necesario tener conocimiento del trabajo para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
2	¿Las funciones que realizas se hacen con calidad?	X		X		X		
3	¿Se cuenta con equipos y herramientas para desempeño de sus funciones?	X		X		X		
4	¿Usas la capacidad de análisis para el desempeño de tus funciones?	X		X		X		
5	¿Alerta a sus superiores de posibles situaciones que afecten a la entidad?	X		X		X		
6	¿Te asignan funciones de acuerdo a tu cargo o jerarquía?	X		X		X		
7	¿Tu jefatura te brinda capacitaciones para el desarrollo de tus funciones?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Comportamiento</b>								
12	¿Posee habilidades que fomenten un mejor desempeño en su trabajo?	X		X		X		
13	¿Cuentas con habilidades para la resolución de problemas en el trabajo?	X		X		X		
14	¿Tu comportamiento abarca una actitud positiva en el trabajo?	X		X		X		
15	¿Cumples con las funciones encargadas en el tiempo acordado?	X		X		X		
16	¿Te sientes bien en tu trabajo?	X		X		X		
17	¿Está satisfecho con la remuneración que percibes por el desarrollo de tu trabajo?	X		X		X		

DIMENSION 3: Compromiso		Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Si te quedas más horas trabajando reconocen tu esfuerzo?	X		X		X	
21	¿Se reconocen a los trabajadores por los logros realizados?	X		X		X	
22	¿En el HRDCQ Daniel A. Carrón se promueve el desarrollo personal?	X		X		X	
	¿En la oficina o servicio en el que laboras se motiva a los trabajadores para su desarrollo personal?	X		X		X	
	¿Consideras que el personal se siente identificado con la entidad?	X		X		X	

Observaciones (preisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombre del juez validador: Aquino Osorio Juan Carlos Paul    DNI: 48462819

Código Cred: 0800-0001-9213-1451

Especialidad del validador:

Trujillo 10 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto labora formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, se conoce, el caso y el hecho.

Nota: Suficiencia, se da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Juan Carlos Paul Aquino Osorio  
DNI: 48462819

Fuente Pilco (2022)

Validado por Mag. Juan Carlos Paul Aquino Osorio

## Anexo 8: Confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad del cuestionario de comunicación interna

### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	25	100.00
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.00
	Total	25	100.00

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

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.896	16

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	56.72	106.460	0.713	0.884
P2	56.44	102.673	0.833	0.879
P3	56.24	107.107	0.742	0.883
P4	56.16	112.223	0.503	0.892
P5	57.24	107.190	0.565	0.890
P6	56.16	112.723	0.526	0.891
P7	55.88	116.360	0.418	0.894
P8	56.48	111.260	0.448	0.894
P9	56.44	110.507	0.581	0.889
P10	57.48	110.427	0.439	0.896
P11	56.32	113.893	0.494	0.892
P12	57.68	103.810	0.643	0.887
P13	56.04	114.457	0.601	0.890
P14	56.32	113.977	0.347	0.898
P15	56.04	111.373	0.657	0.887
P16	55.96	113.540	0.634	0.889

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics v28.0.0.0.

## Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.00
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.00
	Total	25	100.00

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.839	18

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	67.480	80.343	0.099	0.843
P2	67.800	77.000	0.433	0.833
P3	68.360	76.157	0.292	0.838
P4	67.800	79.583	0.145	0.842
P5	68.080	72.077	0.482	0.829
P6	68.160	72.390	0.485	0.829
P7	68.800	67.167	0.627	0.820
P8	67.680	78.477	0.321	0.837
P9	67.760	74.940	0.637	0.827
P10	67.480	76.427	0.599	0.830
P11	67.560	77.007	0.424	0.834
P12	67.360	77.907	0.395	0.835
P13	68.240	72.523	0.434	0.831
P14	69.600	67.500	0.481	0.832
P15	68.840	68.057	0.547	0.825
P16	69.040	70.040	0.402	0.836
P17	68.600	65.667	0.704	0.814
P18	68.080	69.910	0.562	0.824

Fuente: Programa IBM SPSS Statistics v28.0.0.0.

**Anexo 9: Base de datos de respuestas de colaboradores en el cuestionario de comunicación interna**

COMUNICACIÓN INTERNA																			
N°	Edad	Sexo	Años de servicio	Com. descendente						Com. Ascendente					Com. Horizontal				
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	36	Masculino	15	2	1	1	1	1	1	5	5	3	1	3	1	3	5	2	3
2	60	Masculino	10	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
3	47	Masculino	1	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5
4	50	Masculino	11	3	4	3	4	3	4	4	5	3	1	4	1	4	5	5	5
5	42	Masculino	4	3	5	3	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5
6	66	Masculino	32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
7	57	Femenino	29	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	5	5
8	49	Femenino	14	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	1	5	3	5	5
9	46	Femenino	3	4	4	4	4	1	4	4	1	2	2	4	2	4	4	4	4
10	59	Masculino	36	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	58	Femenino	34	3	3	4	3	3	4	5	3	3	1	4	1	4	2	4	4
12	35	Femenino	8	4	3	3	5	4	3	3	2	3	2	4	1	3	3	3	5
13	28	Masculino	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	5
14	28	Masculino	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
15	29	Femenino	1	3	3	3	2	3	4	3	3	5	4	4	2	5	2	5	5
16	22	Femenino	2	3	4	4	5	3	4	5	3	3	2	4	3	3	2	3	4
17	40	Masculino	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5
18	28	Masculino	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4
19	28	Masculino	4	4	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3	1	3	1	3	3
#	57	Femenino	36	1	1	5	5	1	5	5	1	1	1	3	3	5	5	5	3
21	26	Femenino	1	1	2	3	2	2	5	2	2	3	1	3	1	4	4	4	3
#	57	Femenino	27	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
#	47	Masculino	22	5	5	5	4	2	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	4
#	60	Masculino	36	3	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	2	5	5	4	4
#	46	Masculino	23	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3

Fuente: Extraída de la investigación.

**Anexo 10: Base de datos de respuestas de colaboradores en el cuestionario de desempeño laboral**

N°	Edad	Sexo	Años de servicio	DESEMPEÑO LABORAL																	
				Funciones							Comportamiento					Compromiso					
				P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
1	36	Masculino	15	5	4	4	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2
2	60	Masculino	10	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3
3	47	Masculino	1	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	1	3	5	5	5
4	50	Masculino	11	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	1	2	1	4	5
5	42	Masculino	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	2	1	4	1	4	5
6	66	Masculino	32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5
7	57	Femenino	29	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5
8	49	Femenino	14	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	46	Femenino	3	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	3	1	3	2	2	3
10	59	Masculino	36	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
11	58	Femenino	34	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4
12	35	Femenino	8	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	5	2	3	3	3	3	3
13	28	Masculino	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
14	28	Masculino	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
15	29	Femenino	1	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4
16	22	Femenino	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4
17	40	Masculino	4	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1
18	28	Masculino	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
19	28	Masculino	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	5	3	2	3	4	3	3
#	57	Femenino	36	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5
21	26	Femenino	1	5	4	4	4	1	3	3	4	4	5	5	4	4	1	2	2	2	4
#	57	Femenino	27	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5
#	47	Masculino	22	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4	5
#	60	Masculino	36	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5
#	46	Masculino	23	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3

Fuente: Extraída de la investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y desempeño laboral en una institución educativa del distrito de Piás 2022", cuyo autor es GUADAMOS PACHECO STEFFANY SHEYLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 15 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER <b>DNI:</b> 07927638 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7034-0786	Firmado electrónicamente por: LALIAGA20 el 15-08- 2022 15:45:29

Código documento Trilce: TRI - 0415871