



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en
la UGEL - Chepén, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Luis Fernando, Benavides Vasquez (ORCID: 0000-0003-0566-6189)

ASESORA:

Mg. Ana Elizabeth, Paredes Morales (ORCID: 0000-0001-9333-3418)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Chepén – Perú

2019

Dedicatoria

A mis padres Liria Vasquez Guevara y Adriano Benavides Bustamante, porque siempre estuvieron a mi lado apoyándome, aconsejándome y acompañándome en todo momento.

Agradecimiento

A mis padres por apoyarme durante mi formación personal y profesional. Además, es oportuno agradecer a los docentes por brindarnos el conocimiento necesario para el desarrollo profesional.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentado por don (a)

Benavides Vásquez, Luis Fernando

cuyo título es: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UGEL – CHEPÉN, 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16.....(número)
Dieciséis.....(letras).

Chepén 9 de diciembre del 2019


.....
Dra. Fausta Elizabeth Alburquerque Arana

PRESIDENTE


.....
Mg. Luz Angelita Moncada Vergara

SECRETARIO(A)


.....
Mg. Ana Elizabeth Paredes Morales
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo Luis Fernando Benavides Vásquez con DNI N° 71622173, cumplo con las normas establecidas de la regulación de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo: Declaro bajo juramento que los documentos que adjunto son reales y no han sido falseados.

Del mismo modo, todos los datos presentados en la investigación son veraces y auténticos, es por ende que los resultados presentados forman parte de la realidad investigada.

En tal sentido me responsabilizo ante cualquier falsificación de información y duplicación de documentos, así que me someto a la normativa dispuesta por la Universidad César Vallejo.

Chepén, diciembre 2019.



.....
Luis Fernando Benavides Vásquez

DNI N° 71622173

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. Introducción	1
II. Método.....	9
2.1. Tipo y diseño de investigación	9
2.2. Operacionalización de variables.	10
2.3. Población y muestra.....	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
2.5. Procedimiento	14
2.6. Método de análisis de datos	14
2.7. Aspectos éticos.....	14
III. Resultados.....	15
IV. Discusión.	22
V. Conclusiones.....	24
VI. Recomendaciones	26
Referencias	27
Anexo	31

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la comunicación interna	10
Tabla 2: Operacionalización del rendimiento laboral	11
Tabla 3: Técnicas e instrumentos.....	12
Tabla 4: Expertos de validación del cuestionario.....	13
Tabla 5: Confiabilidad del instrumento.....	13
Tabla 6: Nivel de la comunicación interna.....	15
Tabla 7: Nivel de rendimiento laboral.....	15
Tabla 8: Prueba de normalidad entre vínculo y el rendimiento laboral	17
Tabla 9: Correlación entre el vínculo y el rendimiento laboral.....	17
Tabla 10: Prueba de normalidad entre la efectividad de la comunicación interna y el rendimiento laboral.	20
Tabla 11: Correlación entre la efectividad de la comunicación interna y el rendimiento laboral.....	20
Tabla 12: Prueba de normalidad de las barreras de la comunicación interna y el rendimiento laboral.....	19
Tabla 13: Correlación entre las barreras de la comunicación y el rendimiento laboral.	19
Tabla 14: Prueba de normalidad de la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén.....	20
Tabla 15: Correlación de la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019.	21

Índice de figuras

Figura 1: Distribución del nivel de la comunicación interna del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019.....	15
Figura 2: Distribución del nivel de rendimiento laboral del personal administrativo de la UGEL – Chepén, 2019.....	16

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo contratado en la UGEL – Chepén, 2019. Se usó un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Se consideró un grupo de estudio de 48 trabajadores administrativos contratados. Se concluyó que entre la comunicación interna y el rendimiento laboral existe una relación moderada, ello implica que los trabajadores contratados están más direccionados a realizar sus funciones y a cumplir con los objetivos encomendados porque están en constante evaluación. Se recomienda poner en marcha actividades integradoras que permitan establecer una mayor interacción entre el personal. Aplicar evaluaciones periódicas a todo el personal tanto nombrado como contratado, para medir las capacidades y competencias.

Palabras clave. Comunicación interpersonal, rendimiento laboral y comunicación efectiva.

Abstract

The objective of the research was to determine if there is a relationship between internal communication and the work performance of the administrative staff hired at UGEL - Chepén, 2019. A non-experimental design was used, of a correlational descriptive type. A study group of 48 contracted administrative workers was considered. It was concluded that there is a moderate relationship between internal communication and work performance, which implies that hired workers are more directed to perform their duties and fulfill the objectives entrusted because they are constantly being evaluated. It is recommended to start integrative activities that allow establishing a greater interaction among staff. Apply periodic evaluations to all personnel, both appointed and hired, to measure skills and competencies.

Keywords: Interpersonal communication, work performance and effective communication.

I. Introducción

Actualmente la comunicación interna está ganando reconocimientos como un punto importante al momento de querer desarrollar relaciones laborales. Cervera (2015) afirma. La efectividad lograda en los procesos administrativos, para la mejora de un ambiente laboral solo se puede expresar a través de las necesidades y o posibles sugerencias, esto a su vez ayuda a que haya una mutua comunicación contribuyendo a las necesidades que se susciten en el ambiente laboral. (p.47).

Una mala comunicación puede generar una dificultad dentro de la organización, provocando a su vez una serie de problemas para la compañía, repercutiendo en pérdidas no solo monetarias sino también de colaboradores. Esto genera un ambiente negativo para los trabajadores que se encuentran en la organización. (Infojobs, 2014, p.3).

Por lo tanto a través de un buen uso de la información organizacional se puede difundir de manera objetiva los valores que la organización quiere generar, con la finalidad de que se mantengan identificados con la organización donde laboran. (Robbins y Judge, 2013, p. 335).

Por lo tanto, se tomará como objeto de estudio a los colaboradores administrativos contratados de la UGEL Chepén, específicamente se trabajará con el área de personal, es el área encargada de resolver la mayoría de los problemas que suceden dentro y fuera de la institución (escuelas y colegios).

Luego de haber hecho una serie de observaciones dentro de la UGEL Chepén y a su vez haber realizado una serie de preguntas con la encargada de la oficina de personal, se ha podido ver que existen algunos factores que están afectando negativamente a la comunicación, empezando por las personas que son de otros partidos políticos, las cuales manteniendo una indiferencia con los demás trabajadores, por otro lado algunos de ellos desobedecen las ordenes que les da su jefe, además encontramos las barreras físicas las cuales también afectan directamente a la comunicación, la bulla las diferencias religiosas entre otras más que impiden desarrollar buenas relaciones comunicativas al momento de resolver problemas interpersonales.

La UGEL Chepén presenta muchos problemas, dentro de ellos encontramos a la falta de efectividad comunicativa, es decir, que el personal administrativo no recibe una información clara y oportuna de las autoridades superiores, lo cual se les hace complicado ejecutar sus funciones laborales, todo esto podría ser causa de una mala planificación estratégica del sector público, el cual ocasiona el retraso de las labores diarias del personal administrativo.

En cuanto al rendimiento laboral, los trabajadores están desarrollando sus actividades correctamente, cumplen con sus funciones designadas, lo cual no está mal, pero aún no existe una predisposición que les enfoque a realizar algo fuera de lo ya aprendido y capacitado, es decir, aún no tienen la iniciativa de poder aprender y responsabilizarse por más tareas del área en que laboran, las cuales serían beneficiosas para su mejor rendimiento laboral.

Según Segovia (2015), desarrolló una tesis denominada: *La comunicación interpersonal y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador*. Concluye que:

El rendimiento laboral es influenciado por la comunicación interna en tal sentido que las dos variables se relacionan significativamente, tomando a la comunicación interpersonal como factor predominante que interviene en el rendimiento laboral, y afecta al clima organizacional.

Novillo (2016), realizó un estudio de maestría titulado: *Influencia de la responsabilidad social corporativa (rsc), en factores de comunicación interna y sentido de pertenencia, como parte del clima organizacional – Ecuador*. Concluye que:

La influencia de la responsabilidad social permite a los altos directivos tener un panorama más claro y sistematizado de la empresa y del Talento Humano.

Endara (2015), desarrolló un estudio de maestría titulado: *La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos – Ecuador*, Concluye que:

Existe una mala comunicación interpersonal debido a que no se seleccionan correctamente los canales de información el cual impide a que las tareas en equipo tengan mejorías entre docentes, personal administrativo y autoridades.

Trujillo (2017). Desarrolló una investigación denominada. *“Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017”*. Concluyó que:

Una comunicación clara y efectiva crea un vínculo de confianza y amistad entre los empleados y los directivos, de esta manera mejora el clima organizacional.

Mendoza (2016), basó su investigación en. *La influencia de los factores motivacionales sobre el rendimiento laboral de los trabajadores CAS en el Municipio Distrital de Carabayllo – Lima*, UNMSM. Concluye que:

El rendimiento laboral es influenciado por los factores motivacionales, el vínculo y la confianza que exista entre jefes y subalternos, los cuales son fundamentales para el buen rendimiento laboral.

Quiroz (2017), en su tesis de magister en Gestión RRHH. *Liderazgo y comunicación interpersonal en los colaboradores de Hidrandina S.A. – Chepén 2016*. Concluye que:

La gestión RRHH Liderazgo tiene una correlación representativa con la comunicación interpersonal, cabe resaltar que los líderes deben hacer que, la función de la comunicación se reposicione en todos los lugares de la institución llevando mensajes claros y entendibles.

Huamán (2016), desarrolló un estudio cuyo título fue. *Prácticas de Recursos Humanos y su relación con el Rendimiento laboral de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad, año 2016*. Concluye que:

El nivel de rendimiento laboral es influenciado por muchos factores, considerando uno de ellos a las prácticas de RR.HH la cual tiene una correlación moderada con el rendimiento laboral en el Gobierno de La Libertad.

Para empezar hablar sobre la comunicación interna tomaremos referencia a, Del Río y Medina (2015), quien afirma que la comunicación es un fenómeno o una circunstancia en el cual un individuo inicia un contacto con otro o un proceso intercambiando ideas y conocimientos inherentes al vínculo humano y a la comunicación que todos los seres de la tierra mantienen, así como, interacción social de carácter verbal y no verbal.

De acuerdo los autores Lewis, Pérez y Rodríguez, (2006) afirman. “La comunicación ayuda a las personas a intercambiar información respecto a su entorno en el cual habitan” (p.56).

Según Weihrich, Koontz y Cannice, (s.f.). “Dentro del proceso de comunicación se encuentra en primera índole al emisor, el receptor, el canal, la circunstancia, las barreras que puedan dificultar la transmisión del mensaje, los factores, etc” (p.44).

La comunicación debe ser clara y entendible. Si tan solo un miembro del grupo habla un idioma diferente nadie del grupo logrará entenderlo. Por lo tanto, la comunicación dentro de la organización se puede encontrar en: Alta, media y baja, cuando se se refiere a un nivel alto quiere decir que la comunicación es clara y efectiva incluyendo la transferencia y el entendimiento del mensaje, mientras tanto en el nivel medio, ya empiezan aparecer algunas distorsiones pero que no son muy consideras, por último en el nivel bajo es cuando empiezan los problemas, los empleados muchas veces no entienden a sus jefes, o muchas veces las ideologías políticas y religiosas afectan directamente a las relaciones interpersonales.” (Robbins y Judge, 2013, p. 336).

Tomando en cuenta a la comunicación Interna el autor Barriga (2014) afirma. “Es un eje central de la evolución de una organización, considerada como un mecanismo fundamental que va ayudar a que los colaboradores estén informados acerca de sus funciones, logros alcanzados, dificultades, capacitaciones, todos encaminados a la misión y visión” (p. 23).

Por otro lado Andrade (2005) afirma. “La comunicación interna es la herramienta corporativa que pretende maximizar la rentabilidad del personal, es decir un clima adecuado y una imagen positiva” (p. 38).

El autor Carvajal, L.(2014) considera. “La comunicación interna un grupo de pasos ejecutados para establecer buenas relaciones interpersonales, y de esta manera mantenerles informados, integrados, y motivados” (p. 56).

Además los autores Ramírez & Isauro (2007) mencionan en su libro de técnicas administrativas. “La comunicación interna es bidireccional, debido a que el mensaje debería recorrer con fluidez tanto ascendente como descendente es decir desde los cargos más altos hacia los trabajadores o viceversa desde los cargos más bajos hacia la dirección de la organización” (p.44).

Dentro de la conveniencia para el progreso de la comunicación interna Cabana y Soriano (2014) mencionan que favorece a la institución y al trabajador; a la institución

favorece manteniendo informada sobre la realidad de las actividades diarias, facilita la adaptación de los recursos humanos, genera una buena adaptación de cambios así mismo elimina la resistencia al cambio y genera climas de trabajo creativos y progresistas. (p.18).

Brandolini, González y Hopkins (2009) consideran que una buena comunicación favorece al trabajador reduciendo el nivel de conflictividad, mejora la participación y motivación laboral, mejora el vínculo interpersonal permitiendo que todos los trabajadores puedan expresar sus ideas y aclarar dudas en el ámbito laboral, mejora la productividad, el rendimiento laboral y lo incorpora al personal identificándolo con la empresa. (p. 60).

Sin embargo la comunicación interna a veces es afectada por barreras que impiden en el buen entendimiento de la información. Vaca (2015) en un estudio de investigación desarrolló una estrategia mencionando la existencia de diversos factores que provocan errores dificultando la comunicación, a estos factores o ruidos también se les conoce como barreras que interfieren en la efectividad de la comunicación, y lo subdividió en: Barreras Psicológicas, basadas en emociones. Barreras físicas, basadas en el corte de la comunicación, (interferencias). Y por último considera a las barreras fisiológicas, estas barreras impiden recibir con claridad un mensaje debido a efectos de nacimientos o enfermedades adquiridas en el transcurso de su vida.

Reyes (2012) aludió lo concurrente a las dimensiones de la comunicación interna afirmando. “Se orienta en tres aspectos o dimensiones considerados en esta investigación: el vínculo, la comunicación efectiva y barreras de la comunicación” (p.130).

Según Reyes (2012), el vínculo es la conexión natural entre el jefe inmediato y el subalterno. El jefe inmediato brinda apoyo a sus colaboradores manteniéndoles a gusto en sus puestos de trabajo, tratándoles bien, valorándoles como persona, generando que mejoren su calidad de vida, muy aparte a la tarea que desempeñan, con el fin de que los trabajadores se sientan comprometidos con el trabajo, tengan mayor desarrollo profesional y se esfuercen, es decir algo recíproco. (p.131).

Asimismo Berceruelo (2011) afirma que la comunicación interna establece vínculos, relaciones y afectos con los que debemos interactuar todos los días transmitiendo la cultura de la empresa las normas y las responsabilidades sociales para fortalecer el cariño que los

trabajadores aprecian hacia su institución, y de esa manera que ellos perciban que la institución les respeta y valora por formar parte del equipo. (p.101).

La comunicación efectiva según Cervera (2015), “es la dimensión que corresponde al intercambio de información y comportamientos del personal, logrando de alguna manera alcanzar los objetivos propuestos, considerando como indicadores a la Coherencia, lenguaje corporal e intercambio de información” (p.26).

Asimismo Goulbourne, Samón y Rodríguez (2006) mencionan. “Una comunicación afectiva y favorable permite el desarrollo de un clima de seguro psicológicamente en el grupo, en el cual cada participante pueda expresarse libremente aportando nuevas ideas en el cual no se les juzgue por sus errores, esto se convierte en garantía de su efectividad” (p.31).

Las Barreras de la comunicación según Vaca (2015) menciona. Existen diferentes barreras que distorsionan a la comunicación interpersonal y son: Psicológicas, estas barreras están basadas en estados de ánimo, emociones e interpretaciones que haga del mensaje, y puede ser: percepciones y valores propios. Físicas, Distancia, ruido, etc. que provoque interferencias cortando la comunicación, e impidiendo la transmisión del mensaje. Fisiológicas, está relacionado con el funcionamiento biológico de los seres vivos, como la voz débil o alguna discapacidad.

En cuanto al Rendimiento laboral empezamos con el autor Chiavenato (2000), quien afirma que es el resultado productivo de una jornada laboral en el cual un buen rendimiento laboral está relacionado directamente a los resultados y objetivos fijados, también al mejor desempeño laboral y al comportamiento del trabajador. (p. 359).

Chiavenato (2002) expone que el rendimiento en el trabajo es el funcionamiento de cada persona con una responsabilidad laboral dentro de la organización, en tal sentido que se puede encontrar en tres niveles, alto, medio y bajo. Se considera un alto rendimiento laboral en una organización cuando los colaboradores desarrollan bien sus funciones, aman lo que hacen y se encuentran motivados, mientras tanto en el nivel medio los trabajadores desarrollan bien su trabajo pero no tienen la predisposición de aprender algo más de lo ya

aprendido, finalmente en el nivel bajo los trabajadores tardan en alcanzar los objetivos y empiezan las excusas afectando directamente a los resultados finales. (p. 236).

Posteriormente Chiavenato (2006) menciona al rendimiento laboral como. “La manera en que el personal de una empresa lleva a cabo sus funciones laborales eficazmente, para llegar a sus metas y objetivos establecidos” (p.510).

Existen factores que inciden directamente en el rendimiento laboral .así como lo menciona, Luthans (2008) las organizaciones tienen que tener en cuenta a las circunstancias que involucran al rendimiento laboral, entre ellos se considera a la satisfacción laboral que va a determinar si favorecen o desfavorecen a los trabajadores la cual está conectada con la realidad del trabajo y con los elementos que integran el ambiente laboral. (p.59).

Aamodt (2010) afirma. “El rendimiento es el resultado total y final que la organización espera de un trabajador en un periodo determinado, por lo cual menciona a tres dimensiones el rendimiento en el puesto, desempeño y motivación laboral” (p. 34).

El rendimiento en el puesto según Fernández (2015) afirma. “Es el resultado del trabajo de un individuo así como su asistencia y puntualidad, Conocimiento del trabajo, logro de resultado y esfuerzo, para ello las organizaciones suelen brindar estímulos con los que fomentan dicho rendimiento” (p.84).

El desempeño laboral, según los autores Pedraza, Amaya & Conde (2010) afirman. “Se refiere a lo que hace el trabajador, las actividades laborales que suele desarrollar dentro de la organización y no solo por lo que sabe hacer, sino que también entra a tallar los aspectos esenciales que son eficiencia y eficacia con lo que se está trabajando” (p.123).

La motivación laboral según Mejía (2004) afirma. Es uno de los factores relevantes para el rendimiento óptimo de un trabajador, causado por distintas fuentes, así como los modelos de incentivos con los que se cuenta, los sueldos, el clima de trabajo, etc. Asimismo el autor nos revela que es el principal determinante de la conducta de los trabajadores de sus participaciones y su satisfacción en el trabajo, además de la capacidad del trabajador y las limitaciones situacionales. (p.204).

El problema planteado para la investigación es: ¿Existe relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019?

A continuación se plantea la hipótesis: H1: La comunicación interna se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019. Y como hipótesis nula tenemos: H0: La Comunicación interna no se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019.

La Justificación teórica en esta investigación está basada en teorías que apoyan los conceptos de comunicación interna y rendimiento laboral, permitiendo comparar lo teórico con los resultados del estudio, a fin de proponer recomendaciones que apoyen a mejorar el contexto real de la investigación.

Por otro lado la justificación práctica en esta investigación se resalta que hoy en día la comunicación interna es una cifra esencial para formar un óptimo rendimiento dentro de las organizaciones.

En el caso de la justificación metodológica para esta investigación, los métodos que se utilizaran serán probados con su validez y confiabilidad; de esta manera serán usados como pilares para otros trabajos de investigación.

El objetivo general para esta investigación es: Determinar si existe relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019.

Por otro lado los objetivos específicos para esta investigación han sido planteados entre las variables con las dimensiones y son: Determinar el nivel de comunicación interna del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019. Determinar el nivel de rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019. Determinar si existe relación entre el vínculo y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019. Determinar si existe relación entre la efectividad de la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019. Determinar si existe relación entre las barreras de la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Se empleó un estudio descriptivo, correlacional, para que de esta manera poder llegar a comprender la posible relación entre las variables; el diseño es no experimental, además se usó la observación y toda la información fue recolectada en un solo momento, es decir de la misma forma que se da en su entorno real.

El diseño radica en encontrar la correlación entre las variables.

Esquema:

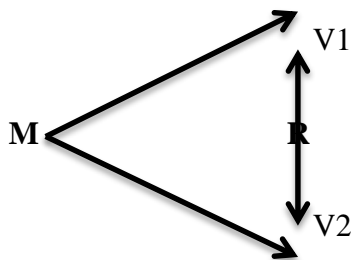


Figura 1: Diseño de investigación

M : Muestra de estudio

V1 : Comunicación interna

V2 : Rendimiento laboral

R : Relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019.

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1:

Operacionalización de la comunicación interna

variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación Interna	Es un fenómeno o una circunstancia en el cual un individuo inicia un contacto con otro intercambiando ideas y conocimientos inherentes a la relación humana mediante interacciones sociales de carácter verbal y no verbal. Del Ríó y Medina (2015)	Ocurre cuando un individuo logra expresar sus ideas por medio de unos lenguajes claros y coherentes, para interrelacionarse y juntos poder solucionar conflictos internos, permitiendo intercambiar información mediante mensajes claros. Por lo tanto se realizó un cuestionario basado en la escala de Likert.	Vínculo Comunicación efectiva Barreras de comunicación	La reciprocidad Desarrollo profesional Calidad de vida Coherencia Lenguaje corporal Intercambio de información Físicas Fisiológicas Psicológicas	Ordinal

Nota. Fuente: Se considera los datos de acuerdo a lo indicado por Reyes (2012, p.130).

Tabla 2:

Operacionalización del rendimiento laboral

variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rendimiento Laboral	Chiavenato (2006) “Es la forma como los colaboradores de una empresa realizan sus actividades laborales eficazmente, para llegar a sus metas y objetivos establecidos”(p.510).	El rendimiento laboral se medirá teniendo en cuenta el desempeño y la motivación laboral que tienen para realizar sus funciones, por lo tanto se recurrió a la elaboración de un cuestionario en la escala de Likert.	Rendimiento en el Puesto Desempeño Laboral Motivación Laboral	Asistencia y puntualidad Conocimiento del trabajo Logro de Resultado Esfuerzo Eficiencia Eficacia Participación Motivación Satisfacción en el trabajo Incentivos	Ordinal

Nota. Fuente: Se considera los datos de acuerdo a lo indicado por Chiavenato (2000, p. 360).

2.3. Población y muestra

Para desarrollar la población se basó en algunas particularidades de inclusión y exclusión en la UGEL - Chepén, 2019.

Para los criterios de inclusión se consideró solo al personal administrativo contratado y para los criterios de exclusión se consideró al personal nombrado, personal con cargos de confianza, personal de limpieza, personal de seguridad y los altos directivos.

De acuerdo a las particularidades de inclusión y exclusión se tiene una población total de 48 colaboradores administrativos contratados los cuales forman parte de la población de estudio, es por ende que se considera como unidad de estudio a todos los elementos de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos

En la comunicación interna se consideró la encuesta y como instrumento el cuestionario establecido por un listado de 12 de ítems y para la medida se empleó la escala de Likert con respuestas del (1 a 5). Se divide en tres dimensiones que miden el vínculo, la comunicación efectiva y las barreras de la comunicación. Los cuestionarios se aplicaron en 4 horas aproximadamente a todo el grupo de estudio.

En el rendimiento laboral se utilizó la entrevista a cada jefe inmediato y como instrumento la ficha de evaluación que utiliza la UGEL – Chepén, la cual está conformada por un listado de 10 ítems y para la medida se empleó la escala de Likert con respuestas del (1 a 5) que mide el rendimiento en el puesto, desempeño laboral y motivación laboral. La ficha se aplicó en 3 horas aproximadamente a todo el grupo de estudio.

Tabla 3:

Técnicas e instrumentos.

Variable	Técnica	Instrumento	Fuente
Variable 1			
Comunicación interna	Encuesta	Cuestionario	Trabajador contratado

Variable 2Rendimiento
laboral

Entrevista

Ficha de
evaluaciónJefe inmediato del
trabajador

Validez

El cuestionario fue validado por medio del análisis crítico de 3 expertos, y en base a eso se elaboró un análisis en Excel utilizando el coeficiente V de Aiken, el cual se adjunta en los anexos.

Tabla 4:

Expertos de validación del cuestionario

Expertos	Especialidad	Aplicabilidad
Nelson Tomás Diestra Goicochea	Licenciado en administración	Aplicable
Fausta Elizabeth Albuquerque Arana	Administradora	Aplicable
Pablo Aguilar Chávez	Magister	Aplicable

Confiabilidad

Se trabajó con la variable comunicación interna a la cual se le atribuyó la prueba estadística Alfa de Cronbach a un total de 48 colaboradores administrativos contratados.

En esta tabla no se ha considerado al rendimiento laboral debido que para medir esta variable se tomó como fuente a la ficha de evaluación que utiliza la UGEL de Chepén.

Tabla 5:

*Confiabilidad del instrumento***Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,77	22

Nota. Fuente: Datos adquiridos del software SPSSv22.

La tabla muestra que el instrumento es confiable con un Alfa de Cronbach de 0.77.

2.5. Procedimiento

En esta parte de la investigación, cada etapa sigue una secuencia lógica metodológicamente sólida, para ello los procedimientos están bien ordenados y surgen por la necesidad de recabar la información correspondiente para estructurarla y/o resolver los conflictos que surgen en toda la investigación.

Es decir, para la elaboración de la investigación se examinó la principal problemática, luego de ello se emitió una solicitud donde se comunicó que se va trabajar con dicha entidad, con el fin de obtener datos e información con mayor facilidad y rapidez, después de obtener los datos necesarios gracias al uso de nuestro instrumento de medición (encuesta – cuestionario) y (ficha de evaluación), colocamos en una base de datos las tablas y datos numéricos, que permitieron analizar a las variables.

2.6. Método de análisis de datos

Los resultados se analizaron en tablas y figuras estadísticas. Así mismo para su proceso se usó el Excel y el software SPSS, posteriormente los datos fueron mostrados en tablas y figuras junto a su interpretación basándose en los objetivos e hipótesis planteadas.

2.7. Aspectos éticos

Esta investigación está elaborada de acuerdo a las normas APA sexta edición y se respetó la autoría bibliográfica de los autores.

III. Resultados

Tabla 6:

Nivel de la comunicación interna

Nivel	Numero	%
Bajo	0	0%
Medio	29	60%
Alto	19	40%
TOTAL	48	100%

Nota. Fuente: Resultados de encuesta

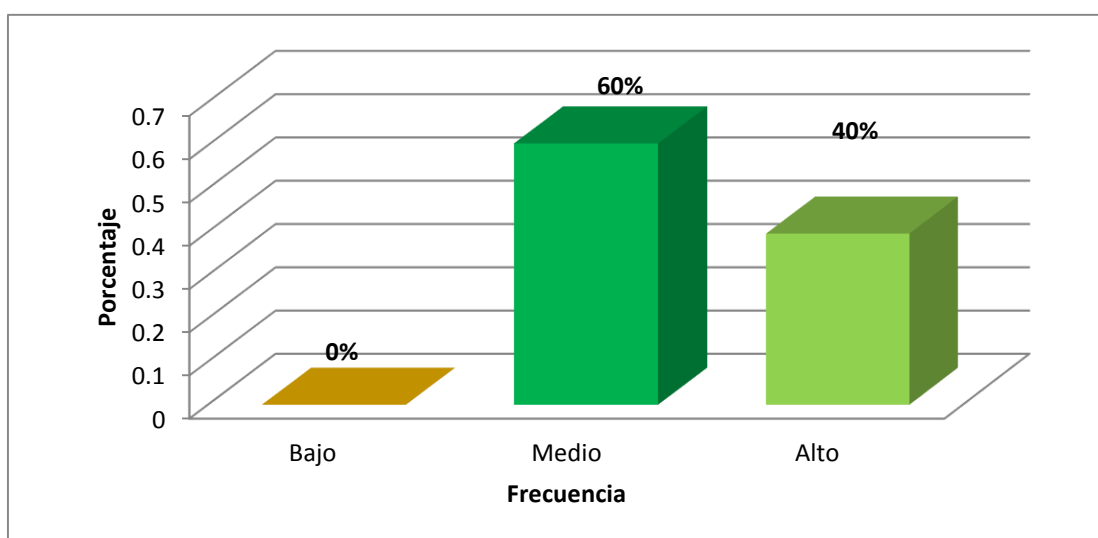


Figura 1: Nivel de la comunicación interna.

La figura 1 presenta que el 60% del personal administrativo contratado, tiene una comunicación interna con nivel medio, por otro lado el 40% tiene una comunicación de nivel alto y por último dentro de la organización nadie presenta un nivel bajo.

Tabla 7:

Nivel de rendimiento laboral

Nivel	Numero	%
Bajo	0	0%
Medio	4	8%

Alto	44	92%
TOTAL	48	100%

Nota. Fuente: resultados de encuesta

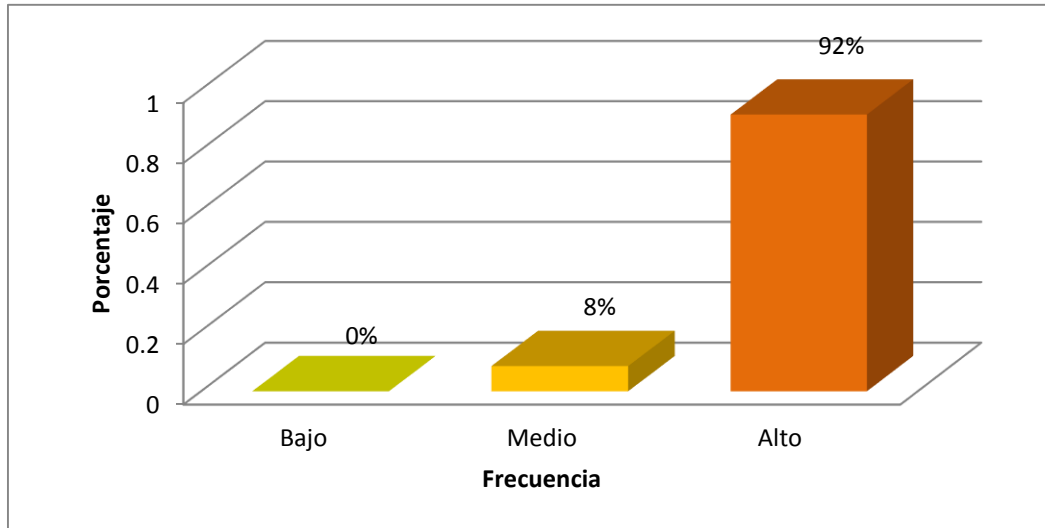


Figura 2: Nivel de rendimiento laboral

La figura 2, muestra que el 92% del personal administrativo contratado tiene un rendimiento laboral de nivel alto, por otro lado el 8% tiene un rendimiento de nivel medio y por último dentro de la organización nadie presenta un rendimiento de nivel bajo.

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad:

H1: Los datos siguen una distribución normal.

H0: Los datos no siguen distribución normal.

Decisión:

a) Si $p > 0,05$ = Acepto H1

b) Si $p < 0,05$ = Acepto H0

Tabla 8:

Prueba de normalidad entre vínculo y el rendimiento laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Vínculo	0,887	48	0,000
Rendimiento laboral	0,950	48	0,041

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Fuente: Resultados adquiridos con el programa estadístico SPSS ver.22

Interpretación.

Según la tabla 8 del programa estadístico SPSS señala que el estudio es menor de 50 integrantes, por ende se utiliza la prueba de Shapiro-wilk, de esta manera se comprobó que la significancia del vínculo es de 0,000 y del rendimiento laboral es de 0.041, todas menores a 0.05, por lo que se acepta la H0, esto señala que la muestra no sigue una distribución normal, así que se utiliza la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 9:

Correlación entre el vínculo y el rendimiento laboral

			Vínculo	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Vínculo	Coefficiente de correlación	1,000	,304*
		Sig. (bilateral)		0,036
		N	48	48
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,304*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,036	
		N	48	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Fuente: Resultados adquiridos con el software SPSS ver.22

La tabla 9 muestra que la dimensión vínculo y la variable rendimiento laboral poseen una correlación de Spearman de 0,304 en otras palabras una correlación significativa positiva baja.

Prueba de normalidad:

Tabla 10:

Prueba de normalidad entre la efectividad de la comunicación interna y el rendimiento laboral.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación efectiva	0,831	48	0,000
Rendimiento laboral	0,950	48	0,041

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Fuente: Resultados adquiridos con el software SPSS ver.22

Interpretación.

La tabla 10 del programa estadístico SPSS muestra que el estudio es menor de 50, en base a esa información se toma en cuenta la prueba de Shapiro-wilk, de esta manera se comprobó que la significancia de la comunicación efectiva es de 0,000 y del rendimiento laboral es de 0.041, todas menores a 0.05; por lo que se acepta la H0, esto señala que la muestra no posee distribución normal, de modo que se utiliza la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 11:

Correlación entre la efectividad de la comunicación interna y el rendimiento laboral.

			Comunicación efectiva	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	Coefficiente de correlación	1,000	,289*
		Sig. (bilateral)		0,046
		N	48	48
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,289*	1,000

Sig. (bilateral)	0,046	
N	48	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Fuente: Datos del software SPSS ver.22

La tabla 11 muestra que la comunicación efectiva y el rendimiento laboral poseen una correlación de Spearman de 0,289 en otras palabras una correlación significativa positiva baja.

Tabla 12:

Prueba de normalidad de las barreras de la comunicación interna y el rendimiento laboral.

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Barreras de comunicación	0,814	48	0,000
Rendimiento laboral	0,950	48	0,041

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Fuente: Resultados adquiridos con el programa estadístico SPSS ver.22

Interpretación.

Según la tabla 12 del programa estadístico SPSS se muestra que el estudio es menor de 50 integrantes, así que se considera la prueba de Shapiro-wilk, de tal manera se comprobó que la significancia de las barreras de la comunicación es de 0,000 y del rendimiento laboral es de 0.041, todas menores a 0.05; por lo que se acepta la H0, esto señala que la muestra no posee distribución normal, de modo que se utiliza la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 13:

Correlación entre las barreras de la comunicación y el rendimiento laboral.

Rho de Spearman	Barreras de comunicación	Coficiente de correlación	Barreras de comunicación	Rendimiento laboral
			1,000	,297*

	Sig. (bilateral)		0,040
	N	48	48
Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,297*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,040	
	N	48	48

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Fuente: Datos adquiridos del software SPSS ver.22

A tabla 13 muestra que las barreras de la comunicación y el rendimiento laboral poseen una correlación de Spearman de 0,297 en otros términos una correlación significativa positiva baja.

Tabla 14:

Prueba de normalidad de la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019.

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Comunicación interna	0,949	48	0,037
Rendimiento laboral	0,950	48	0,041

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Fuente: Resultados adquiridos con el programa estadístico SPSS ver.22

Interpretación.

Según la tabla 14 del programa estadístico SPSS, señala que el estudio es menor de 50 integrantes, por ello se toma la prueba de Shapiro-wilk, de esta manera se comprobó que la significancia es de 0,037 de la comunicación interna y 0.041 del rendimiento laboral, ambas son menores a 0.05 por lo que se acepta la H0, esto señala que la muestra no posee distribución normal, de modo que se utiliza la correlación de Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

H1: La comunicación interna se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019.

H0: La Comunicación interna no se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019.

Decisión:

Si $p < 0.01$ = Acepto H1

Si $p > 0.01$ = Acepto H0

Tabla 15:

Correlación de la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL – Chepén, 2019.

			Comunicación interna	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	48	48
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	48	48

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

Nota. Fuente: Resultados adquiridos con el software SPSS ver.22

La tabla 15, muestra que en el estadístico de Spearman existe una relación altamente significativa moderada de 0,447, entre la comunicación interna y el rendimiento laboral implicando que a medida que hay mayor comunicación mejor será el rendimiento laboral, además se muestra una Sig. Bilateral menor a 0.01, es por ello que se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

IV. Discusión.

Actualmente la comunicación interna está ganando reconocimientos como un punto importante al momento de querer desarrollar relaciones laborales. Se probó que existe una relación de 0,447 entre la comunicación interna y el rendimiento laboral, es decir una correlación altamente significativa moderada como se observa en la tabla 15, esto se puede corroborar con lo fundamentado por Segovia (2015), quien desarrollo una investigación concluyendo con la aceptación de la hipótesis alterna, de tal manera que las dos variables se relacionan significativamente, tomando a la comunicación interpersonal como factor predominante que interviene en el rendimiento laboral, y afecta al clima organizacional.

Para definir el nivel de comunicación interna, se demostró que el 60% de colaboradores presentan un nivel medio como se muestra en la figura 1, lo cual no está mal, pero según Castro (2017) considera como. “Clave fundamente para el buen desarrollo organizacional” (p.90). Por otro lado el resultado de la investigación de Quiroz (2017) en su tesis de Magister en Gestión RRHH señaló que los líderes deben hacer que la función de la comunicación se reposicione en todos los lugares de la institución llevando mensajes claros y entendibles.

Asimismo, se comprobó que el 92% de colaboradores presentan un alto rendimiento, como se muestra en la figura 2, indicando que los administrativos contratos cumplen con sus funciones y logra sus objetivos, y se puede corroborar con Huamán (2016), quien en su investigación concluyó que el nivel de rendimiento laboral es influenciado por muchos factores, considerando uno de ellos a las prácticas de RR.HH relacionadas moderadamente con el rendimiento laboral en el Gobierno de La Libertad.

De la misma manera se probó que el vínculo se relaciona con el rendimiento laboral en 0,304 es decir una correlación significativa positiva baja, como se muestra en la tabla 9, de la misma manera lo demuestra Mendoza (2016) en sus tesis de investigación, quien concluye que el rendimiento laboral es influenciado por los factores motivacionales que son: El vínculo y la confianza que exista entre jefes y subalternos, los cuales son fundamentales para el buen rendimiento laboral.

Por otro lado se comprobó que la comunicación efectiva y el rendimiento laboral se relacionan en 0,289 o sea una correlación significativa positiva baja, la cual se presenta en la tabla 11, de esta manera lo demuestra Trujillo (2017). Quién desarrolló una investigación basándose que una comunicación clara y efectiva crea un vínculo de confianza y amistad entre los empleados y los directivos, de esta manera mejora el clima organizacional.

A su vez se demostró que las barreras de la comunicación se relaciona con el rendimiento laboral en 0,297 en otros términos una correlación significativa positiva baja, la cual se muestra en la tabla 13, esto se puede corroborar con Endara (2015) quien en su estudio de maestría concluyó que existe una mala comunicación interpersonal debido a que no se seleccionan correctamente los canales de información el cual impide a que los docentes, personal administrativo y autoridades desarrollen correctamente sus funciones.

Finalmente se concluye que el presente trabajo va servir de gran ayuda para la organización y como un punto de referencia al momento de realizar futuras investigaciones en las cuales tengan nuevas formas de respuesta a casos similares.

V. Conclusiones

1. Existe una correlación altamente significativa moderada entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los administrativos contratados en la UGEL Chepén 2019, la prueba de hipótesis muestra una correlación de 0,447, ello implica que los trabajadores contratados están más direccionados a realizar sus funciones y a cumplir con los objetivos encomendados porque están en constante evaluación, otro punto es que el personal contratado está más interesado en mejorar su trabajo, ser más eficiente y tener un rendimiento óptimo, porque la mayoría compite por mantenerse en su trabajo y ascender a un mejor puesto dentro de la institución.
2. Existe un nivel medio de comunicación interna de los administrativos contratados en la UGEL Chepén, 2019, el nivel es de 60%, lo que indica que casi siempre existe dialogo entre compañeros pero solo a veces los directivos suelen informar a al personal contratado a acerca de la situación que atraviesa la organización.
3. Existe un nivel alto de rendimiento laboral en los administrativos contratados en la UGEL Chepén, 2019, el nivel es de 92%, debido a que tienen la voluntad de querer aprender, sus actividades lo desarrollan con esfuerzo y dedicación, cumplen con sus funciones encomendadas y son puntuales ya que son evaluados cada trimestre del año, con la finalidad de renovarles el contrato o ascender a un mejor puesto.
4. Entre el vínculo y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL-Chepén, 2019, existe una relación significativa positiva baja, la prueba estadística muestra una correlación de 0,304. A medida que exista una relación natural entre el jefe y el subalterno, donde jefe le brinde apoyo al subalterno manteniéndole a gusto en su puesto de trabajo con el fin de que el trabajador se siente más comprometido al realizar sus funciones y tendrá mayor desarrollo profesional.
5. Entre la comunicación efectiva y el rendimiento laboral de los administrativos contratados en la UGEL-Chepén, 2109 existe una relación significativa positiva baja, la prueba estadística muestra una correlación de 0,289, de tal manera que exista una comunicación con mensajes claros y entendibles, incluso utilizan el

lenguaje corporal que permite el desarrollo de un clima laboral seguro psicológicamente en el cual cada trabajador puede expresar sus ideas libremente, convirtiéndose en garantía de su efectividad.

6. Finalmente se encontró una relación significativa positiva baja entre las barreras de la comunicación y el rendimiento laboral, la prueba estadística muestra una correlación de 0,297, ello implica que existen diferentes barreras que distorsionan a la comunicación así como, los estados de ánimo, la distancia entre el jefe y el subalterno, los ruidos y también algunos suelen tener la voz débil, convirtiéndose en una desventaja para el trabajador ya que no comprenderá exactamente lo requerido.

VI. Recomendaciones

- 1.** Poner en marcha actividades integradoras que permitan establecer una mayor interacción entre el personal, la comunicación debe ser clara para que la información pueda fluir por todas las áreas de la institución, de esta manera todos se involucren en el desarrollo personal y organizacional.
- 2.** Proponer la integración del personal por medio de una serie de estrategias, retroalimentando sus conocimientos en las funciones fundamentales, que desarrollan en su área, perfeccionando los canales de comunicación entre jefe inmediato y subalterno.
- 3.** Aplicar evaluaciones periódicas a todo el personal tanto nombrado como contratado, para que se tenga un control de las capacidades y competencias de los colaboradores con la finalidad de que todos desarrollen sus funciones correctamente.
- 4.** Brindar mayor apoyo al subalterno manteniéndole a gusto en su puesto de trabajo con el fin de que el trabajador se siente más comprometido al realizar sus funciones y tenga mayor desarrollo profesional, de esta manera fortalecer las relaciones interpersonales generando una mayor confianza.
- 5.** Implantar políticas para capacitar y actualizar los conocimientos del colaborador, potenciando el trabajo en equipo, implementando programas para cada periodo y estableciendo los presupuestos requeridos para llevar a cabo dicha función; asimismo valerse de la información dada utilizando en la ejecución de sus tareas para incrementar el rendimiento y la eficiencia.
- 6.** Se le sugiere realizar un análisis de las posibles barreras que afectan negativamente a la comunicación interpersonal, causando mensajes incoherentes, y de esta manera puedan mejorar y establecer un clima de trabajo agradable, desarrollando una mejor coordinación al momento de comunicarse, y compartiendo ideas sin temor alguno.

Referencias

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. Cengage Learning Editores.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo, S.L.
- Barriga, M. (2014). *Sistema de Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Subsecretaría de Senplades, Zonal 3 Centro. Ambato (Tesis de maestría)*. Universidad Regional Autónoma De Los Andes, Ecuador.
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. España: Wolters Kluwer.
- Brandolini, A., González, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna, claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: La Crujía.
- Cabana, C., & Soriano, A. (2014). *Comunicar para transformar*. Madrid: Business Publishers Roundtable.
- Carvajal, L. (2014). *Técnicas administrativas básicas*. Madrid: Editorial Editex S.A.
- Castro, A. (2017). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Editorial Verbum.
- Cervera, A. L. (2015). *Comunicación total. (5ta ed)*. Madrid: Esic Editorial.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc GRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Desarrollo organizacional*. México: Editorial Panorama.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano. (3ra. ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.

Del Río P., & Medina A. (01 de Julio de 2015). Comunicación interna hospitalaria: una aproximación desde la creatividad. *Revista Mediterránea*, 02-08.

Dessler, G. (1992). *Organización y Administración (Segunda edición)*. México: Edit. Prentice Hall – Hispanoamericana. S.A.

Drucker, P. (2000). *El management del siglo XXI*. Barcelona: EdhasaSegovia, I.

Endara, A. (2015). *La comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del trabajo en equipo en la facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos. Ambato. (Tesis de maestría)*. Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ambato, Ecuador.

Fernández, P. H. (23 de Agosto de 2015). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Dialnet*, 14.

Fleitas, S. (2013). Cuesta, A. (2010) La gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá: Ediciones ECOE. Pp. 448. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 45 (1), 157-160.

Gibson, J., Ivancevch, J., & Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos (10ª ed.)*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.D.F., Mexico: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: mcgraw hill.

Huamán, R. (2016). *Prácticas de Recursos Humanos y su relación con el Rendimiento de los Trabajadores del Gobierno Regional La Libertad (tesis)*. Universidad César Vallejo, Trujillo.

infojobs.net. (s.f.). Obtenido de <https://recursos-humanos.infojobs.net/comunicacion-efectiva-en-la-empresa>

Lewis Goulbourne, Jorge, & Pérez Samón, Eulisis, & Rodríguez García, Odalis (2006).
IMPACTO DE UNA ESTRATEGIA PARA EL LOGRO DE LA

COMUNICACION PARTICIPATIVA. <i

xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">*Revista Información Científica,*

51</i>(3), undefined-undefined. [fecha de Consulta 15 de Noviembre de 2019].

ISSN: . Disponible en: <a xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" target="_blank"

href=" https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5517/551757334010">

https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5517/551757334010

Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. Madrid: Mc Graw Hill.

Mendoza (2016). *La influencia de los factores motivacionales sobre el rendimiento laboral de los trabajadores CAS en el Municipio Distrital de Carabayllo, UNMSM, Lima, Perú.*

Novillo, A. E. (2016). *Influencia de la responsabilidad social corporativa (rsc), en factores de comunicación interna y sentido de pertenencia, como parte del clima organizacional. Ecuador. (Tesis de maestría)*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*,16(3), 493-505.

Quiroz,H. (2017) *Gestión RRHH Liderazgo y comunicación interpersonal en los colaboradores de Hidrandina SA*. Universidad Cesar Vallejo, Chepén, Perú.

Ramírez, R., & Isauro, J. (2007). *Técnicas Administrativas*.

Reyes, J. (Abril de 2012). Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna. (F. d.-U. Palermo, Ed.) *Revista Dialnet*, XII(40), 146.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional. (15ta ed.)*. México:: Litográfica Ingramex.

Segovia (2015). *La comuniación interpersonal y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo de la universidad tecnica de Ambato*. Ecuador.

- Trujillo (2017). *Influencia de la comunicacion ineterna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas*. Universidad Inka Garcilazo de la Vega, Lima, Perú.
- Vaca, J. (2015). *Diseño de un Plan de Comunicación Interna y Clima Laboral de la Dirección distrital del MIIES Ambato. Ambato (Tesis de maestría)*. Universidad Regional Autónoma De Los Andes, Tungurahua, Ecuador.
- Vera, E. (2016). *La Gestión por Competencias y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo (tesis de Pregrado)*. Universidad Técnica de Manabí, México.
- Wehrich, H., Koontz, H., & Cannice, M. (s.f.). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). Mc Graw Hill.

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			Variable	Dimensiones	Indicadores	
¿Existe relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo de la UGEL – Chepén, 2019?	Objetivo general: Determinar si existe relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo de la UGEL – Chepén, 2019.	H1: La comunicación interna se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo de la UGEL – Chepén, 2019. Y como hipótesis nula tenemos: H0: La Comunicación interna no se relaciona con el rendimiento laboral del personal administrativo de la UGEL – Chepén, 2019.	Comunicación interna	Vínculo	La reciprocidad	Tipo de investigación: descriptivo correlacional Diseño de investigación: no experimental Población-muestra: 48 trabajadores administrativos contratados Técnicas e instrumentos de medición: Encuesta - cuestionario. Entrevista - ficha de evaluación Técnicas de análisis de datos: Tablas y figuras estadísticas, la hoja de cálculo de Excel y el programa estadístico SPSS.
					Desarrollo profesional	
					Calidad de vida	
					Coherencia	
					Lenguaje corporal	
			Rendimiento laboral	Rendimiento en el Puesto	Intercambio de información	
					Barreras de comunicación	
					Físicas	
					Fisiológicas	
					Psicológicas	
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Asistencia y puntualidad				
		Conocimiento del trabajo				
		Logro de Resultado				
		Esfuerzo				
		Eficiencia				
Motivación Laboral	Motivación Laboral	Eficacia				
		Participación				
		Motivación				
				Satisfacción en el trabajo		
				Incentivos		

Anexo 2: Consentimiento informado

	GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD SisGeDo 1.0.0 Sistema De Gestión Documentaria	Tramitereporte.php Impreso el Viernes, 31 de mayo de 2019 10:24
---	--	---

TRAMITE DEL EXPEDIENTE 04385396

Registro	Fecha	Documento	Asunto	Firma	Un_organica
78140002	31/05/2019	SOLICITUD 002442UGEL CHEPEN - MP	SOLICITO PRESENTACION PARA REALIZAR TRABAJOS DE INVESTIGACION - LUIS BERNAVIDES	FREDDY JOHNNY HORNA MALTESSE	UGEL CHEPEN - MP

02

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

SOLICITO: "Permiso para realizar Trabajo de Investigación"

Chepén, 30 de Mayo 2019.

Srta.
MG. RUBÍ MARILÚ FERNÁNDEZ CASTAÑEDA
Director de Programa Sectorial III
Unidad de Gestión Educativa Local Chepén
Chepén.-

Yo, LUIS FERNANDO BENAVIDES VÁSQUEZ, identificado con DNI N° 71622173, alumno de la Facultad de Ciencias Empresariales, IX Ciclo de la Carrera de Administración, con código 7000920688, de la Universidad Cesar Vallejo - Sede Chepén; actualmente me encuentro realizando mis Prácticas Pre Profesionales en la Oficina de Personal; por lo que estando por culminar mi carrera profesional, solicito me conceda realizar un trabajo de investigación en la institución que usted dignamente dirige, sobre "Evaluación del Desempeño y Rendimiento Laboral del Personal a su cargo".

POR LO EXPUESTO

Solicito a usted acceder a mi petición.

Atentamente


Luis Fernando Benavides Vásquez
DNI: 71622173

Anexo 3: Cuestionario



CUESTIONARIO Comunicación interna

Indicaciones

Conteste de acuerdo a las actividades que realiza, considerando la siguiente escala:

(1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) AVECES
(4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE

Comunicación Interna		Escala				
ÍTEMS		1	2	3	4	5
1	Dialogo con mis compañeros sobre las deficiencias laborales del área de trabajo.					
2	Me entero oportunamente de los problemas existentes y las medidas que se van a tomar en situaciones de crisis.					
3	Recibo capacitación permanente en mi área de trabajo.					
4	El trabajo que realizo permite desarrollarme profesionalmente.					
5	Mi trabajo contribuye a tener una buena calidad de vida.					
6	Cuento con las Condiciones de Seguridad y Beneficios sociales que otorga la entidad.					
7	Me comunico con mensajes claros y entendibles.					
8	Utilizo el lenguaje corporal al momento de comunicarme.					
9	Existe una comunicación entre trabajadores y directivos para informar lo que sucede en la organización.					
10	La distancia entre mi jefe y yo impide tener una buena comunicación.					
11	Mi jefe o alguno de mis compañeros tienen la voz débil, o alguna discapacidad que le impide tener una buena comunicación.					
12	Mi jefe suele tener un estilo de mando impotente que me limita al momento de comunicarle algo.					
Puntaje:						

Anexo 4: Validaciones

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dy Mg: F. Elizabeth Albunquerque Arana

DNI: 26631065

Especialidad y cargo del validador: Docente Administradora

25 de junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) Mg. Pablo Aguilera Chavez.....

DNI: 44852440.....

Especialidad y cargo del validador: Docente a tiempo parcial.....

24 de Junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./M^a: DIESTRA GARCERAN NEBO X 70115

DNI: 17861201.....

Especialidad y cargo del validador: Licenciado en Administración

19 de Febrero del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Ficha de evaluación



CUESTIONARIO
Rendimiento laboral

Indicaciones

Conteste de acuerdo a las actividades que realiza, considerando la siguiente escala:

(1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) AVECES
(4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE


Rendimiento laboral		Escala				
ÍTEMS		1	2	3	4	5
1	Me presento a mi puesto de trabajo a la hora que corresponde.					
2	Conozco y poseo información adecuada sobre mis funciones, que me permiten tener un rendimiento óptimo.					
3	Logro alcanzar con facilidad los objetivos y metas organizacionales trazados.					
4	Mis actividades laborales lo desarrollo con esfuerzo y dedicación.					
5	Utilizo adecuadamente los recursos al momento de realizar mis actividades laborales.					
6	Tengo la capacidad para realizar y cumplir adecuadamente las funciones designadas.					
7	En la institución, desarrollan actividades integradoras con el objetivo de mejorar mi rendimiento laboral					
8	Tengo la voluntad que me impulsa positivamente a mejorar mi rendimiento laboral.					
9	Considero complejo el nivel de metas y objetivos planteados por la institución.					
10	El reconocimiento de incentivos por logros alcanzados influye en mi rendimiento laboral.					
Puntaje:						

Anexo 6: Prueba de Aiken

ÍTEM	JUEZ 01	JUEZ 02	JUEZ 03	SUMA	
1	1	1	1	3	1,00
2	1	1	1	3	1,00
3	1	1	1	3	1,00
4	1	1	1	3	1,00
5	1	1	1	3	1,00
6	1	1	1	3	1,00
7	1	1	1	3	1,00
8	1	1	1	3	1,00
9	1	1	1	3	1,00
10	1	1	1	3	1,00
11	1	1	1	3	1,00
12	1	1	1	3	1,00
numero de Aiken general					1

Nota. Fuente: Validación según el coeficiente V de Aiken. (Aiken, 1985).

Anexo 7: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Fausta Elizabeth Alburquerque Arana, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chepén, revisora de la tesis titulada:

"La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019", del estudiante Luis Fernando Benavides Vásquez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chepén, 20 de Diciembre del 2019



Firma

Fausta Elizabeth, Alburquerque Arana


DNI: 26631065

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 8: Pantallazo de Turnitin



Anexo 9: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 20-12-2019 Página : 1 de 1</p>
---	---	--

Yo Luis Fernando Benavides Vásquez, identificado con DNI N° 71622173, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo(x). No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chapén, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 71622173

FECHA: 20 de Diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 10: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Benavides Vasquez, Luis Fernando

^{tesis}
INFORME TITULADO: ?

La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL-Chepén, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09-diciembre-2019

NOTA O MENCIÓN: 16

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN