



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA RELACIONES
PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

**Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - Zona
Registral n° v – Sede Trujillo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

AUTOR:

Pilco Villanueva, Ronald Bruno (ORCID: [0000-0002-6226-156X](https://orcid.org/0000-0002-6226-156X))

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, a la Virgencita de la puerta, a mis padres, mi esposa y mis hijas por haber estado junto a mí, en todo momento para aconsejarme y apoyarme en cada decisión que tomé.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haberme brindado una excelente formación académica, permitiéndome mejorar mi desempeño profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA	14
3.1. Diseño y tipo de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método para analizar la información	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
Estadística descriptiva	19
Análisis de frecuencia de la variable Comunicación Interna	19
Análisis de frecuencia de la variable desempeño laboral	21
Estadística inferencial	23
Prueba de normalidad	23
CORRELACIONES	24
Hipótesis General	24
Hipótesis específica 1	25

Hipótesis específica 2	25
Hipótesis específica 3	26
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1	Análisis de frecuencia de la variable comunicación interna	19
Tabla 2	Análisis de frecuencia de la variable comunicación descendente	19
Tabla 3	Análisis de frecuencia de la variable comunicación ascendente	20
Tabla 4	Análisis de frecuencia de la variable comunicación horizontal	20
Tabla 5	Análisis de frecuencia de la variable desempeño laboral	21
Tabla 6	Análisis de frecuencia de la variable funciones	21
Tabla 7	Análisis de frecuencia de la variable comportamiento	21
Tabla 8	Análisis de frecuencia de la dimensión compromiso	22
Tabla 9.	Relación entre la Comunicación interna y el Desempeño laboral	23
Tabla 10	Pruebas de normalidad	23
Tabla 11	Correlación comunicación interna y desempeño laboral	24
Tabla 12	Correlación desempeño laboral y comunicación descendente	25
Tabla 13	Correlación desempeño laboral y comunicación ascendente	26
Tabla 14	Correlación desempeño laboral y comunicación horizontal	26

Resumen

Este estudio se realizó con el objetivo de determinar qué tipo de relación existe entre la comunicación Interna y el desempeño Laboral de los trabajadores de la - Zona Registral N° V – sede Trujillo. La metodología señala que esta investigación es de tipo básica, diseño descriptivo – correlacional y no experimental. La población fue de 263 trabajadores de la Sunarp - zona registral n° v – sede Trujillo con una muestra de 120 colaboradores seleccionados con un criterio no probabilístico circunstancial. La técnica fue el encuestado con el cuestionario de comunicación y el cuestionario de desempeño laboral como instrumentos. Los resultados indican que, el 42% de colaboradores indican que existe una buena comunicación interna y el 57% de colaboradores señalan que tienen un buen desempeño laboral. Se concluyó que, existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp – Zona Registral N° V – sede Trujillo, con un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.517.

Palabras clave: *Comunicación interna y desempeño laboral.*

Abstract

This study was carried out with the objective of determining what type of relationship exists between internal communication and the work performance of the workers of the area of the Registry Zone No. V - Trujillo headquarters. The methodology indicates that this is a basic research, descriptive-correlational and non-experimental design. The population was 263 workers of the Sunarp - registration area No. V - Trujillo headquarters with a sample of 120 collaborators selected with a circumstantial non-probabilistic criterion. The technique was the respondent with the communication questionnaire and the work performance questionnaire as instruments. The results indicate that 42% of the employees indicated that there is good internal communication and 57% of the employees indicated that they have a good work performance. It was concluded that there is a direct relationship between internal communication and the work performance of the workers in the area of the Registry Zone No. V - Trujillo, with a significance level of 0.05 and a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.517.

Keywords: *Internal communication and job performance*

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación hoy en día es muy importante para las instituciones, según el portal gympass.com (2017), “para lograr el desarrollo de un grato ambiente de trabajo es importante que en la organización se tenga una buena comunicación” (parr. 3). Las empresas modernas, por tener una interacción en la realidad de forma pública, humanística y económica, es por eso que ante esos nuevos escenarios los trabajadores deben tener una constante comunicación en una empresa moderna, Grupo Soluciones Horizonte, GSH (2019).

A nivel internacional se entiende que la comunicación interna facilita que los colaboradores formen una relación y puedan comunicarse sobre temas libremente que competen a la empresa, así como sus actividades que va o está realizando; el aporte de otro autor manifiesta que la comunicación adentro de la empresa busca que se realicen las tareas organizacionales, ya que con una comunicación fluida, se beneficia el desempeño de tareas, así se optimizan los materiales y otros recursos que ayuda a la eficiente producción en las áreas de trabajo de la empresa. Crespo et al. (2015), A esto Chiavenato (2011), señala que el cumplimiento de actividades por parte de los colaboradores pone en evidencia su rendimiento como índice de su desempeño corporativo.

En la institución la comunicación interna, es una excelente estrategia que promueve la entrega de información y da conexión al mensaje que quiere la institución. Los colaboradores al poder comunicar sus ideas o puntos de vista y ser activamente escuchados. El empowerment del colaborador busca que se alienen a la planificación estratégica de la organización.

Es vital que la organización cree una estrategia de comunicación e información dentro de su organigrama y contribuya a facilitar la comunicación con los colaboradores, permitiendo tener el mensaje claro de la institución, motivado, entre otros y esto ayuda a mejorar su desempeño laboral siendo los beneficiarios de esto los usuarios. Para lograr esto es necesario plantear buenas estrategias de comunicación que funcionen adecuadamente.

En el Perú, Según la agencia de noticias Andina (2019), la crisis sanitaria por la covid-19 reformo la forma de trabajo ante una nueva realidad: el mundo online, con el último reporte, un 95% de organizaciones se han adaptado a la era digital, en donde sus empleados trabajan desde sus casas, según la encuesta EY Perú.

Asumiendo esa realidad, se ha sufrido cambios en los canales de comunicación y las formas de los mensajes, las estrategias se han modificado para contrarrestar el trabajo presencial, es así que se da importancia a la comunicación interna (Andina, 2019).

Es necesario mencionar a la SUNARP, por sus zonas registrales tiene 27 años de creación, esta institución permite a los ciudadanos obtener la seguridad jurídica de los diferentes registros que cuenta la institución, brindando un servicio de calidad con nuevas tecnologías facilitando de esta manera un servicio de calidad a los usuarios que nos frecuentan.

La Sunarp – Zona Registral N° V - Sede Trujillo, quien representa a SUNARP, ha generado mayor afluencia de los ciudadanos que buscan la prestación de sus servicios y en efecto las tareas de los trabajadores se han aumentado, descuidando los vínculos comunicativos entre los colaboradores de las distintas áreas, y las consecuencias de ello es el bajo rendimiento corporativo y de lo que ofrecen a la ciudadanía, a ello eso es necesario tener empatía entre los colaboradores, trabajar en equipo y una excelente comunicación entre las espacios que son parte del establecimiento, y directos beneficiarios son los usuarios que acuden a SUNARP y los mismos trabajadores.

Los trabajadores de la Sunarp – Zona Registral N° V, no tienen una fluida comunicación en el desarrollo de sus actividades diarias, la desmotivación y la falta de compromiso es percibido por los usuarios, no hay identidad, ni consideración con la empresa, la labor es una obligación, estos factores en mención caen en un resultado negativo en la atención del usuario, así se puede probar que es una necesidad la comunicación en las instituciones, por ello se produce desorden, en defensa mencionan desconocimiento, falta ética por parte de la institución. Generando un conflicto en las áreas lo cual resulta incómodo, un mal clima laboral, rumores y malestares, entro otros puntos negativos ya mencionados anteriormente y en consecuencia no hay un eficiente rendimiento laboral.

Por tal motivo es necesario reconocer el diagnóstico y el caso de la comunicación dentro de la empresa y su desempeño en esta institución, a través de un diagnóstico profundo y posteriormente evaluar el tipo de relación y el grado o fuerza de relación poseen las dos variables de estudio.

Por lo mostrado, el presente trabajo de indagación se planteó el problema general: ¿Qué tipo de relación existe entre la comunicación Interna y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo?, y los problemas específicos: ¿Qué tipo de relación existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño Laboral?, ¿Qué tipo de relación existe relación entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral?, y ¿Qué tipo de relación existe relación entre la comunicación horizontal y el desempeño Laboral?

Respecto a justificar teóricamente, la actual averiguación tiene una importancia teórica porque forma parte de un bagaje de información teórica, con la intención de que posteriores investigaciones, en el mismo campo de estudio puedan realizar comparativas y contemplar conclusiones. A nivel metodológico, esta investigación utiliza una correcta y adecuada fórmula metodológica, la que eventualmente, servirá como referente metódico a futuras investigaciones. La Justificación práctica, considera que esta investigación se da que, al establecer una correlación entre las variables de tesis, se brindó para un aporte práctico a la sociedad, específicamente a los involucrados en una empresa privada, porque al conocer la relación entre estas dos variables los directivos del sector en cuestión podrán tomar medidas para lograr la eficacia mejora de la comunicación dentro de la empresa.

Para el desarrollo de este trabajo de indagación se consideró el objetivo general: Determinar qué tipo de relación existe entre la comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo y los objetivos específicos se dieron en función de sub variables: comunicación ascendente, horizontal y descendente y el desempeño laboral como la otra variable de estudio.

Finalmente se propone la suposición general: existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo, y las suposiciones específicas: existe una relación directa entre la comunicación ascendente y desempeño laboral. Existe una relación directa entre la comunicación descendente y desempeño laboral, y existe una relación directa entre la comunicación horizontal y desempeño Laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo de investigación contempla antecedentes internacionales, como el de:

Castro (2020), quien realizó una indagación doctoral: *“La comunicación interna y relación con la felicidad laboral en las empresas. El caso España”*. El objetivo: Establecer la analogía de las variables comunicación interna y felicidad de plantilla en empresas de España. Metodología: Análisis descriptivo, longitudinal, estudio de caso, documental y de enfoque cuantitativo, técnicas de recaudación de datos fueron entrevistas semiestructuradas y su formulario. Resultados: Las herramientas y estrategias de comunicación interna usadas en las empresas ayudan a la felicidad de plantilla y promueve el bienestar. Conclusión: Existe vinculación por comunicación interna y felicidad en la empresa.

Igualmente, Obiamaka (2020), realizó la tesis: *“Importancia estratégica de la comunicación interna en la gestión de empresas de bienes de consumo de rápido movimiento (FMCG) de Nigeria”*, con el objetivo de determinar dónde se encuentra la función en la estructura organizativa, dónde está domiciliada, los roles que desempeñan los profesionales, los canales utilizados y las preferencias de canal de los empleados. Utilizando un método de investigación mixto, se seleccionaron diecisiete de los bienes de consumo de Nigeria mediante muestreo de conveniencia no probabilístico. Se entrevistó a los profesionales de la comunicación con más experiencia en estas organizaciones para manifestar a las tres primeras interrogaciones de la indagación, mientras que 359 empleados de las mismas organizaciones fueron encuestados mediante un cuestionario. Se encontró que, si bien los practicantes comprenden el impacto de una buena comunicación interna y están estratégicamente posicionados en la estructura organizacional, las variaciones siguen la forma en que se practica. Si bien el uso de WhatsApp está creciendo, el uso de la intranet y los canales de redes sociales es bajo. También se descubrió que, si bien la comunicación del CEO es baja, la voz de los empleados se amortigua en muchos casos. Los bienes de consumo de Nigeria deben ser más conscientes del impacto de la cultura en sus esfuerzos de comunicación interna.

Por otro lado, Kulachai, et al. (2018), realizaron el artículo científico: *“Comunicación interna, participación, satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores”*, en la Universidad de Port Harcourt, Chonburi, Tailandia. Metodología: Diseño no experimental, básica, nivel correlacional. Población y muestra: 10 instituciones y 489 de funcionarios públicos fueron la muestra. Técnica e instrumento: Encuesta y su formulario. Conclusión: Existe una relación positiva entre las variables de comunicación interna y participación de colaboradores, donde la satisfacción laboral es esencial para la formación de una buena comunicación interna. Así mismo la parte interpersonal no aplica en la satisfacción de los colaboradores en el trabajo.

De igual manera, Kumar y Trehan (2015), desarrollaron el Artículo científico: *“Comunicación corporativa a dentro y desempeño: un estudio comparativo de empresas de telecomunicaciones públicas y privadas”* en España. Metodología: Nivel descriptivo, cuantitativo. Población y muestra: 605 trabajadores. Técnica e instrumento: Encuesta y cuestionario. Conclusión: La comunicación interna tiene predominio en el desempeño laboral de los públicos internos y la prueba estadística del Chi-cuadrado resalta dicha influencia. Por otra parte, se conoce que en los últimos años la comunicación corporativa ha variado de forma lenta y se aporta que se debe tener en cuenta la comunicación en la interactividad organizacional.

Por otro lado, Caicedo (2018), de título: *“Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la organización Rubbercom”*. Propósito: Buscar la relación entre comunicación interna y desempeño laboral en la empresa Rubbercom. Metodología: Nivel correlacional, dirección cualitativa y de esbozo NO experimental. Técnicas e instrumentos: Encuestas y cuestionarios como forma de recolección de información. Muestra de 12 personas. Resultados: Correlación significativa positiva del coeficiente de 0,655, así se manifiesta una conexión entre ambas variables. Por ello para que mejore la empresa se necesita la construcción de estrategias para un mejor desempeño laboral en los colaboradores.

Por otro lado, también se consideró antecedentes nacionales como la investigación que realizó Chaico (2021), quien desarrolló la tesis de maestría, *“Comunicación interna y competencia laboral en trabajadores de un ministerio, en tiempos de coronavirus, Lima 2021”*. Objetivo: Determinar la relación en las competencias laborales y comunicación interna. Metodología: Enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Población de 43 trabajadores del MTPE, Lima. Resultados: No coexiste una similitud objetiva entre los dos fenómenos de estudio.

De igual manera, Triana (2020), en su tesis: *“Competencias comunicativas y participación de alumnos en una Unidad Educativa Samborondón”*. Objetivo: Estipular la relación entre competencias comunicativas y participación de alumnos. Metodología: Nivel descriptivo, diseño No experimental de tipo transversal y enfoque cuantitativo. Muestra de 15 alumnos. Resultados: No existe una relación entre las dos variables de estudio.

En parte Ramírez y Rondan (2017), en su tesis: *“La comunicación interna y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del área de infraestructura del BCP”*. Objetivo: Conocer la influencia de la comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores del BCP. Metodología: Indagación de tipo cualitativa, diseño No experimental y nivel correlacional. Técnicas e instrumentos: Encuesta y cuestionario de recaudación de información. Población y muestra: 200 colaboradores. Resultado: Si existe una correlación entre las variables (R Spearman = 0,667).

Por otro lado, Charry (2018), en el artículo científico: *“La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público Ministerio de Educación, Unidad de Gestión Educativa Local, Lima – Perú”*. Metodología: Enfoque cuantitativo y de diseño No experimental. Objeto de estudio: 200 trabajadores de la institución, se les designó una encuesta y un test. Conclusión: Si existe una correlación regular entre los dos fenómenos de investigación. A su vez ambas variables no se correlacionan ya que existe la influencia personal de cada colaborador, esto dificulta el trabajo dentro de la institución.

Finalmente, se realizó la exploración de posgrado: “*Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016*”, UCV, Tarapoto – Perú por el autor Ríos (2017). Metodología: Investigación básica, correlacional, No experimental. Población y muestra de 179 empleados. Conclusión: Si existe una relación significativa de 0, 896 por las dos variables indagadas y se comprueba la hipótesis estudiada.

Comunicación interna

Este trabajo de investigación está respaldado en bases teóricas que definen y garantizan el abordaje de comunicación interna y desempeño laboral. En primer lugar, se consideró realizar un esbozo a la epistemología de la comunicación Interna. En tal sentido, sea firma que, la comunicación interna aborda un fenómeno organizacional complejo, por ello existen estudios que interpretan la comunicación interna desde distintas perspectivas.

Por un lado, se afirma que, esta variable X según Diez, 2011 es: “Un acumulado de ejercicios que se emprenden y consolidan para promover vínculos entre las partes humanas de una empresa, para comprometerlos e integrarlos en el progreso y realización de un designio común como principal objetivo” (p. 34). Se manifiesta que la comunicaron interna son grupos de datos compartidos entre empleados de una empresa en donde se administra la información según Holtz (2005).

Para Ongallo (2007), pone en conocimiento a la comunicación interna como un producto de la cultura organizacional y punto importante de la administración moderna, mejorando flujos y cambios sociales, políticos de la empresa como integración entre espacios de trabajo de la organización. Así establece a la comunicación como una articulación de las empresas, donde se practican políticas y se ponen objetivos alcanzables en contexto del progreso del plan estratégico organizativo, donde se establece lineamientos para el crecimiento y regimiento de los trabajadores a una sola dirección. Siendo el público interno la pieza principal

para el mejoramiento de procesos eficaces de una empresa innovadora según los autores Crespo et. al (2015).

Para Villanueva (2015), la comunicación interna son los encargos vinculados directamente a los empleados de la empresa, para fines de un grupo de trabajo como motivación e instrumento de brindar puntos de vista a innovaciones más competitivas. (p. 77). En manifiesto expresan que la comunicación interna tiene un indicador de encargos cooperados en un grupo de vidas dentro de la empresa, que intercambian sus conocimientos de la situación real de la empresa en conjunto de su experiencia personal bidireccional, planteado por Gómez y Zapata (2017, p. 5). A su vez Cervera (2015) señalo que la comunicación interna es una herramienta vital para ejercer buenos resultados de la empresa, y se centra en tener un clima laboral bueno dentro de la empresa. (p. 245).

Es importante entender el concepto de la comunicación interna en empresas públicas o privadas. En primer lugar, es necesario recordar que la comunicación organizacional ha cambiado en los últimos 30 años, al grado de considerarse importante en las áreas organizacionales, y prueba de ello se ha manifestado en las investigaciones realizadas. Según la OIT (2021), la situación laboral en el mundo se ha modificado a raíz de la pandemia, afectando la económica mundial y salud publica así mismo, cambiando formas de vivir, y las formas comunicativas de los empleados.

Se pone en manifiesta las versiones de comunicación interna en dos: serio e inconsecuente, para definirlos; Cervera (2008), muestra que el mandato de la comunicación interna está dirigido por el departamento de RR. HH. y está orientada a la visión, comunicación e integración laboral del empleado, por lo que la comunicación interna se divide en tres tipos: hacia arriba, hacia abajo y horizontalmente. La comunicación interna hacia abajo proviene de la gerencia general de la organización, que tiene como propósito promover la cultura de la organización y limitar las vías informales de rumores entre los empleados de la entidad. Diez (2011) manifiesta que este tipo de comunicación resulta en que el total de operarios puedan participar en la entidad, o una comunicación de abajo

inadecuada puede resultar en fallas en la emisión de datos, debido a cambios estratégicos

La comunicación ascendente se denomina proceso de comunicación ascendente, es decir, desde el nivel inferior de la organización hasta la alta dirección. Los métodos de comunicación de este tipo de comunicación incluyen reuniones periódicas, entrevistas, círculos de calidad, llamadas de servicio, encuestas y sugerencias de sistemas (Ongallo, 2007). Según Diez (2011), es una comunicación bidireccional la que involucra a colaboradores, departamentos y empleados de la organización. El propósito de esta comunicación es promover el accionar de la organización.

Para solucionar la falta de comunicación horizontalmente se deben realizar entrevistas personales, reuniones interdepartamentales, etc. Aporta Diez (2011) que otro tipo es la comunicación interna horizontal, que abarca cualesquiera de los niveles y tiene como objetivo establecer un lenguaje común en la empresa en el que participan todo empleado. Los posibles problemas pueden ser corregidos por el equipo de análisis o auditoría interna. Finalmente, la comunicación horizontal es una forma de comunicación que genera valor en la cultura empresarial, también se le llama comunicación mutua y cubre todos los espacios de la empresa.

Dimensiones:

- Comunicación ascendente: Señala que este tipo de interacción se origina en los niveles bajos de la organización, enviando quejas, sugerencias, reportando metas y mostrando avances a las organizaciones de nivel superior de la organización. Organización. También utiliza a menudo para recibir mensajes propagados hacia atrás, generando así una retroalimentación positiva por la empresa. Según Chiavenato (2015, p. 322)

Indicador:

- o Dialogo: Es comprender mejor la secuencia del proceso comunicativo, nos dice Para Ángel y Alvarado (2015, p. 102).
- o Toma de decisión: Según Ronceros (2015, p. 27), es una opción seleccionada entre muchas opciones, se consideran decisiones

porque se evalúa antes de la selección, quién lo hizo, cuándo, dónde y cómo realizar una actividad específica.

- Ambiente de trabajo: Para Rivera (2018, p. 5), es un espacio de interacción e información entre los colaboradores de la empresa.
- Comunicación descendente: Según Chiavenato (2015, p. 322), indica que la muestra de datos es de arriba hacia abajo en escala jerárquica. Este proceso se centra en la orientación y aplicación de los mensajes de la mayor dirección.

Indicador:

- Designación de tareas y roles: Se indica como la delegación de tareas de la empresa entre sus miembros y se deben de cumplir con el objetivo de aportar a la empresa. (Graham, 2017, p. 11).
- Política de la organizacional: Los autores Ganzón y Londoño (2016), dicen que está enfocado en la articulación de acciones que conduzcan a cambios en las reglas formales del juego, estas reglas constituyen los principales conceptos en los que la organización se enfocará y ajustará los parámetros de forma continua mejora. (233)
- Identidad de la organización: Para Kotler y Lane (2012), manifiestan que es algo importante y altamente notable que los empleados creen que pueden motivarlos. Por otro lado, una vez que los clientes tengan un sentido de identidad con la organización, recomendarán a otros. (p. 168).
- Comunicación horizontal: Según Chiveanato (2015), indica la modificación de información entre empleados de distintas áreas del mismo punto. Su accionar en la de interactuar, no solo entablar comunicaciones, también asume los acuerdos y actividades desempeñadas en cada una de las funciones empresariales. (p. 322).

Indicadores:

- Trabajo en equipo: Rodríguez et al. (2017), lo señale como un grupo de individuos que realizan distintas funciones para alcanzar un solo objetivo de calidad. (p.76).

- Participación: Según Chirino (2016), el involucramiento del individuo en la forma de tomar una iniciativa en el cumplimiento del objetivo. (p. 17).
- Intercambio de información: Para Brown (2014), es valoración de conocimiento entre dos personas, que emiten mensaje uno al otro y viceversa, con un único objetivo, informarse. (p. 6).

El desempeño laboral:

Según Hernández (2015), el desempeño laboral es una forma donde el ser humano manifiesta sus habilidades y competencias para desarrollarse dentro de una empresa y brindar un servicio y para integrarse la persona aporta sus conocimientos aprendidos, experiencias, emociones, actitudes, motivaciones y de más aspectos que promueven el cumplimiento de metas planteadas por la empresa, las metas pueden ser de producción, técnica u otra que beneficie directamente a la empresa.

Para saber los resultados del empleado se debe de medir en función a los objetivos alcanzados, diversos autores señalan que:

La evaluación del trabajador debe ser continuo y sistemático y se debe relacionar con el trabajo que realiza cotidianamente en la empresa y además debe de superar falencias que se les mencione a distintos indicadores de cumplimiento de trabajos, según Puchol (2010).

Para Davis y Werther (2014), lo definen como un sistema de diagnóstico de desempeño general del trabajador, se mide todo lo que aporte y esto va determinar su continua en la empresa, si el colaborador tiene un bajo rendimiento el encargado debe tomar acciones estrictas para que pueda rendir eficientemente y si por el contrario tiene un buen desempeño se le debe de motivar mucho más. Y para poder evaluarlo se tienen que tener en cuenta sus capacidades y ponerlo en un puesto de acuerdo a ello, se tiene un instrumento de medición estable y se le debe de capacitar para que pueda brindar mejores resultados en el trabajo, así lo señala Alles (2010).

Según Chiavenato (2007), para que las empresas tengan continuidad, estas deben de tener buenos empleados a su mando, demostrándose como un todo, no individualmente. El desempeño en su trabajo, lejos de los objetivos planteados, está hecho en como ellos realizan sus actividades, por ello se debe relacionar con sus competencias, el empleado debe tener actitud, aptitud, ser motivado, habilidades y capacitado en el desarrollo profesional y personal, para aportar con la cultura y los valores compartidos de la entidad. Es así, que se afirma que la medición del trabajador es de forma sistemática, ya sea de forma informal o formal, y esto es constante en las organizaciones modernas, a su vez es una técnica de administración muy importante dentro de las acciones empresariales.

Los indicadores de medición del desempeño laboral son;

- Producción de servicio: utilizado para evaluar el trabajo efectuado por el empleado dentro de la empresa, y nos refiere si el trabajador es buen o malo para cumplir eficientemente las tareas del área de trabajo. Este punto es importante que ya fomentar la calidad de atención en el punto de venta al usuario y se debe tener mucho cuidado en contratar al empleado.
- Responsabilidad: es usada para evaluar el grado de cumplimiento de tareas del empleado, en cabida a los tiempos acordados, y se tiene controles de esas tareas, con este valor se ve las aptitudes de la persona en el trabajo, su dedicación y otras cosas más para cumplir sus tareas asignadas.
- Cooperación: manifiesta el grado de aceptación que tiene los trabajadores para involucrarse en las actividades que desarrolla la empresa, esto se ve reflejado en la ayuda, fraternismo y soporte que se da un colaborador a otro dentro de la empresa para cumplir con los trabajos encomendados.
- Iniciativa: Es la búsqueda u proposición voluntaria del empleado ante una situación de crisis empresarial o de mejora e innovación el producto o servicio, desde la óptica de su puesto de trabajo, en contribución al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Dimensiones del desempeño laboral:

- Desempeño por competencias: Para Gómez (2015), es añadir funciones aptas que puede el operario ejecutar con un conjunto de actitudes que pueda

tener, “saber hacer y saber estar”, para cumplir una tarea, así con excelencia pueda situarse en su espacio de trabajo.

- Rendimiento: Según Chiavenato (2020), se evalúa en función a la numero de trabajo que cumple el colaborador. (p. 209).
 - Excelencia: Según Chiavenato (2020), se mide con tareas cumplidas exactas, trabajas, comprometidas y con esmero. (p. 209).
 - Conocimiento del trabajo: Según Chiavenato (2020), se evalúa según la forma en que el empleado entiende sus funcione y las cumple. (p. 209).
- Desempeño personal: Para Chiavenato (2020). se centras en la actitud y comportamiento que tiene el empleado dentro y fuera del cumplimiento de actividades. (p. 209).
- Análisis: Para Chiavenato (2020), esto de mide según la profundidad en la cual entiendes el problema. (p. 209).
 - Capacidad de realización: Para Chiavenato (2020), se mide cuando el empleado tiene las habilidades de proponer ideas y crear proyectos de innovación para la empresa. (p. 209).
 - Actitud: Para Chiavenato (2020), Se mide en la forma en que la persona o colaborador puede obedecer tareas encomendadas. (p. 209).

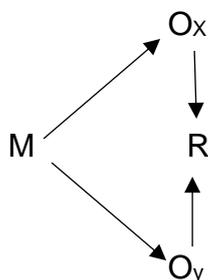
III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño y tipo de investigación

Conforme a Ríos (2017), la indagación es básica según su tipo; donde el investigador profundiza conocimientos e información ya existente, así puede manifestar que la teoría aún está vigente, se ha modificado o se debe cambiar, desde ese punto también se debe contrastar con el análisis estadístico en el tema y poder explorarlas.

El diseño de este estudio es descriptivo - correlacional, puesto que se indicaron caracteres, definiciones, propiedades, problemáticas, acciones y variables, en un determinado contexto social, es una inducción correlacional y que las dos variables de estado tienen una relación en determinado punto social. Ñaupas et al. (2018). También fue transversal, pues en la recogida de datos se hizo con un formulario previamente validado en un mismo espacio geográfico y temporal, según Hernández et al (2018). En su diseño metodológico fue uno no experimental, puesto que las variables estudiadas solo fueron observadas en su ambiente natural, más son fueron manipuladas,

El esquema del diseño en mención se manifiesta de la siguiente manera:



Dónde:

M = Representa la muestra del estudio

O_x = Escala de comunicación Interna

O_y = Escala de desempeño laboral

R = Representa la relación entre las dos variables: O_x y O_y

3.2. Variables y operacionalización

Las variables estudiadas en la presente indagación fueron: Comunicación interna y Desempeño laboral.

Variable 1: comunicación interna

Definición Conceptual: Es el tipo de comunicación que se usa por el público interno de la empresa, entre empleados. Se promueve como estrategia entre las empresas, para fortalecer vínculos y tener mejores resultados empresariales, así las empresas son más humanizadas y no solo se busca cumplir objetivos. (Muñiz, (2017).

Definición Operacional: Es conocido como un cumulo de acciones dentro de la empresa en pro de mejorar los vínculos entre los empleados, así las actividades y acciones están más coordinadas dentro de la empresa y tiene injerencia en (directivos, administradores, colaboradores y peones).

Escala de Medición: Ordinal de escala likert.

Variable 2: desempeño laboral

Definición Conceptual: La evaluación del rendimiento laboral se mide en los empleados de la empresa, esto fomenta diagnosticar aspectos buenos y malos, con el fin de evaluar el cumplimiento de tareas, en función de los objetivos planteados. (Mejillón, 2017).

Definición Operacional: Es cuanto rinden las actividades realizadas, así como la actitud con las que se realizó de acuerdo al cargo del colaborador Pernía y Carrera (2014).

Escala de Medición: Ordinal de escala likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según expresa Ñaupas et al. (2018), son el conjunto total de los participantes del estudio, con aspectos homogéneos. Estas pueden ser individuos, cosas, grupos. (p. 334). Para el estudio se investigó a 263 trabajadores de la SUNARP - Trujillo.

- **Criterios de inclusión:** Se consideran a todos los participantes de la muestra que accedan a responder a los cuestionarios.
- **Criterios de exclusión:** El grupo de participantes excluidos estará conformado por aquellos participantes que por distintos motivos no se encuentren dentro de la institución en el momento de la aplicación de los instrumentos, por temas de licencias, vacaciones y otros. También se excluyen a los participantes que no accedan a responder los cuestionarios.

Muestra: Ñaupas et al. (2018) señala que es una parte de la población, así tiene que ser adecuadamente precisa y característica de tal manera, permita medir y que esta medición represente a la población. También se busca que los resultados puedan generalizarse. Por lo tanto, la muestra fue un conjunto de 120 empleados de la SUNARP - Trujillo.

Muestreo: Según Ñaupas et al. (2018), la especie de muestreo fue no probabilístico circunstancial, así esto nos permite seleccionar a los encuestado en función a criterios personales del investigador.

Unidad de análisis:

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

La técnica que se usada en la presente tesis fue el encuestado, la cual permite el recojo de datos del objeto de estudio, con documentos validados y muy confiables, según Hernández et al, (2014). Y se usó un formulario individual en comunicación interna y otro para desempeño laboral.

Cuestionario de comunicación interna

Validación: La validación de este instrumento se cumplió mediante el criterio de expertos, y cual señala que los tres jueces a quienes se recurrió, indicaron que este instrumento es aplicable luego de realizar algunas correcciones de estilo.

Confiabilidad: La confiabilidad de este test se cumplió con el análisis de coeficiente de “*Alfa de Cronbach*”, el cual obtuvo un valor correspondiente a 0.879, un resultado que indica una confiabilidad alta.

Cuestionario de desempeño laboral

Validación: La validación de este instrumento se cumplió mediante el criterio de expertos y señala que los tres jueces a quienes se recurrió, indicaron que este instrumento es aplicable luego de realizar algunas correcciones de estilo.

Confiabilidad: La confiabilidad de este test se cumplió con el coeficiente de “*Alfa de Cronbach*”, el cual obtuvo un valor correspondiente a 0.882, un resultado que indica una confiabilidad alta.

3.5. Procedimientos

Para la obtención de resultados se inició solicitando la autorización al responsable de la SUNARP - Trujillo. Posteriormente se aplicó las encuestas a cada uno de los participantes previamente seleccionados, indicándoles que la información es totalmente confidencial y será por fines académicos. Luego del encuestado se derivó a la tabulación de los datos al programa Microsoft Excel, para su posterior análisis estadístico mediante el programa SPSS v. 25.

3.6. Método para analizar la información

El estudio de los datos se realizó en el programa Microsoft Excel para la tabulación y ordenamiento de datos, los cuales serán procesados mediante el SPSS v.25 a través de un análisis de frecuencia para la estadística descriptiva, la que según Ríos (2017), tiene como finalidad presentar en forma apropiada las características de los datos que pertenecen al conjunto.

Para la estadística inferencial se utilizó el Rho de Spearman, una prueba no paramétrica, los resultados de la prueba de normalidad realizados mediante el

diagnostico de bondad de aplicable de Kolmogorov Smirnov. Es importante recordar que dentro de la estadística general se ubica la estadística inferencial, aportando al estudio y obtención de conclusiones, desde el punto de investigación de la muestra. (Ñaupas et. al, 2018).

3.7. Aspectos éticos

La presente indagación obedece a aspectos éticos, principalmente el Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo (2017), poniendo énfasis a al Art. 3, la privacidad de la información del individuo objeto de estudio y el Art. 7 que enfoca a obedecer los métodos científicos de rigor cuando se recoge e interpreta la información.

Finalizando, nos regimos a nivel internacional según a las NORMAS APA (2020), el cual nos compromete a actuar en concordancia con los lineamientos del Código de ética en base a los principios generales y normas éticas 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	Muy mala comunicación interna	2	1,7
	Mala comunicación interna	7	5,8
	Regular comunicación interna	48	40,0
	Buena comunicación interna	50	41,7
	Muy buena comunicación interna	13	10,8
	Total	120	100,0

Fuente: Preparado por el investigador

El efecto de la variable comunicación interna indica que el 42%(50 encuestados) manifiestan una buena comunicación interna, el 40% (48 encuestados) confirman una regular comunicación interna, el 11% (13 encuestados) señalan una muy buena comunicación interna, el 6% (7 encuestados) manifiestan una mala comunicación interna y el 2% (2 encuestados) demuestra una muy mala comunicación interna.

Tabla 2

Análisis de frecuencia de la variable comunicación descendente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala comunicación descendente	3	2,5
	Mala comunicación descendente	7	5,8
	Regular comunicación descendente	41	34,2
	Buena comunicación descendente	46	38,3
	Muy buena comunicación descendente	23	19,2
	Total	120	100,0

Fuente: Preparado por el investigador

Resultado de la dimensión comunicación descendente manifiesta que el 38%(46 encuestados) tiene buena comunicación descendente, el 34% (41 encuestados) indica regular comunicación descendente, el 19% (23 encuestados) mostraron muy buena comunicación descendente, el 6% (7 encuestados) señalan mala comunicación descendente y el 3% (3 encuestados) mencionan tener muy mala comunicación descendente.

Tabla 3*Análisis de frecuencia de la variable comunicación ascendente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala comunicación ascendente	3	2,5
	Mala comunicación ascendente	20	16,7
	Regular comunicación ascendente	66	55,0
	Buena comunicación ascendente	24	20,0
	Muy buena comunicación ascendente	7	5,8
	Total	120	100,0

Fuente: Preparado por el investigador

El resultado de la dimensión comunicación ascendente manifiesta que el 55%(66 encuestados) tiene regular comunicación ascendente, el 20% (24 encuestados) indica buena comunicación ascendente, el 17% (20 encuestados) denotan mala comunicación ascendente, el 6% (7 encuestados) muestran muy buena comunicación ascendente y el 3% (3 encuestados) denotan tener muy mala comunicación ascendente.

Tabla 4*Análisis de frecuencia de la variable comunicación horizontal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala comunicación horizontal	2	1,7
	Mala comunicación horizontal	13	10,8
	Regular comunicación horizontal	61	50,8
	Buena comunicación horizontal	26	21,7
	Muy buena comunicación horizontal	18	15,0
	Total	120	100,0

Fuente: Preparado por el investigador

El resultado de la dimensión comunicación horizontal indica que el 51%(61 encuestados) tiene regular comunicación horizontal, el 22% (26 encuestados) denotan buena comunicación horizontal, el 15% (18 encuestados) muestran muy buena comunicación horizontal, el 11% (13 encuestados) manifiestan mala comunicación horizontal y el 2% (2 encuestados) dice tener muy mala comunicación horizontal.

Análisis de frecuencia de la variable desempeño laboral

Tabla 5

Análisis de frecuencia de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mal desempeño laboral	1	,8
	Mal desempeño laboral	2	1,7
	Regular desempeño laboral	24	20,0
	Buen desempeño laboral	68	56,7
	Muy buen desempeño laboral	25	20,8
	Total	120	100,0

Fuente: Preparado por el investigador

El resultado de variable desempeño laboral manifiesta que el 57%(68 encuestados) tiene buen desempeño laboral, el 21% (25 encuestados) indica muy buen desempeño laboral, el 20% (24 encuestados) denotan regular desempeño laboral, el 2% (2 encuestados) muestran mal desempeño laboral y el 1% (1 encuestado) denota tener muy mal desempeño laboral.

Tabla 6

Análisis de frecuencia de la variable funciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malas funciones	1	,8
	Regulares funciones	10	8,3
	Buenas funciones	62	51,7
	Muy buenas funciones	47	39,2
	Total	120	100,0

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la dimensión funciones manifiesta que el 52%(62 encuestados) tiene buenas funciones, el 39% (47 encuestados) indica muy buenas funciones, el 8% (10 encuestados) denotan regulares funciones, y el 1% (1 encuestado) señala muy malas funciones.

Tabla 7

Análisis de frecuencia de la variable comportamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mal comportamiento	1	,8
	Mal comportamiento	2	1,7
	Regular comportamiento	11	9,2
	Buen comportamiento	48	40,0
	Muy buen comportamiento	58	48,3
	Total	120	100,0

Fuente: Preparado por el investigador

El resultado de la dimensión comportamiento indica que el 48%(58 encuestados) tiene muy buen comportamiento, el 40% (48 encuestados) señala buen comportamiento, el 9% (11 encuestados) denotan regular comportamiento, el 2% (2 encuestados) manifiestan mal comportamiento y el 1% (1 encuestado) denota tener muy mal comportamiento.

Tabla 8
Análisis de frecuencia de la dimensión compromiso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy poco compromiso	15	12,5
	Poco compromiso	25	20,8
	Regular compromiso	53	44,2
	Alto compromiso	19	15,8
	Muy alto compromiso	8	6,7
	Total	120	100,0

Fuente: Preparado por el investigador

El resultado de la dimensión compromiso, indica que el 44%(53 encuestados) tiene regular compromiso, el 21% (25 encuestados) señala poco compromiso, el 16% (19 encuestados) manifiesta alto compromiso, el 13% (15 encuestados) denotan tener muy poco compromiso y el 7% (8 encuestados) mencionan muy alto compromiso.

Relación entre la Comunicación interna y el Desempeño laboral

Como se muestra en la siguiente tabla, los niveles de valoración del desempeño laboral y la comunicación interna, presentan resultados como la relación entre un buen desempeño laboral y buena comunicación interna con un 29.2 %. Buen desempeño laboral y regular comunicación interna con un 21.7 %. Una buena comunicación interna y una muy buena comunicación interna con un muy buen desempeño laboral, con un 9.2 % y 7.5% respectivamente, siendo estos, los resultados más representativos.

Tabla 9.
Relación entre la Comunicación interna y el Desempeño laboral

		Desempeño laboral					Total	
		Muy mal desempeño laboral	Mal desempeño laboral	Regular desempeño laboral	Buen desempeño laboral	Muy buen desempeño laboral		
Comunicación interna	Muy mala comunicación interna	Recuento	1	1	0	0	0	2
		% del total	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
	Mala comunicación interna	Recuento	0	0	4	3	0	7
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	2,5%	0,0%	5,8%
	Regular comunicación interna	Recuento	0	1	16	26	5	48
	% del total	0,0%	0,8%	13,3%	21,7%	4,2%	40,0%	
	Buena comunicación interna	Recuento	0	0	4	35	11	50
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	29,2%	9,2%	41,7%
	Muy buena comunicación interna	Recuento	0	0	0	4	9	13
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	7,5%	10,8%
Total		Recuento	1	2	24	68	25	120
		% del total	0,8%	1,7%	20,0%	56,7%	20,8%	100,0%

Estadística inferencial

Prueba de normalidad

Determinando la evaluación estadística que cumplió para realizar el test de hipótesis, se contrastó si los datos tienen distribución normal por la evaluación de Kolmogorov-Smirnov, puesto que, se trabajó con una muestra de 120.

Tabla 10
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,235	120	,000
Desempeño laboral	,302	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la prueba de normalidad se consideró la H_0 : los datos se consignan en una distribución normal y 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 permite H_0 . Para la toma de decisión se tuvo en cuenta un nivel de significancia o valor α de 0.05. Tal como se muestra en la tabla 11, $p < \alpha$ ($0.000 < 0.05$), por lo tanto, se

impugna H_0 y se admite H_a , y se finaliza que los datos tienen una distribución libre, es decir no tienen distribución normal, lo que indica que para la prueba de hipótesis se debe trabajar con un test no paramétrico.

CORRELACIONES

Para demostrar el tipo de correlación y realizar el test de hipótesis se manejó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, representado en las siguientes tablas:

Hipótesis General

H_a : Existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo.

H_0 : No existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo.

Tabla 11
Correlación comunicación interna y desempeño laboral

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Para la prueba de hipótesis general se consideró un nivel de significancia o valor α de 0.05, con un criterio de decisión de si $p < \alpha$, se rechaza H_0 y se acepta H_a , pero si $p > \alpha$, se acepta H_0 y se rechaza H_a . Puesto que, $p < \alpha$ ($0.000 < 0.05$), por lo tanto, se acepta H_a y se rechaza H_0 . Esta información permite tomar la decisión de que, existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo, con un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.517.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo.

Ho: No existe una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo.

Tabla 12

Correlación desempeño laboral y comunicación descendente

			Desempeño laboral	Comunicación Descendente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,406**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Comunicación Descendente	Comunicación Descendente	Coeficiente de correlación	,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Para la evaluación de hipótesis específica 1 se consideró un nivel de significancia o valor α de 0.05, con un criterio de decisión de si $p < \alpha$, se impugna Ho y se admite Ha, pero si $p > \alpha$, se admite Ho y se impugna Ha. Puesto que, $p < \alpha$ ($0.000 < 0.05$), por lo tanto, se admite Ha y se impugna Ho. Esta información permite tomar la decisión de que, existe una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo, con un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.406.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo.

Ho: No existe una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo.

Tabla 13*Correlación desempeño laboral y comunicación ascendente*

			Desempeño laboral	Comunicación Ascendente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,479**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Comunicación Ascendente	Coeficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Para la evaluación de hipótesis específica 2 se razonó un nivel de significancia o valor α de 0.05, con un criterio de decisión de si $p < \alpha$, se rechaza H_0 y se acepta H_a , pero si $p > \alpha$, se admite H_0 y se rechaza H_a . Puesto que, $p < \alpha$ ($0.000 < 0.05$), por lo tanto, se admite H_a y se impugna H_0 . Esta información permite tomar la decisión de que, existe una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo, con un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.479.

Hipótesis específica 3

H_a : Existe una relación directa entre la comunicación horizontal y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo.

H_0 : No existe una relación directa entre la comunicación horizontal y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo.

Tabla 14*Correlación desempeño laboral y comunicación horizontal*

			Desempeño laboral	Comunicación Horizontal
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Comunicación Horizontal	Coeficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Para la prueba de hipótesis específica 3 se razonó un nivel de significancia o valor α de 0.05, con un criterio de decisión de si $p < \alpha$, se impugna H_0 y se admite H_a pero si $p > \alpha$, se admite H_0 y se impugna H_a . Puesto que, $p < \alpha$ ($0.000 < 0.05$), por lo tanto, se admite H_a y se impugna H_0 . Esta información permite tomar la decisión de que, existe una relación directa entre la comunicación horizontal y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo, con un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.529.

V. DISCUSIÓN

Entre los principales resultados hallados en esta indagación se puede señalar que, con respecto a la variable comunicación interna el 42% de colaboradores de la Sunarp - Zona Registral N° V – Sede Trujillo muestran que existe una buena comunicación interna y un 40% perciben una regular comunicación interna. Es decir que un 82 % de colaboradores afirman que, si bien es cierto, no existe una mala comunicación interna dentro de su centro de trabajo, pero el 40 % señala que solo hay una moderada comunicación interna, es decir que, existe una ligera disconformidad de los procesos comunicativos de la empresa.

Con relación a los resultados de la dimensión comunicación descendente el 38% de los colaboradores indican que hay una buena comunicación descendente y el 34% una regular comunicación descendente. Este fenómeno es parecido al de la variable, puesto que, sumando los valores de bueno y regular, se logra tener una cantidad mayoritaria de trabajadores que indican que la comunicación descendente no está mal dentro de la empresa, pero un buen porcentaje (34%), no sienten que la comunicación descendente no es la más adecuada.

Asimismo, los resultados de la dimensión comunicación ascendente señalan que, 55% entiende que hay una regular comunicación ascendente y el 20% indica buena comunicación ascendente. En este caso, se debe prestar atención al proceso de comunicación desde los colaboradores hacia los líderes, puesto que la mayoría indica que este proceso se da de manera regular, aclarando que no se da de forma mala o negativa.

En la dimensión comunicación horizontal, los resultados, indican que el 51% de trabajadores señalan que existe una regular comunicación horizontal y el 22% señalan que existe una buena comunicación horizontal dentro de la organización. Al igual que la anterior dimensión, la mayoría de colaboradores percibe un nivel medio dentro del proceso de comunicación horizontal, y solo un 22% un nivel bueno, considerándose que la comunicación horizontal se da principalmente entre los empleados en sí, este resultado presenta un cierto desbalance de la comunicación dentro de la empresa en cuestión.

Por otro lado, la variable desempeño laboral contempla resultados como que, el 57% de colaboradores señalan que tienen un buen desempeño laboral frente a un 21% quienes señalan que tienen un muy buen desempeño laboral. En general, el 78 % de colaboradores indica tener un aceptable desempeño laboral dentro de la empresa, lo que favorecería a los procesos como la comunicación interna y viceversa.

Las principales deducciones de la dimensión funciones indican que el 52% de colaboradores realizan sus funciones de una forma buena y el 39% de una manera muy buena. En suma cuenta, más del 90% de trabajadores afirma que realizan un buen trabajo dentro de los parámetros del desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, en este caso, la dimensión funciones.

Con respecto a la dimensión comportamiento, el 48% de trabajadores señalan que hay muy buen comportamiento institucional dentro de la organización y el 40% indican que existe un buen comportamiento. En analogía a los resultados anteriores, estos también bordean un 90% de colaboradores que tienen una buena percepción y por ende un buen comportamiento dentro del desempeño de sus funciones.

De igual manera, los hallazgos de la dimensión compromiso, indican que el 44% de colaboradores discurren que tienen un compromiso regular y el 21% señala tener poco compromiso con la organización. Si bien es cierto, es un porcentaje mayoritario, afirma tener un escaso o poco compromiso con la institución, existe otro porcentaje que, si tiene un nivel aceptable de compromiso, esto no quita que se deben tener en cuenta estos resultados como un indicador del compromiso que tienen los colaboradores frente a la institución con el fin de realizar acciones que mejoren esta dimensión.

Con respecto a los efectos de la correlación existente entre las variables comunicación interna y desempeño laboral, se encontró que, efectivamente existe una relación directa con un nivel de significancia de 0.05; una mejor comunicación interna existirá un mejor desempeño laboral y viceversa. Asimismo, por tener un nivel de significancia de 0.05, estos resultados son significativos, es decir que, si la investigación se realizara en una institución de las mismas características de la

Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo, se encontraran resultados similares, lo que permite generalizar estos resultados.

Con respecto a las hipótesis específicas, también se tomó en cuenta un nivel de significancia de 0.05, de tal forma que cada correlación existente es significativa. Estos resultados señalan que existe una relación directa entre la comunicación descendente y desempeño laboral de los operarios, hay una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores y existe una relación directa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores. Lo que muestra que las dimensiones de la variable comunicación interna se relacionan de forma positiva con la variable desempeño laboral.

Este análisis también contempla los antecedentes, por lo tanto, en referencia a Castro (2020), quien indica que, las acciones a través de las cuales otras empresas forman su comunicación interna, se relacionan con la comunicación interna y felicidad organizacional. Obiamaka (2020), quien utilizó método de investigación mixto y entrevistó a los profesionales de la comunicación con más experiencia en las organizaciones que formaron parte de su muestra, el encontró que, los practicantes comprenden el impacto de una buena comunicación interna y están estratégicamente posicionados en la estructura organizacional y el uso de WhatsApp está creciendo, el uso de la intranet y los canales de redes sociales es bajo. Ambos resultados permiten contrastar los encontrados en esta tesis, por un lado, se concuerda que efectivamente la comunicación interna se relaciona con variables como las vías de información y que esta correlación es de forma directa.

Por su parte, Kulachai, et al. (2018) quien realizó una indagación de tipo básico, de diseño no experimental y nivel correlacional y llegó a concluir que la comunicación interna tiene un vínculo bueno entre la interacción del empleado, así también reconoce la satisfacción laboral como índice importante para obtener una eficiente comunicación interna. Este antecedente permite afirmar que, si existe una buena satisfacción laboral, la comunicación interna será mejor, es decir que no solo la variable desempeño laboral está relacionada con la mejora de la comunicación interna.

Asimismo, Kumar y Trehan (2015), quien determinó la presencia de relación entre dos componentes que forman la comunicación y este influye participativamente sobre el desempeño de los colaboradores. Y, Caicedo (2018), quien desarrolló un estudio de diseño no experimental, de enfoque cualitativo y de nivel correlacional, ello manifiesta que el desempeño laboral y la comunicación interna guardan una relación, así se busca un proceso de bienestar en la empresa, para ellos se fomenta la integración de estrategias de comunicación, para iniciar respuestas aplicadas a las acciones de los empleados, reflejando buenos lazos entre el público interno.

Por otro lado, Chaico (2021) indicó, que no se muestra un relacionamiento directo y significativa entre competencia laboral y comunicación interna, su resultado es divergente al que se encontró en este trabajo de investigación. Y Triana (2020), quien obtuvo el resultado de una correlación de Rho Spearman -0.314 , con valor de sig. De 0.254 ; es más de a 0.05 previsto en la investigación, así se demuestra que no hay una relación entre las dimensiones de participación del alumnado y comunicativa. Ambos resultados forman parte de una contradicción que probablemente se debe a factores y circunstancias que no permitieron encontrar una relación, entre ellos se podría mencionar a la mala formulación de los cuestionarios o la mala administración de los mismos.

Por otro lado, Charry (2018), quien concluyó que, existe una media de correlación de 3.48 entre los dos fenómenos investigados. El producto descriptivo de clima no es bueno implicarlo en el bajo nivel de entusiasmo, así se ve manipulado por escasez de ayuda a la entidad. Y Rondan y Ramírez (2017) quien procesó una indagación, no experimental y correlacional, se halló la Rho Spearman igual a 0.667 , siendo esta una relación alta y positiva, resultado similar al de este estudio.

Por su parte, Ríos (2017) en su estudio de tipo descriptivo–correlacional, concluyó que, existió relación directa para sus variables estudiadas, ello le permitió decir, que efectivamente existe una correspondencia directa entre comunicación interna y desempeño laboral. Como se puede observar la mayoría de antecedentes contemplados desde el 2017, reafirman de manera positiva los resultados encontrados en esta investigación.

Con respecto a las teorías, se analizó los conceptos básicos de ambas variables y los resultados presentados. En tal sentido, se puede afirmar, así como lo describió Díez (2011), refiera la comunicación interna como una variable compleja y abarca a una empresa en general, al mismo tiempo es un grupo de actividades que generan y compactan los vínculos entre los individuos de una empresa, la meta es la integración y el compromiso en crecimiento y ejecución de tareas en común, este concepto señala la relevancia de la comunicación dentro de la entidad, y puesto que se encontró una relación directa es factible afirmar que dentro de la organización de estudio también se manifiesta este fenómeno, por lo que se debe considerar a la comunicación interna con factor determinante del desarrollo institucional.

El concepto de Ongallo (2007) sobre comunicación interna, pone en conocimiento a la comunicación interna como un producto de la cultura organizacional y punto importante de la administración moderna, mejorando flujos y cambios sociales, políticos de la empresa como integración entre espacios de trabajo de la organización. Adicionalmente al comentario anterior, este dice que la comunicación interna es un instrumento para la misión que favorece a la cultura de la organización, es decir, que, al tener una correspondencia espontánea, la comunicación directa influiría de manera significativa a la cultura organizacional de las instituciones.

En tanto se establecen a la comunicación como una articulación de las empresas, donde se practican políticas y se ponen objetivos alcanzables en el marco del desarrollo del plan estratégico empresarial, donde se establece lineamientos para el crecimiento y regimiento de los trabajadores a una sola dirección, según Crespo et. al (2015), Por otra parte, se expresan que la comunicación interna tiene un indicador de encargos compartidos en un grupo de personas dentro de la empresa, que intercambian sus conocimientos de la situación real de la empresa en conjunto de su experiencia personal bidireccional, según Gómez y Zapata (2017). Ambos conceptos convergen con los resultados de esta investigación y al igual que los anteriores conceptos y definiciones, reafirman la trascendencia que tiene la comunicación interna adentro de las empresas y su relación con variables como el desempeño laboral.

Con proporción al desempeño laboral se realizó un contraste con los conceptos de Hernández (2015), el rendimiento laboral es la forma en que el ser humano manifiesta sus habilidades y competencias para desarrollarse dentro de una empresa y brindar un servicio y para integrarse la persona aporta sus conocimientos aprendidos, experiencias, emociones, actitudes, motivaciones y de más aspectos que promueven el cumplimiento de metas planteadas por la empresa, las metas pueden ser de producción, técnica u otra que beneficie directamente a la empresa. Puesto que, se encontró una relación con la comunicación interna, es posible afirmar que, esta variable se fortalece en función a diversos factores o variables como la comunicación interna.

Puesto que, la evaluación del trabajador debe ser continuo y sistemático y se debe relacionar con el trabajo que realiza cotidianamente en la empresa y además debe de superar falencias que se les mencione a distintos indicadores de cumplimiento de trabajos, según Puchol (2010). Como se evidencia en la estadística descriptiva, se tomó en cuenta la autoevaluación de los colaboradores frente a su desempeño, encontrándose en general entre un buen y muy buen desempeño, lo que permite afirmar que los colaboradores tienen una impresión positiva de la realización de sus labores.

Por otro lado, Davis y Werther (2014), definen al desempeño laboral como un sistema de diagnóstico de desempeño general del trabajador, se mide todo lo que aporte y esto va determinar su continua en la empresa, si el colaborador tiene un bajo rendimiento el encargado debe tomar acciones estrictas para que pueda rendir eficientemente y si por el contrario tiene un buen desempeño se le debe de motivar mucho más. Y Chiavenato (2007), indica que para que las empresas tengan continuidad, estas deben de tener buenos empleados a su mando, demostrándose como un todo, no individualmente. El desempeño en su trabajo, lejos de los objetivos planteados, está hecho en como ellos realizan sus actividades, por ello se debe relacionar con sus competencias, el empleado debe tener actitud, aptitud, ser motivado, habilidades y capacitado en el desarrollo profesional y personal, para aportar con la cultura y valores compartidos de la entidad. Estos aportes tan importantes coinciden con los resultados de esta tesis en la medida, que se puede

señalar por un lado que la medición del desempeño de los colaboradores fue positiva y, por otro lado, la relación con la comunicación interna fue directa.

Las fortalezas de la metodología, sobre todo del diseño de investigación utilizado para esta tesis permitieron desarrollar y encontrar los resultados de manera eficaz y eficiente dentro de un marco de trabajo virtual y presencial. Como debilidad se puede manifestar que, debido a diversos factores la muestra se hace incierta, de tal forma que para la realización de la encuesta se consideró principalmente a colaboradores que acceden y facilitan la realización de las encuestas, eso no quita la efectividad de los resultados, puesto que se trabajó con un nivel de significancia por 0.05.

Esta investigación es relevante tanto para el entorno de las comunicaciones y administrativas y científico social. En lo comunicacional, permitió evidenciar el valor de la comunicación interna adentro de una empresa y su trascendencia como factor determinante frente a la cultura empresarial y el desempeño laboral. En lo administrativo, permitió constituir la relación del desempeño laboral en una variable como la comunicación interna, es decir un posible factor de mejora de un proceso administrativo. Y en lo científico social, es importante porque aporta resultados significativos y generalizables a otras instituciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Al inicio del estudio se planteó el objetivo general de, determinar qué tipo de relación existe entre las variables de estudio de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo. Y la hipótesis general de que, existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño Laboral de los trabajadores. Luego del análisis estadístico y la prueba de hipótesis, se concluyó que, existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo, con un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.517.
2. Al inicio del estudio se creó el objetivo específico 1 de, determinar qué tipo de relación existe entre la comunicación ascendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo. Y la hipótesis general de que, existe una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño Laboral de los trabajadores. Luego del análisis estadístico y la prueba de hipótesis, se concluyó que, existe una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp Zona Registral N° V – sede Trujillo, con un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación Spearman de 0.479.
3. Al inicio del estudio se creó el objetivo específico 2 de, determinar qué tipo de relación existe entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo. Y la hipótesis general de que, existe una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral de los trabajadores. Luego del análisis estadístico y la prueba de hipótesis, se concluyó que, existe una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo, con un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.406.
4. Al inicio del estudio se planteó el objetivo específico 3 de, determinar qué tipo de relación existe entre la comunicación horizontal y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede

Trujillo. Y la hipótesis general de que, existe una relación inmediata entre la comunicación horizontal y el desempeño Laboral de los trabajadores. Luego del análisis estadístico y la prueba de hipótesis, se concluyó que, existe una relación directa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo, con un nivel de significancia de 0.05 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.529.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para directivos y responsables de gerencia de comunicaciones de la Sunarp - Zona Registral N° V – sede Trujillo, se le recomienda prestar mayor atención a las estrategias y acciones de comunicación interna dentro de la institución. Asimismo, implementar actividades, eventos o activaciones que prueban una buena cultura organizacional, lo que mejorará eventualmente el flujo de comunicación en los niveles ascendente, descendente y horizontal.
2. De igual manera se recomienda desarrollar los procesos de comunicación descendente de manera más espontánea, teniendo en cuenta la seriedad y el profesionalismo de los directivos y colaboradores.
3. Se recomienda a la institución, realizar talleres de empoderamiento de los colaboradores, con el fin que se sientan más comprometidos y por ende asuman un rol participativo sin barreras que les permitan tener una buena comunicación ascendente.
4. Se recomienda implementar acciones de comunicación interna dentro de la comunicación de colaboradores, estas acciones pueden contemplar estrategias digitales como presenciales.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2010). *Selección por competencias. 1ra edición. 3ª reimp.* Buenos Aires. Argentina: Granica, Editorial Granica S.A.
- Ángel A. & Alvarado C. (2015). *Dialogo entre autores y lectores. Una exploración de la comunicación como experiencia estética*, Colombia: Editorial escribanía.
- Bohlander, S. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. 16 a. Edición. ISBN 978-607-481-890-1
- Caicedo, A. (2018). *Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rubbercom* (Tesis Pregrado). Universidad Católica, Ambato.
- Caicedo, A. (2018). *Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rubbercom* (Tesis Pregrado). Universidad Católica, Ambato.
- Castro Martínez, A. (2021). *La comunicación interna y su relación con la felicidad laboral en el seno de las organizaciones. El caso español*. Universidad de Málaga.
- Cervera, A. L. (2008). *Comunicación Total* (4 ed.). España: Esic Editorial.
- Chaico Pauca, J. V. (2021). *Comunicación interna y competencia laboral en trabajadores de un ministerio, en tiempos del Covid-19, Lima 2021*. Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (5 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). México, McGraw-Hill. Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (10 ed.). México, McGraw Hill.
- Chirino, C. (2016). *Revisión histórica sobre la participación comunitaria y sus distintas connotaciones / revista interdisciplinaria de humanidades, educación, ciencia y tecnología*, recuperado de file:///C:/Users/user/Downloads/DialnetRevisionHistoricaSobreLaParticipacionComunitariaYS-7088663.pdf

- Crespo, I. Nicolini, C. Parodi, J. (2015). *Comunicación interna en la Administración Pública española: Claves para innovar*, España, Edición Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Diez, S. (2011). *Técnicas de comunicación*. España: Ediciones de la U. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=IW6-sADnRZMC&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n+interna+diez&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiw0ajj5-zaAhWSyVMKHSXxCP4Q6AEILTAB#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20interna%20diez&f=false>
- Gómez J. (2014). Las competencias profesionales. *Revista Mexicana de Anestesiología*, volumen 38, pp. 49 – 55.
- Gómez, A. y Zapata, L. (2017). *El estado de la comunicación institucional interna en las universidades de la comunidad de Madrid: estudio comparativo entre universidades públicas y privadas*, recuperado de <http://www.derecom.com/derecom/>
- Graham, W. (2014). *Desarrollo de equipos de trabajo y dirección participativa*, Recuperado de <https://servicios.unileon.es/formacionpdi/files/2013/03/DESARROLLO-DE-EQUIPOS-2014.pdf>
- Grupo Soluciones Horizonte (2019). *La comunicación en la mejora de la gestión de recursos humanos - Com.co*. <https://www.gsh.com.co/blog/la-comunicacion-en-la-mejora-de-la-gestion-de-recursos-humanos/>
- Gympass.com (2017). *Comunicación efectiva en el trabajo*. <https://blog.gympass.com/es-mx/comunicacion-efectiva-en-el-trabajo/>
- Hernández, E. A. (2015). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-trabajador-ensayo/>
- 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
- Kotler, P & Lane, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14va edición ed.). México, Editorial Pearson Educación.

- Kulachai, W., & et al. (2018). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance [Comunicación interna, participación de los empleados, satisfacción laboral y desempeño de los empleados]. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*. 186(15). 124-128.
- Kumar, A., & Trehan, D. (2015). Internal Corporate Communication and Job Performance: A Comparative Study of Public and Private Telecom Organizations [Comunicación corporativa interna y desempeño laboral: un estudio comparativo de organizaciones de telecomunicaciones públicas y privadas]. *International Journal of Science and Research (IJSR)*. 6(7). 1996-2001. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/8676/09910e791af060a2f593ce10b9806b711bb5.pdf>
- Londoño, D. y Garzón, C. (2016). *Actividad Política Corporativa: balance y tópicos de investigación en los contextos latinoamericanos*, recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v29n52/0120-3592-cadm-29-52-00229.pdf>
- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias Puno y Juliaca – 2016*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO. Recuperado el 10 de octubre de 2021, de Edu.pe website: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chur_a_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejillón, A. (2017). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social*. (Tesis de Pregrado). Universidad Península de Santa Elena.
- Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Pearson. Onceava edición.
- Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Pearson. Onceava edición.
- Mozo, E. D., & Paquirachi, E. A. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Federación de Cooperativas, Lima, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Muñiz R. (2017). *Marketing en el Siglo XXI*

- Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J. y Romero H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Okolo, M. O. (2020). *Strategic importance of internal communication in Nigerian fast moving consumer goods (FMCG) companies management*. Universidad de Navarra.
- Ongallo, C (2007). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. 2da. Edición*. Madrid. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=b_vdlizdTJAC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (2020). *El COVID 19*. http://www.cielolaboral.com/wpcontent/uploads/2020/04/oit_noticias_cielo_coronavirus.pdf
- Pernía, K. y 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
- Puchol, L. (2010). *Dirección y gestión de Recursos Humanos*. Séptima Edición. Madrid. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ZlgZPthdssQC&printsec=frontcover&dq=luis+puchol&hl=es->
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <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>
- Rivera, D. (2018). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*, Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. México: Prentice Hall.

- Rodríguez D. & Benavides, E. & Rodríguez, C. (2017). *Trabajo en equipo*, recuperado de <https://es.calameo.com/read/0057780244b58104bc329>
- Saboya Navarro, M. V. (2016). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto año 2016*. Universidad César Vallejo.
- Tapia, I. (2018). *Comunicación y motivación en los docentes de una escuela básica, Guayaquil-Ecuador, 2018*. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en administración a la educación]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41379>
- Triana, S. (2020). *Competencias comunicativas y participación estudiantil en una Unidad Educativa Samborondón, 2020*. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en administración a la educación]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49717>
- Villanueva, E. (2015). *Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública*, Recuperado de <http://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/196/174>.
- Werther, B., Davis, W. (2014). *Administración de Recursos Humanos- Gestión del Capital Humano*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variabl e	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 (2015) 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 (p. 245)	Descendente	Documentos Administrativos Ordinal Políticas y Procedimientos Retroalimentación e información ideológica		Ordinal
			Ascendente	Reporte de Funciones. Reporte de quejas y sugerencias Sondeo de opiniones Horizontal Memorándum o Cartas		
			Horizontal	Interacciones entre áreas de trabajo Grupos de trabajos		
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 y Carrera (2014).	Funciones	Conocimiento del trabajo. Capacidad de análisis Jerarquía	1,2,3 4,5 6,7	Ordinal
			Comportamiento	Habilidades. Actitud Satisfacción	8 ,9, 10,11 12,13,	
			Compromiso	Reconocimiento del trabajo Desarrollo personal.	14,15 16,17,18	

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Personal distinguido:

Le presento un conjunto de interrogantes que ayudaran 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 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

	comunicación descendente	1	2	3	4	5
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?					
	comunicación ascendente.					
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?					
	comunicación horizontal.					
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 DE DESEMPEÑO LABORAL

I DATOS GENERALES:

EDAD:

SEXO:

AÑOS DE SERVICIOS:

FECHA:

II.- INSTRUCCIONES PARA EL RELLENADO DEL CUESTIONARIO

Estimado colaborador, reciba un cordial saludo. Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa "X" en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

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

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

Anexo 3. Certificado de validez de contenido

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO								
Nº	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Comunicación Descendente								
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		
DIMENSION 2: Comunicación Ascendente								
8	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?	X		X		X		
9	¿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		
DIMENSION 3: Comunicación Horizontal								
13	¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?	X		X		X		Aquí también considera el email, cultura de cero papel
14	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		

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

2 Observaciones (precisar si hay suficiencia):

2 Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Grijalva Purizaga, Paulo César DNI: 10665435

Código Orcid: 0000-0001-9999-1390 Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

Lima 09 de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es sencillo, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Mag. Paulo César Grijalva Purizaga
 Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Funciones								
1	¿Consideras necesario tener conocimiento del trabajo para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		Sería 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, creo 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 consideran de acuerdo a tu desempeño o mérito
7	¿Tu jefatura te brinda capacitaciones para el desarrollo de tus funciones?	X		X		X		Aquí debemos definir es el área o la organización
DIMENSION 2: Comportamiento								
12	¿Posee habilidades que fomente 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. Carrión 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	

2 Observaciones (precisar si hay suficiencia):

2 Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Grijalva Purizaga, Paulo César DNI: 10665435

Código Orcid: 0000-0001-9999-1390 Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

Lima 05 de noviembre del 2021

^aPertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

^bRelevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de constructo.

^cClaridad: 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.

Mag. Paulo César Grijalva Purizaga
Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación Descendente								
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		
DIMENSIÓN 2: Comunicación Ascendente								
8	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?	X		X		X		
9	¿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		
DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal								
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 (prelcar 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 nombres del juez validador: Aquino Ocorio Juan Carlos Paul **DNI:** 48462818

Código Cirod: 0000-0001-9213-1451

Especialidad del validador:

Trujillo 10 de noviembre del 2021

¹ Pertinencia: Si ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: Si ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, estado y dirección.

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



Juan Carlos Paul Aquino Ocorio
DNI: 48462818

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL



N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Funciones								
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		
DIMENSION 2: Comportamiento								
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 (prestar 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 Ocorio Juan Carlos Paul** **DNI: 48462819**

Código Oroid: 0000-0001-9213-1451

Especialidad del validador:

Trujillo 10 de noviembre del 2021

¹Pertinencia: Si ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: Si ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo.

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

Nota: Suficiente, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Juan Carlos Paul Aquino Ocorio
DNI: 48462819

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO								
N°	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación Descendente								
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		
DIMENSIÓN 2: Comunicación Ascendente								
8	¿Se comunica al jefe superior sobre las actividades realizadas?	X		X		X		
9	¿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		
DIMENSIÓN 3: Comunicación Horizontal								
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		

2 Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del Juez validador: Allaga Loyola, Luis Javier

DNI: 07827888

Código Cuid: 0000-0002-7034-0788

Especialidad del validador: Magister en Administración y Gestión del

Desarrollo Humano

Trujillo 17 de noviembre del 2021

¹ Pertinencia: Si ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ Claridad: 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.



Mag. Luis Javier Allaga Loyola
Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia x
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Funciones								
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		
DIMENSION 2: Comportamiento								
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	¿Tú 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								
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. Camión 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		

2 Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

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

DNI: 07827838

Código Orcid : 0000-0002-7034-0788

Especialidad del validador: Magíster en Administración y Gestión del

Desarrollo Humano

Trujillo 17 de noviembre del 2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ Claridad: Se entiende en 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.



Mag. Luis Javier Allaga Loyola
Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del cuestionario de comunicación interna

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	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
VAR00001	52,43	86,806	,270	,880
VAR00002	52,63	78,792	,624	,867
VAR00003	52,27	79,306	,743	,864
VAR00004	52,43	76,806	,788	,860
VAR00005	52,70	79,803	,643	,867
VAR00006	52,50	77,569	,703	,864
VAR00007	51,97	82,516	,576	,870
VAR00008	52,93	82,892	,299	,884
VAR00009	52,93	76,547	,649	,866
VAR00010	53,37	81,964	,372	,880
VAR00011	53,13	82,257	,441	,875
VAR00012	52,63	81,826	,419	,877
VAR00013	52,40	82,179	,540	,871
VAR00014	52,10	85,059	,410	,876
VAR00015	52,97	81,413	,469	,874
VAR00016	52,60	80,386	,579	,869

Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	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
VAR00001	64,77	73,840	,417	,879
VAR00002	64,87	73,430	,424	,879
VAR00003	65,50	68,259	,560	,873
VAR00004	64,97	72,723	,430	,878
VAR00005	65,10	70,990	,547	,875
VAR00006	65,47	70,671	,456	,877
VAR00007	66,20	69,476	,457	,878
VAR00008	65,23	70,875	,497	,876
VAR00009	65,30	71,390	,510	,876
VAR00010	65,10	70,369	,557	,874
VAR00011	65,13	71,223	,453	,877
VAR00012	65,27	65,720	,694	,868
VAR00013	66,43	68,047	,452	,879
VAR00014	66,90	68,369	,432	,880
VAR00015	66,50	69,155	,587	,873
VAR00016	66,63	65,482	,698	,867
VAR00017	66,70	67,734	,555	,874
VAR00018	66,00	68,552	,533	,874

Anexo 5. Autorización de aplicación del instrumento

9/12/21 10:45

Correo de SUNARP - AUTORIZACION



Bruno Pilco Villanueva <bpilco_truji@sunarp.gob.pe>

AUTORIZACION

1 mensaje

Juan Aliaga Polo <jaliaga_truji@sunarp.gob.pe>
Para "Villanueva, Bruno" <bpilco_truji@sunarp.gob.pe>

9 de diciembre de 2021, 10:28

Estimado Bruno

Buenos días, en atención a la solicitud presentada y de acuerdo a la coordinación con la jefatura zonal, se autoriza realizar las encuestas para su tesis de maestría.

Atentamente,

Juan Manuel Aliaga Polo
Especialista en Personal
Zona Registral N° V Sede Trujillo
Av. Larco # 1212 Urb. Los Pinos
Anexo IP : 4464

 SOLCITUD DE BRUNO PILCO.pdf
1090K

Anexo 6. Consentimiento informado



Cuestionario

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimado(a) participante, con el debido respeto, me presento a usted, Br. Ronald Bruno Pilco Villanueva, estudiante de maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo - Trujillo. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos. Este cuestionario es totalmente confidencial, la información recabada no se utilizara para otros fines aparte del cual ya se menciono, por ello se suplica a usted estimado participante responder de la manera mas sincera.

Gracias por su colaboración.

Atte:

Br.Ronald Bruno Pilco Villanueva
Estudiante de Maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa.
Universidad César Vallejo- Sede Trujillo

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdsY1-vKunOkDWnxMyuf_f-SSoag_7w11mb4LlOWIOPxkRiwA/viewform

Anexo 7. Prueba piloto

DESEMPEÑO LABORAL

		Funciones					Comportamiento						Compromiso				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	1	2	3	2	4
5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
5	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4
5	4	2	4	4	2	2	5	5	5	4	3	2	2	2	2	2	3
5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	3	3	2	5
5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	1	1	3	1	1	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	2	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	3
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4
4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	4
5	5	4	5	3	3	2	4	4	5	5	3	3	1	2	1	1	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	1	5	5	5	3	4	4	3	3	1	1	1	2	1	1	1
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5
5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	4	4	5	3	5
5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	2	2	4	2	4	3
5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2
5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	2	1	3	3	3	4

COMUNICACIÓN INTERNA

Comunicación Descendente						Comunicación Ascendente					Comunicación Horizontal				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
4	3	3	2	3	3	5	1	2	1	1	2	4	3	3	3
4	3	5	5	4	4	5	4	5	1	5	5	4	5	5	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4
4	2	3	2	2	3	4	3	2	2	1	4	3	4	3	3
4	4	4	4	3	5	5	5	4	2	3	3	5	4	3	3
3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3
2	5	5	5	3	4	5	1	5	5	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	3
4	5	5	4	3	3	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4
3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	5	5	4	1	5	3	4	4	5	4	5	5
5	3	3	3	2	3	4	3	3	3	1	2	3	4	1	3
3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3
4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	2	4	4	3
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	5	3	4	4	3	4	2	3	2	4	5	3	4
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4
2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	2	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
4	5	5	4	2	2	5	1	1	5	5	3	2	4	1	1
5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	3
4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	5	5	4	4	2	3	2	4	4	3	4
4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5
4	3	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	4	5	3	4
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5
4	2	4	5	4	3	5	2	4	3	4	5	4	5	3	4

Anexo 8. Base de datos

COMUNICACIÓN INTERNA																			
N°	Edad	Sexo	de Se	Comunicación Descendente						Comunicación Ascendente					Comunicación Horizontal				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	41	ascul	12	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
2	45	·meni	12	5	4	5	4	3	5	5	4	2	3	3	2	3	5	1	2
3	46	ascul	21	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2
4	39	ascul	11	4	2	2	4	3	2	5	1	3	2	2	2	3	4	2	3
5	54	·meni	25	5	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3
6	38	ascul	7	3	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
7	32	ascul	11	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5
8	46	·meni	13	5	5	5	5	2	5	4	3	4	2	4	3	5	5	5	5
9	38	·meni	7	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	3	2
10	33	·meni	7	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	3	5	4	4
11	38	ascul	14	3	5	4	3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	3	2	3
12	31	·meni	7	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	5	4	4	3	3
13	45	·meni	11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
14	48	ascul	22	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	41	ascul	10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	44	ascul	14	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5
17	27	·meni	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	4	2	4	2	3
18	46	ascul	22	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2
19	52	·meni	7	4	4	4	5	3	4	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3
20	27	·meni	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
21	32	·meni	7	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3
22	66	·meni	35	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
23	45	ascul	10	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	4	5	5	5
24	31	·meni	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	33	ascul	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
26	38	ascul	10	3	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2
27	32	ascul	7	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
28	26	·meni	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3
29	57	·meni	23	4	4	4	3	3	4	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4
30	47	·meni	22	4	3	3	3	3	3	2	5	2	2	2	3	3	5	2	3
31	55	·meni	24	4	4	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3
32	31	·meni	6	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
33	38	ascul	10	5	5	5	5	5	5	4	1	3	2	4	5	4	5	4	4
34	24	·meni	1	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	3	2	5	4	2	4
35	31	·meni	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4
36	43	ascul	12	2	3	4	3	3	4	5	5	4	2	4	4	4	5	3	4
37	41	ascul	15	1	1	2	2	3	3	5	1	1	3	1	5	2	5	1	3
38	54	ascul	25	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3
39	50	ascul	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2
40	51	ascul	21	4	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5
41	31	ascul	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	4
42	33	ascul	8	3	3	3	3	4	2	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4
43	54	ascul	20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	3
44	49	ascul	20	3	2	3	3	3	3	5	4	3	2	2	2	3	4	4	5
45	53	ascul	21	2	3	4	4	2	4	4	1	5	4	1	4	3	4	3	1
46	32	ascul	6	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4
47	38	ascul	11	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3
48	60	ascul	10	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
49	41	ascul	5	3	3	3	3	2	3	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3
50	33	·meni	9	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	5	3	4	3	3
51	64	ascul	30	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3

103	44	·meni	11	4	2	3	3	5	3	5	3	4	4	3	4	2	5	2	2
104	55	·ascul	23	5	2	2	2	2	2	3	1	3	5	2	2	2	5	2	2
105	29	·meni	4	2	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4
106	50	·meni	21	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3
107	45	·meni	20	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	2	4	4	3	3
108	33	·meni	7	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3
109	34	·ascul	7	4	4	4	4	5	4	4	4	3	1	3	4	4	5	5	5
110	30	·ascul	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
111	28	·meni	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
112	40	·ascul	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	1	3	2	3	5	5	5
113	36	·ascul	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
114	53	·meni	21	3	4	4	3	4	5	4	2	3	3	3	2	3	4	2	4
115	33	·meni	7	4	2	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
116	28	·meni	4	3	3	3	5	4	5	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3
117	35	·meni	6	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3
118	34	·meni	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	4	3
119	64	·meni	25	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	3
120	26	·meni	2	4	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2

DESEMPEÑO LABORAL																						
N°	Edad	Sexo	Cede	So	Funcioner							Compartimenta					Campraira					
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	41	arcul	12		4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	2	5	3	3	3	3
2	45	moni	12		5	5	5	4	5	1	3	5	4	4	5	3	1	1	1	1	1	2
3	46	arcul	21		3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2
4	39	arcul	11		5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	3
5	54	moni	25		5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4
6	38	arcul	7		4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	2	3	2	2	3
7	32	arcul	11		4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
8	46	moni	13		5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3
9	38	moni	7		5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3
10	33	moni	7		5	4	3	5	5	3	3	5	5	5	4	3	3	1	2	3	3	1
11	38	arcul	14		5	4	4	5	4	2	3	4	4	5	5	4	4	2	2	2	2	3
12	31	moni	7		5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	2	2	2	2
13	45	moni	11		5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3
14	48	arcul	22		5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	1	2	2	2	3
15	41	arcul	10		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	44	arcul	14		5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	1	2	3	3	3	5
17	27	moni	2		5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	4	2	1	3	2	2	2
18	46	arcul	22		5	5	3	4	3	3	2	5	5	5	5	4	1	2	2	3	1	4
19	52	moni	7		5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4
20	27	moni	2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3
21	32	moni	7		5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	2
22	66	moni	35		4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
23	45	arcul	10		5	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4
24	31	moni	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	33	arcul	5		5	4	3	4	4	3	2	5	5	5	3	3	1	2	2	2	2	3
26	38	arcul	10		5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	3	1	2	2	2	2
27	32	arcul	7		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2
28	26	moni	2		5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
29	57	moni	23		3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	4
30	47	moni	22		5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4
31	55	moni	24		4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
32	31	moni	6		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4
33	38	arcul	10		5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
34	24	moni	1		4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4
35	31	moni	4		5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
36	43	arcul	12		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4
37	41	arcul	15		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1
38	54	arcul	25		5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	4
39	50	arcul	16		3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3
40	51	arcul	21		5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5
41	31	arcul	5		4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	2	2	3	3	3	4
42	33	arcul	8		4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4
43	54	arcul	20		5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
44	49	arcul	20		5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5
45	53	arcul	21		5	5	2	5	4	1	1	5	4	5	5	4	2	1	1	2	1	4
46	32	arcul	6		5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	2	5	4	4	4
47	38	arcul	11		4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3
48	60	arcul	10		4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	4
49	41	arcul	5		5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	4	1	1	2	2	2	2
50	33	moni	9		5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3
51	64	arcul	30		4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3
52	36	arcul	6		5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
53	42	moni	11		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4
54	49	moni	12		3	3	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2
55	32	moni	6		4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
56	38	moni	15		4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
57	45	arcul	21		5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
58	35	moni	11		4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	4
59	43	arcul	16		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	28	moni	4		3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
61	33	moni	9		5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3
62	28	moni	6		5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
63	43	moni	14		5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	32	moni	8		4	5	5	4	4	4	2	2	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3
65	32	arcul	6		5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3
66	36	moni	6		5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	1	2	3	2	4
67	42	arcul	10		5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3
68	36	moni	2		4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
69	36	arcul	8		5	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4

DESEMPEÑO LABORAL																					
N°	Edad	Sexo	Grado	Sexo	Funcionario							Compartamento					Comprobin				
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
3	70	32	meni	7	5	4	2	4	4	2	2	5	5	5	4	3	2	2	2	2	3
4	71	60	meni	41	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
5	72	60	meni	26	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	3	3	5
6	73	41	meni	10	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	1	1	3	1	3
7	74	24	meni	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
8	75	45	areul	25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4
9	76	30	areul	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	2	2	3	3
0	77	41	areul	13	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4
1	78	33	meni	6	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4
2	79	38	meni	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	2	3	2	2	4
3	80	59	areul	41	5	5	4	5	3	3	2	4	4	5	5	3	3	1	2	1	4
4	81	62	areul	13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	82	30	meni	6	5	5	1	5	5	5	3	4	4	3	3	1	1	1	2	1	1
6	83	29	meni	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4
7	84	32	meni	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	85	26	areul	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5
9	86	28	areul	2	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	5	3	5
0	87	39	meni	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	2	2	4	2	3
1	88	37	meni	9	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4
2	89	31	meni	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	2	3	2
3	90	43	areul	14	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	2	1	3	3	4
4	91	30	areul	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5
5	92	45	meni	10	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3
6	93	33	meni	9	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	2	3
7	94	40	areul	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	95	60	areul	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
9	96	40	meni	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	2	3	4	4
0	97	59	areul	21	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	1	3	3	1
1	98	32	areul	8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2	99	39	meni	15	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
3	100	56	areul	8	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	101	50	areul	18	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
5	102	33	areul	10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4
6	103	44	meni	11	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	2	3	1	4
7	104	55	areul	23	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	4	1	1	2	2
8	105	29	meni	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	3	3	2	1	1	4	4	4
9	106	50	meni	21	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	2
0	107	45	meni	20	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3
1	108	33	meni	7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3
2	109	34	areul	7	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	5
3	110	30	areul	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
4	111	28	meni	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
5	112	40	areul	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4
6	113	36	areul	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5
7	114	53	meni	21	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3
8	115	33	meni	7	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2
9	116	28	meni	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	2	2	3	3	3
0	117	35	meni	6	5	5	4	4	4	4	2	5	4	3	4	3	2	1	2	2	2
1	118	34	meni	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	1	3	3	3	3
2	119	64	meni	25	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	120	26	meni	2	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	2	1	1	2	2



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 Informe de Tesis - Título Profesion titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA SUNARP - ZONA REGISTRAL N° V – SEDE TRUJILLO, 2022", cuyo autor es PILCO VILLANUEVA RONALD BRUNO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 Informe de Tesis - Título Profesion 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, 02 de Febrero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER DNI: 07927638 ORCID 0000-0002-7034-0786	Firmado digitalmente por: LALIAGA20 el 08-02-2022 19:36:54

Código documento Trilce: TRI - 0287548