



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de
Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Valeria Maza Cahuascanco

ASESOR:

Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

SECCIÓN:

Gestión de Recursos Humanos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

LIMA - PERÚ

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): MAZA CAHUASCANCO, VALERIA

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión del Talento Humano, ha sustentado la tesis titulada:

COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA UGEL N° 04 COMAS, LIMA-2018

Fecha: 30 de enero de 2019

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Dra. Nancy Cuenca Robles

Firma:

VOCAL: Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Adecuar la redacción al estilo APA.*

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios divino por estar conmigo en cada paso que doy, mi familia y de manera muy especial a mi madrecita, que son fuente de inspiración para seguir superándome como profesional. Les dedico todo mi esfuerzo con mucho amor y cariño.

Agradecimiento:

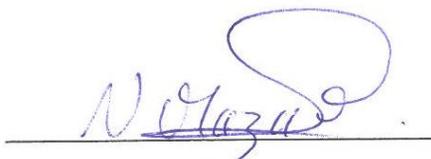
Mi profundo agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, porque me abrió sus puertas para crecer como profesional, a los catedráticos de la Escuela de Posgrado y a nuestro Asesor Mag. Pedro Félix Novoa Castillo, con sinceridad y admiración, gracias por su valiosa asesoría.

Declaración de Autoría

Yo, Valeria Maza Cahuascanco, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018", para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. - Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de enero de 2019.



Valeria Maza Cahuascanco

DNI. N° 02440286

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima 2018”, cuyo objetivo fue: determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos de la UGEL 04, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Atentamente,



Valeria Maza Cahuascanco

DNI. N° 02440286

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento:	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	xiii
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.2.1 Trabajos previos internacionales.....	3
1.2.2 Trabajos previos nacionales.....	6
1.3 Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1 Teorías de la comunicación	8
1.3.2 Teorías del desempeño laboral	16
1.4 Formulación del problema.....	19
1.4.1 Problema general	19
1.4.2 Problemas específicos	19
1.5 Justificación del estudio	19
1.5.1 Justificación teórica	20
1.5.2 Justificación practica	20
1.5.3 Justificación metodológica	20
1.6 Hipótesis	21
1.6.1 Hipótesis general.....	21
1.6.2 Hipótesis específicos.....	21
1.7 Objetivos	21
1.7.1 Objetivo general	21

1.7.2 Objetivo específicos	21
II. MÉTODO	22
2.1 Diseño de investigación	23
2.2 Variables, operacionalización.....	25
2.3 Población y muestra.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1 Técnicas de recolección de datos	28
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	28
2.4.3 Validez y Confiabilidad	35
2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos.....	36
2.5 Método de análisis de datos.....	37
2.6 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
3.1 Resultados descriptivos de la investigación	39
3.2 Contrastación de hipótesis	47
3.2.1 Contrastación de la hipótesis general	47
3.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas	48
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	63
ANEXOS	66

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de la V1: Comunicación interna	26
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la V2: Desempeño laboral.....	26
Tabla 3 Población del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04	27
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento para medir la variable 1: Comunicación interna	29
Tabla 5 Ficha técnica del instrumento para medir la variable 2: Desempeño laboral ...	32
Tabla 6 Validez de contenido del instrumento: Comunicación interna	35
Tabla 7 Validez de contenido del instrumento: Desempeño laboral.....	35
Tabla 8 Fiabilidad del instrumento de comunicación interna.....	36
Tabla 9 Fiabilidad del instrumento, desempeño laboral	36
Tabla 10 Niveles de percepción de la variable 1: Comunicación interna	39
Tabla 11 Niveles de percepción de la dimensión 1: Comunicación intrapersonal	40
Tabla 12 Niveles de percepción de la dimensión 1: Comunicación interpersonal.....	41
Tabla 13 Niveles de percepción de la dimensión 2: Comunicación institucional.....	42
Tabla 14 Niveles de percepción de la variable 2: Desempeño laboral	43
Tabla 15 Niveles de percepción de la dimensión 1: Habilidades personales	44
Tabla 16 Niveles de percepción de la dimensión 2: Habilidades profesionales	45
Tabla 17 Niveles de percepción de la dimensión 3: Habilidades técnicas	46
Tabla 18 Correlación entre Comunicación interna y el Desempeño laboral.....	47
Tabla 19 Correlación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral.....	49
Tabla 20 Correlación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral.....	50
Tabla 21 Correlación de la comunicación institucional entre el desempeño laboral	51

Lista de figuras

Figura 1. Gestión de la palabra en tres dimensiones	13
Figura 2. Diálogos internos	14
Figura 3. Tipos de comunicaciones formales	15
Figura 4. Esquema del diseño de estudio correlacional	24
Figura 5. Comparación porcentual de la variable Comunicación interna	39
Figura 6. Comparación porcentual de la Comunicación intrapersonal	40
Figura 7. Comparación porcentual de la Comunicación interpersonal	41
Figura 8. Comparación porcentual de la comunicación institucional	42
Figura 9. Porcentaje de los niveles de la variable 2: Desempeño laboral	43
Figura 10. Porcentaje de la dimensión desempeño laboral.....	44
Figura 11. Porcentaje de los niveles de habilidades profesionales	45
Figura 12. Porcentaje de los niveles de habilidades técnicas	46

Resumen

La presente investigación titulada: Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima2018, tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018. El método empleado fue, hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, aplicada, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 78 trabajadores nombrados, contratados bajo el régimen CAS y CAP del área de Recursos Humanos de la UGEL 04; por consiguiente la población es censal. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20). Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) se obtuvo como resultado de la variable 1 Comunicación interna un nivel de $r = 0.857$ o aceptable y (b) el resultado de la variable 2, Desempeño laboral un nivel de $r = 0.791$ de fiabilidad de los instrumentos.

Palabras claves: Comunicación interna, desempeño laboral

Abstract

The present investigation entitled: Internal communication and the labor performance of the workers of the area of Human Resources of the UGEL N° 04 Comas, Lima-2018, had like general objective, to determine the relation that exists between the internal communication and the labor performance of the personnel of the Human Resources area of the UGEL N° 04 Comas, Lima-2018. The method used was, hypothetically deductive, the type of research was basic, applied, descriptive-correlational level, quantitative approach; of non-experimental design: transversal. The population was formed by 78 appointed workers, hired under the CAS and CAP regime of the Human Resources area of UGEL 04; therefore, the population is census. The technique used to collect information was a survey, and the data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgments and determined their reliability through the reliability statistics (Cronbach's Alpha, KR-20). The following conclusions were reached: (a) as a result of variable 1 Internal communication a level of 0.822 or acceptable and (b) the result of variable 2, Labor performance a level of 0.802 of reliability of the instruments.

Keywords: Internal communication, played in the workplace

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La evolución de la comunicación interna en las organizaciones a nivel mundial, consideran que, mediante ella logran enfrentar la globalización y el desarrollo exitoso organizacional. Una mala comunicación interna es la causa principal de los problemas de las organizaciones, y trae como consecuencias el deterioro del clima laboral, el declive del desempeño laboral del personal y por ende, la deducción de la productividad, afectando enormemente el desarrollo de la organización. Según Marta Williams y John Byrne, Directores de The Washington Quality Group (2013) manifestaron, una buena comunicación interna en la organización es responsabilidad de los representantes y es necesario informar a los trabajadores; hacer que se sientan inmersos en los diferentes proyectos y recibir su opinión.

Problemas de comunicación interna, que afectan a las organizaciones de América Latina, expuesto por el Conferencista Alejandro Formanchuk presidente de la Asociación Argentina de Comunicación Interna, especializado en Comunicación Organizacional el año 2013 en un seminario realizado en la ciudad de Buenos Aires Argentina; de acuerdo a las opiniones y puntos de vista de los representantes de distintas organizaciones y países que asesoró. Señaló los principales problemas de la mala comunicación interna en las organizaciones ocasiona: la falta de credibilidad de los trabajadores, la falta de coherencia de los responsables y directivos, la existencia de una cultura basada en el secretismo, la desconfianza, la falta de liderazgo, el mal manejo de poder, la mala estructura organizacional, la subestimación a los trabajadores.

En nuestro país, según Miguel Antezana, catedrático de ESAN, en la publicación del diario Gestión en julio del año 2013, señaló que, la comunicación interna es confundida con publicidad y marketing; es de muy poca importancia y por tanto los riesgos de alcanzar los objetivos competitivos de las organizaciones. En las entidades del estado es una ausencia absoluta, no tienen una comunicación interna promovida, el portal de intranet es solo para información administrativa, los representantes y/o responsables no tienen comunicación directa con los colaboradores, no cuentan con sus comentarios, opiniones ni quejas.

En el ámbito local es importante identificar la comunicación interna en una entidad del estado, como es la UGEL N° 04, unidad ejecutora dependiente del Ministerio de Educación con autonomía en el ámbito de su competencia, en el que se percibe carencias en la comunicación interna el cual estaría afectando el normal desempeño laboral de los trabajadores de acuerdo al MOF y la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General.

La UGEL N° 04 (Unidad de Gestión Educativa Local) está ubicado en la Av. El Maestro Peruano S/N y la Av. Carrabayllo N° 680 Comas; una entidad pública de gran envergadura de la zona norte de Lima Metropolitana encargada de velar por el desarrollo de una política educativa local basada en la gestión estratégica por procesos y resultados en 457 escuelas públicas y más de 1,500 escuelas privadas ubicadas en los distritos de Comas, Carabayllo, Puente Piedra, Ancón y Santa Rosa. La oficina administrativa cuenta con una población total de 206 trabajadores entre nombrados y contratados bajo la modalidad de CAP D.L. N° 276 Ley de Bases de la carrera administrativa, personal contratado bajo la modalidad de CAS D.L. N° 1057 Ley de Servir.

El área de Recursos Humanos cuenta con una población total de 78 trabajadores entre nombrados y contratados, conformado por seis equipos los que son: equipo de administración de personal, equipo de planillas y pensiones, equipo de escalafón, equipo de reclutamiento, equipo de desarrollo y bienestar del talento humanos; y secretaria técnica de procedimientos administrativos. En dicha área se percibe que no hay coordinación entre equipos es decir que no existe una comunicación interna efectiva, adecuada, coherente y oportuna entre los equipos, sumado a esto la indiferencia o el poco interés del personal nombrado, los sistemas existentes como la intranet, no es utilizado por muchos trabajadores por la lentitud, y algunas comunicaciones mediante el SINAD no son reales dificultando la gestión y el desempeño laboral de cada trabajador.

Toda vez que, el área de recursos humanos se encarga de administrar los intereses de un aproximado de 10,700 trabajadores y/o administrados de las instituciones educativas de la jurisdicción entre directores de I.E, docentes, auxiliares de educación, técnicos administrativos en I.E, nombrados y contratados: CAP D.L. N° 276 Ley de Bases de la carrera administrativa, CAS D.L. N° 1057 Ley de Servir, docentes nombrados de la Ley N° LEY N° 29944 - D.S. N° 004 - 2013ED, docentes contratados bajo la Ley N°

30328 y auxiliares de educación nombrados y contratados amparados bajo la Ley N° 29944 - D.S. N° 008-2014MINEDU, personal cesantes bajo las Leyes N° 19990 y N° 20530 e incluido del personal administrativo de la sede.

También se ha podido observar la ausencia de diálogos y coordinaciones entre los responsables de cada equipo y el responsable del área es decir, la ausencia del diálogo cara a cara por el interés y reconocimiento del personal (la recarga laboral de los colaboradores contratados) y los administrados. De no corregir estos fenómenos traería como consecuencia: la dificultad para el normal desempeño laboral de los trabajadores y sobre todo el atraso del cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad. Por consiguiente, el malestar de los administrados o usuarios y la incomodidad del personal. Por lo que el presente trabajo de investigación pretende conocer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del área de Recurso Humanos de la UGEL 04.

1.2 Trabajos previos

La comunicación interna y el desempeño laboral se enfocaron en las teorías organizacionales administrativas y empresariales. También se basaron en los estudios empíricos que tratan sobre el crecimiento del conocimiento.

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Castro (2016) desarrollo la investigación sobre *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas* (Postgrado- Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México), cuyo objeto ha sido analizar la influencia que tienen los valores hacia el trabajo sobre la motivación laboral y el desempeño adaptivo de los trabajadores de las Pymes de Potosí del sector metal mecánico de la zona industrial. Esta investigación fue cuantitativo de enfoque correlacional y el tipo de diseño transversal, como muestra tomó a 100 trabajadores entre hombres y mujeres de edad promedio 33 años de las diferentes áreas administrativas de las empresas materia de estudio. Usó como instrumento: la escala de valores hacia el trabajo ((EVAT) de Arciniega y González (2000), la escala de motivación en el trabajo (R-MAWS) diseñada por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin & Malorni (2010) y adaptada al español por Gagné et. al., (2010), y el desempeño adaptivo fue evaluado en

la escala de Marques Quinteiro, Ramos-Villagrasa, Passos & Curral (2015). Asimismo como resultado señalo en su conclusión, los valores tienen una estrecha relación con el trabajo, la motivación y el desempeño laboral. Por ende la importancia de los valores de las personas con los que demuestran actitudes motivadoras frente al trabajo, el cual les permite el desempeño laboral positivo. Por lo que las organizaciones deben considerar a personas con valores firmes los que demostraran un alto desempeño laboral (p.86)

Portilla (2014) en el desarrollo de su trabajo de investigación titulada, *Plan Estratégico de Comunicación Interna para una Institución Descentralizada del Gobierno*, (Postgrado Universidad Rafael Landívar-Guatemala). Cuyos objetivos son diseñar políticas de comunicación interna efectiva que permita el logro del desempeño laboral, perfeccionar los medios de comunicación, que permitir una comunicación integra, fortalecer la confianza de los trabajadores para una comunicación fluida e implementar actividades que promuevan una cultura organizacional entre todos los departamentos de la entidad. Estudio de enfoque cualitativo y descriptivo concluyente, con una población de 512, de los cuales fueron encuestados 435 trabajadores equivalente a un 85% del total, de distintos cargos, de niveles jerárquicos, de los que 92% son profesionales y con 10 años de servicio promedio dentro de la entidad. Uso como instrumentos cuadro de cotejo y Guía de entrevista semiestructurada. Concluye, La comunicación interna es el eje para las relaciones interpersonal en la entidad, el mismo que les mejora la motivación en las actividades que realizan, asimismo la comunicación interna dinámica y horizontal permite intercambio de informaciones permanentes y hace que los colaboradores se involucren, y los responsables tomen decisiones para el logro de objetivos. Asimismo la planificación de la comunicación interna ayudara a la gestión de la interrelación del personal así como promoverá la motivación, por ende la integración y consolidación de la institución (p. 72).

Mendoza (2014) en su tesis titulada Modelo de Gestión de Comunicación Corporativa que Establezca los Procedimientos Comunicacionales Internos de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santo Domingo de los *Tsáchilas*. Investigación de diseño, (Maestría en Comunicación Corporativa Universidad Regional Autónoma de los Andes-Ecuador), cuyos objetivos preciso el diseñar un modelo y diagnosticar la importancia de gestión de comunicación corporativa que establezca los

procesos comunicacionales internos de la institución; investigación de tipo explicativa-descriptiva de enfoque cuali - cuantitativa con tendencia a lo cualitativo, tomo de muestra a toda la población de trabajadores administrativos los que son 32 personas, por ende es población censal, los instrumentos que utilizó fueron los cuestionarios y las entrevistas. Como resultado señala que, es vital la gestión de la comunicación interna y es importante para la generación y mejora de los servicios al ciudadano, la satisfacción de los usuarios y el crecimiento de la imagen institucional. Así como la mejora y fluidez del desarrollo del plan estratégico del sistema de justicia (p.81).

Enrique (2013) en su trabajo de investigación efectuado de título Estrategia de Comunicación Interna para la Universidad del Valle de Guatemala, Campus Altiplano (Posgrado de la Universidad Rafael Landívar-Guatemala de la Asunción), cuyo objetivo es, implementar un plan de comunicación estratégica interna en la entidad, que promueva y fortalezca en los miembros la identidad institucional y las relaciones interpersonales el cual les motive y desarrolle una actitud participativa, cooperativa y solidaria; por ende mejore el desempeño laboral de cada colaborador. El trabajo de investigación combinación de método cuantitativo y cualitativo, de enfoque integrado, deductivo inferencial, la muestra utilizada fue no probabilística; los instrumentos que utilizó la encuesta y la entrevista. Como resultado de la investigación que se obtuvo a través de la encuesta y la entrevista al personal docente, a los estudiantes y padres de familia, perciben que no están dando para mejorar la capacidad institucional; asimismo la respuesta de los directores, personal técnico, profesores y todos los trabajadores respondieron que desconocen el plan estratégico de la entidad, el cual les permitiría alcanzar los objetivos, por lo que desconoce los contenidos de la misión, visión, valores y del diario institucional. En consecuencia se evidencia la falta de interdependencia e interrelación dentro de la entidad, es decir entre programas internos, facultades, programas de investigación y el desconocimiento de las normas administrativas y financieras de la entidad. Por ende, la insatisfacción por el estado de las comunicaciones internas. (p. 67-69) Naranjo (2012) en su trabajo de investigación titulada el Desempeño Laboral en el Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y su Incidencia en la Satisfacción al Cliente, (Magíster-Universidad Técnica de Ambato-Ecuador). Cuyo objetivo señalo, determinar la incidencia del desempeño

laboral de los servidores públicos del Balcón de Servicios para mejorar la satisfacción al cliente. La investigación descriptiva, enfoque cuali-cuantitativo, la muestra lo realizó con 380 personas de una población de 15 trabajadores y 39,915 clientes. Uso como instrumentos, encuesta dirigida a la ciudadanía y personal administrativo (Stanton, Etzel y Walker, Mc Graw Hill-2004), la técnica de observación (Herrera E. Luis y otros -2002). Tuvo como resultado, la relación que existe entre el desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios o clientes, así como la incorrecta aplicación de las normas de evaluación en cuanto al desempeño de los servidores públicos, la incorrecta distribución de actividades y la falta de control de los responsable, el desconocimiento y falta de experiencia del personal nuevo, incrementa los reclamos de los usuarios e incomodidad de los colaboradores de cargos similares en la entidad. Asimismo la falta de cultura tributaria de parte de los usuarios que desconocen su deber como ciudadanos (p.109).

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Charry (2017), realizó un estudio de nivel descriptivo titulado, *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional en la UGEL 03 de Lima Metropolitana*. Esta investigación de diseño descriptivo correlacional, también aplicó la investigación cualitativa a través de focus group, para determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional, a una muestra de 200 trabajadores, tipo probabilístico de selección aleatoria simple. En su conclusión considera que, los niveles de comunicación interna y la satisfacción laboral tienen un porcentaje alto; en los últimos seis meses se mantiene; sin embargo, un grupo de trabajadores percibió que ha reducido; por lo que se debe tomar en cuenta a la comunicación interna entre colaboradores, y ampliar los canales de comunicación entre los directivos y el personal. Asimismo señaló que, los colaboradores manifestaron que la comunicación les ayuda a identificarse y sentirse parte de la entidad. Finalmente concluye la comunicación interna como una herramienta estratégica, permite que los colaboradores estén informados de los objetivos, haciéndolos sentir valorados, motivados y creando una cultura de fidelidad (p.143).

Vidal (2017) efectuó el trabajo de investigación sobre, La Comunicación interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016 (Escuela de Posgrado-Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte). Consideró como objetivo principal, determinar la relación de la comunicación interna en la productividad laboral, ya que comunicación es primordial para interactuar, sin la cual los colaboradores no podrían intercambiar información alguna. La investigación de tipo descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y transversal (p.12). Tomo la totalidad de la población, los que son 50 colaboradores, por lo que la muestra es censal. El instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Liket. Obtuvo como resultado del análisis estadístico $r=0.503$ el cual significa que las variables tienen una correlación moderada y por el resultado de $p= 0.000$ se interpreta que entre las variables consideradas existe una relación significativa (p. 123).

Flores y Lecca (2016) desarrollaron el trabajo de investigación titulado, Aplicación del Modelo de Comunicación Corporativa Interna y Su Influencia en el Clima Laboral de Teleatento del Perú S.A.C. de la Región Norte 2014 (Posgrado Universidad Privada del Norte), cuyo objetivo principal es la mejora del clima laboral en la dimensión comunicación que conlleve a tener una buena relación entre el colaborador y la empresa. La investigación es de inducción, deducción y análisis, diseño pre-experimental, con una población de 300 colaboradores de la empresa de zona norte, tipo de muestra no probabilístico. Usaron como técnicas e instrumento la encuesta y el cuestionario. Como resultado obtuvieron que la aplicación del modelo de Comunicación Corporativa Interna influye significativamente en el clima laboral demostrándose en la calificación con los puntaje de 3.78 a 4.64, así como también en el clima laboral y permite el conocimiento de los objetivos de la empresa (p. 71).

Roca (2012) realizó el trabajo de investigación de título, Relación entre la comunicación interna y la cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2009-II (Facultad de Educación, Unidad de Post-Grado), Ayacucho, Perú. Cuyo objetivo principal considerado, es analizar y determina la relación de la comunicación interna y la cultura organizacional. La investigación descriptiva de tipo correlacional de diseño no

experimental y de corte transversal, la muestra probabilística los que considero a 100 docentes y 240 estudiantes al azar (p.8). Los instrumentos utilizados el cuestionario, cada variable constituye 42 ítems de opción múltiple tipo escala Likert. El resultado obtenido de la investigación fue que, el 59% de los encuestados determinaron que la comunicación interna es ineficaz, y de la cultura organizacional el 58% señalaron que es desfavorable en la Universidad San Cristóbal de Huamanga. Por consiguiente, concluyo que el 95% nivel de confianza existe relación significativa entre ambas variables (p. 77).

Delgado y Núñez (2015) realizaron su tesis de posgrado titulado el Rol de la Comunicación Interna en la Gestión del Cambio Organizacional: Evidencia de una empresa Transnacional del Sector Energía en el Perú (Universidad del Pacifico Escuela de Posgrado). Cuyo objetivo es diagnosticar el estado de la comunicación interna dentro del estado de cambio en que se encontraba la entidad. La investigación es descriptivo de diseño exploratorio tipo cualitativo, la muestra fue del cien por ciento de la población de 167 trabajadores, los instrumentos utilizados fue la entrevista, Focus group y cuestionario de 38 preguntas. Como resultado, de acuerdo al cuestionario y la encuesta se evidenció que 81% de los trabajadores reciben información a destiempo y el 19% considera que no son informados de los procesos de cambio y otros que se suscitan dentro de la entidad, por lo que se muestran desmotivados por los cambios, por lo que se generó un ambiente de incertidumbre (p.5). Concluye de acuerdo a los instrumentos utilizados en el 100% de la población, que en la institución no existe un plan estructurado de comunicación, por lo que se creó un ambiente de trabajo pésimo, con líderes sin habilidades para transmitir. Por lo que recomienda una auditoria de comunicación interna y capacitación para los líderes de la entidad (p.39).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teorías de la comunicación

Definición

Santos (2012) señala que, la Real Academia española precisa que el término comunicación es *acción y efecto de comunicarse*, proviene etimológicamente del término latino "*communis*" el cual significa recibido y admitido todo; este término refiere al proceso de carácter social. Asimismo, en el ámbito especializado se trata de un proceso dinámico,

en el que existe un emisor y un potencial receptor o viceversa el cual hacen que se extienda ilimitadamente (23).

Chiavenato (2009) planteó que, la comunicación es un medio consistente para la integración de una organización. Las actividades de la organización se realizan en base a la comunicación, las acciones de los integrantes se efectúan cuando existe una comunicación integrada entre todos los trabajadores; las redes de comunicación son importantes porque permite el funcionamiento congruente de la organización y los miembros estén adheridos o entrelazados, así como también facilita la toma de decisiones de los directivos (p.305). Por tanto, la comunicación en la organización es un medio indispensable para alcanzar los objetivos. Asimismo, define que, la comunicación dentro de la organización es un elemento clave, todas las actividades administrativas se efectúan en base a información, ya sea la dirección, planeación, la organización y el control todo funciona mediante la comunicación. De otro lado refiere, sobre los avances informáticos y las telecomunicaciones; la comunicación no depende de la tecnología, depende del esfuerzo de las personas. También precisa que, la comunicación cumple cuatro funciones básicas en la organización los que son: motivación, control, expresión de emociones e información (p.309).

Morales (2012) definió que, la comunicación interna como herramienta de gestión es un signo exterior de modernidad para las entidades que se preocupan por la calidad, y las que se les califica como exitosos o excelentes; por ello se puede considerar a la comunicación interna como el modelo de mensajes compartidos entre los integrantes, o la interacción humana que ocurre dentro de una organización; el cual debe ser fluida implicante, motivante, estimulante y eficaz; obedecer a una cultura y a una identidad; y debe estar orientado a la calidad en función del cliente. Señala también que, la comunicación interna, debe ser considerada dentro de los objetivos, planes estratégicos, al igual que las políticas estratégicas de la entidad (p.219).

Teorías de la comunicación interna en las organizaciones

Lucas (2002) señala, las organizaciones han existido de una u otra forma desde épocas prehistóricas. A inicios del siglo XX, se desarrollaron teorías formales sobre las organizaciones, cuyos autores fueron Weber, Taylor y Fayol. Asimismo, la

industrialización dio origen a diferentes esquemas teóricos del mundo del trabajo lo que hoy en día son denominados teorías de la organización laboral o del trabajo; los que refieren siguiendo un criterio histórico y concepción tácito que tratan a cerca del ser humano, en grupo o escuelas categorizadas como: las teorías clásicas, las teorías humanística, las teorías sistémicas, y la teorías de contingencia; los que establecieron el principio de la comunicación e intercambio social (p.15).

Teoría clásica, resalto los principales aportes de Henry Fayol (1841–1925), basados en su experiencia personal como representante de grandes compañías mineras, alimentarias y metalúrgicas. Sus principales principios son:

Principio de jerarquía estricta, consiste en que la comunicación fluya en forma descendente es decir desde los niveles inferiores hasta el nivel operativo, con la finalidad y necesidad de una transmisión segura por la unidad de mando. Es decir debe repartirse de arriba abajo la autoridad y la responsabilidad. A mayor nivel jerárquico, mayor autoridad y por ende, mayor responsabilidad (p.146).

Principio de la unidad de mando, consiste en que para una tarea cualquiera, un trabajador debe recibir órdenes de un solo o único jefe; es decir del mando directo.

Principio de excepción, se refiere a la delegación de poderes, en lo ordinario pero que lo extraordinario deben preguntar al jefe. También está relacionado con el principio de centralización por el cual la autoridad está reservada a los directivos superiores.

Principio de ámbito de control, refiere que nadie tiene capacidad para dirigir bien a más de cinco o seis trabajadores.

Principios de división del trabajo y especialización, establece que cuando una tarea compleja se divide en multitud de tareas simples, que son realizadas de forma repetitiva por un trabajador, se produce la especialización del individuo en esas tareas simples elevándose la productividad (p.147).

Teoría humanística, cuyo pionero fue George Elton Mayo (1880–1949), sus aportes en esta teoría fueron desde un punto conductual y trato sobre las relaciones humanas; como son: la necesidad social, las motivaciones y el rendimiento de los trabajadores. Su aporte concretamente se puede describir de la siguiente manera:

El rendimiento de los trabajadores, no solo dependía del nivel físico o de los estímulos; también dependía del interés que tenga sus superiores en sus necesidades,

o factores como el buen clima laboral, la participación e integración al grupo; refiere que, tenía mayor influencia en la productividad que los factores de índole material como el descanso o el incremento de la remuneración.

La importancia de la participación de los trabajadores en la toma de decisiones de la organización; es decir el grupo de trabajo era el principal determinante de las actividades y comportamiento de los trabajadores.

La motivación o el estado emocional hará que los colaboradores rindan eficientemente, es decir el ser humano no es una máquina que se pueda programar, los trabajadores tienen motivaciones económicas y sociales; una división del trabajo extrema no conduce a una mayor productividad (p. 153).

Teoría de sistemas, considerado por Ludwig Von Bertalanffy (1950) como conjunto de elementos interrelacionados, cuya base principal es el individuo, la estructura de su personalidad con el que aporta a la organización, sus aptitudes y motivos. En esta teoría trata de tres tipos de sistemas:

Sistema con función específica, refiere a las acciones y decisiones que toman los representantes frente a hechos externos.

Sistema cerrado, refiere en la actualidad es algo irreal por ende los representantes deben fomentar la comunicación interna y externa en la organización.

Sistema abierto, consiste en la adaptación que debe tener la organización en el entorno que se encuentre y una administración de los recursos materiales para la producción en forma eficiente minimizando costes en la producción.

Teoría contingente, esta teoría también está considerada como sistema abierto, toda vez que refiere que una organización lo que puede resultar buena en una, en la otra no. Es decir, que no hay nada absoluto en las entidades. Poniendo énfasis de que, el funcionamiento de las organizaciones depende de la interacción con el entorno y se ve influenciada por el ambiente, la tecnología y el comportamiento. Por otro lado la organización tiene planes y meta de acuerdo al avance de la ciencia y la tecnología en el cual provee nuevas alternativas y se reemplazan a los existentes con el fin de que la organización no sufra cambios bruscos (p.123).

Aranes (1996) señaló, la teoría de la comunicación interna en la administración pública, el objetivo de esta teoría consiste en mejorar el funcionamiento integral de las entidades públicas, sea de servicio a la colectividad, de la gestión interna de la organización y la función íntegra de la entidad. El diseño práctico de un sistema de información haría que la organización inicie un nuevo modelo de comunicación íntegra (J. López Yepes, 1989:205). Por lo que, los sistemas de información planteadas, se aplicarían en el conjunto de actividades de la organización de forma estructurada, articulada e íntegrada. Por ende, el operativo instrumental, el táctico y el estratégico con la nueva tecnología informativa en una entidad pública de comunicación íntegrada (p.28).

Tessi (2012) planteó, la metodología de comunicación 1A es todo un sistema de gestión de comunicación ínterna dentro de una organización, así como precisa las siglas 1A, primero adentro y primero arriba, toda vez que la conducción de una organización requiere coherencia, para asignación de recursos, efectivizar resultados y la optimización del tiempo. Es decir son todos los mensajes formales e informales efectuados dentro de la entidad; con el fin de optimizar las estrategias de comunicación externa, ya sea de relaciones públicas, prensa etc. Asimismo señala, esta metodología reúne los modelos de comunicación 1A, 2S y 3E, los que se detallan a continuación:

El modelo 1A, refiere a los mensajes que emiten los líderes de manera estratégica dentro de la organización, donde cada persona codifica los mensajes, los que serán emitidas al entorno. El principal objetivo de este modelo 1A, es lograr mayor objetividad y empatía de parte del emisor. Es decir dicha metodología refiere a los diálogos ínternos de la persona, el cual propicia estrategias intrapersonales; como la mejoría de la comunicación de los líderes de una organización. De otro lado precisa, el modelo 1A, es muy importante en una entidad porque ayuda a los directivos un entrenamiento de comunicación en tres etapas: Escucharse, Entenderse y Enseñarse (modelo institucional, aplicadas intrapersonal mente) (p.22).

El Modelo 2S, relaciona a dos principales contraprestaciones del trabajo humano, los que son: el salario y el sentido, a los que considera como mensajes que emite la organización a sus colaboradores e influye en las comunicaciones ínternas. El salario una compensación material y el sentido una inmateral, considerado lo más importante para los trabajadores que el salario. Señala que, el modelo 2S también refiere que, los

trabajadores con mayor sentido obtienen mejores resultados materiales y lo que les generaría mejores condiciones salariales (p.23).

Modelo 3E, se relaciona con la comunicación institucional. Sus actividades continuas permiten generar un ascendente en la calidad y efectividad de las comunicaciones escritas dentro de las entidades. En este modelo plantea tres pasos para la comunicación institucional: Escuchar, Empatía y Emisión. El pilar elemental de una comunicación efectiva es *escuchar*. El esfuerzo estratégico que implica la comprensión emocional de la realidad del destinatario es la *empatía*. *La emisión* efectiviza es la calidad en las comunicaciones escritas que la organización realiza (p.24).



Figura 1. Gestión de la palabra en tres dimensiones

Dimensiones de la comunicación interna

Considerando la metodología 1A de Manuel Tessi (2012), en el cual señalo que, una gestión integrada de la comunicación logra alinear a todos los colaboradores con resultados efectivos y medibles en la práctica, los que permiten alcanzar los objetivos y éxitos de la organización. En ese sentido se ha considerado como dimensiones de la comunicación interna los siguientes:

Dimensión 1: Comunicación intrapersonal

Santos G. (2012) señaló, la comunicación intrapersonal, es el modo en que las personas seleccionan y articulan los signos del lenguaje continuamente para comunicarse internamente, así como reflexionar. Es decir los diálogos internos que

ocurre dentro de la cabeza de cada individuo, que algunas veces pueden ser preguntas y en otras respuestas del sentido de la vida, de los hechos cotidianos, o la manera en la que cada persona hace un uso íntimo, intrapersonal de la comunicación.

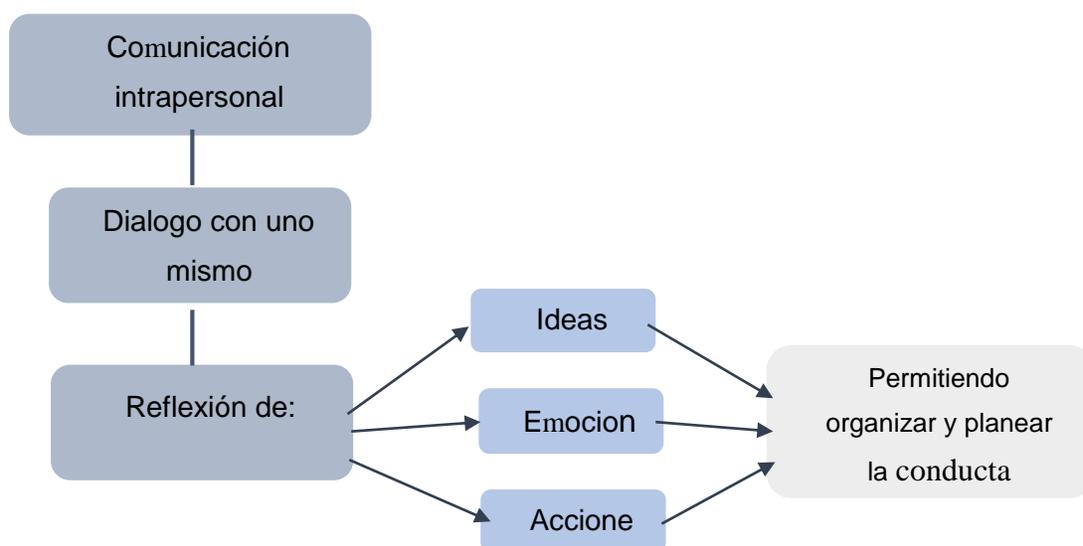


Figura 2. Diálogos internos

Dimensión 2: Comunicación interpersonal

Zayas (2011) manifestó, La comunicación interpersonal son las diferentes formas de comunicar de la persona, sus pensamientos, ideas, sentimientos y deseos a otra persona o a un grupo. Por consiguiente, la comunicación interpersonal en las organizaciones vendría a ser el medio para mandar mensajes y facilitar los procesos de las actividades de la entidad. Así como la interacción de la entidad con su entorno; por lo que, los integrantes de la entidad reconocen un sistema de comunicación común, que también puede ser no verbal; por consiguiente, “la comunicación organizacional no está aislado de la comunicación interpersonal en el trabajo (p. 78).

De otro lado Zayas (2011) precisa que en la comunicación interpersonal en el trabajo determinan dos tipos: formales e informales.

Las comunicaciones interpersonales formales, se caracterizan porque están establecidas oficialmente de una forma planificada para cumplir los objetivos, metas y las estrategias de la organización. Asimismo en las comunicaciones interpersonales formales existen tres tipos de comunicación formal, los que consisten en las formas en

que la información es dirigida en una entidad (p.80). Los que se consideran a continuación:

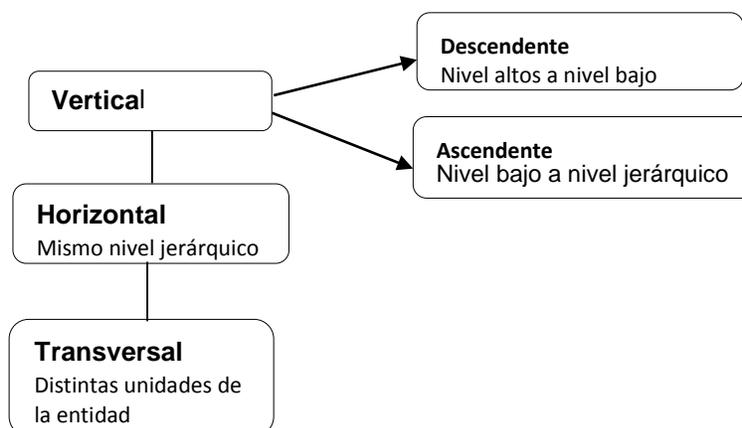


Figura 3. Tipos de comunicaciones formales

Las comunicaciones interpersonales informales, consiste en que las relaciones entre los integrantes de la organización son de forma afectiva, identidad, simpatía, indistintamente del cargo o posición que ocupen, porque facilita el intercambio de experiencias, conocimientos, permite la colaboración y la participación de todos los miembros. Se podría decir que es el canal que permite una mayor coordinación entre los mismos niveles jerárquicos u otros de las distintas unidades de la entidad (p.83).

Dimensión 3: Comunicación institucional

Domínguez (2015) refirió, al tipo de comunicación de modo organizado, efectuado por una institución o sus representantes, dirigida a las personas y grupos del entorno en la sociedad donde desarrolla sus actividades. Cuyo objetivo es establecer relaciones de calidad entre la institución y el público con quienes se relaciona, adquiriendo una notoriedad social e imagen pública apropiada a sus fines y actividades. Asimismo, es la que se preocupa por la imagen que la entidad proyecta en la sociedad y la opinión que esta tiene sobre aquella (p.23).

1.3.2 Teorías del desempeño laboral

Definición de desempeño laboral

Nieto y su equipo de trabajo (2003), definieron el desempeño, como la habilidad y destreza para realizar un trabajo, un oficio o profesión con responsabilidad, el mismo que integra las actitudes, los valores, los conocimientos previos y habilidades que tiene cada persona, el cual influye en la manera de actuar y afrontar con efectividad los retos habituales; por ende, inciden en la calidad de los trabajos realizados. Las personas para mejorar su desempeño y lograr sus objetivos deben desarrollar, construir sus habilidades, conocimientos propios, actitudes y valores para llegar a un nivel alto como persona y trabajador (p.9).

Chiavenato (2007) precisó, que el desempeño laboral es la forma en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones; y cada acción individual afecta al grupo y éste condiciona a la organización. Un desempeño eficaz permite alcanzar los objetivos y metas con éxito a la organización; por ende, el desempeño laboral de cada integrante es muy importante porque de ella dependerá el éxito y desarrollo de la organización (p. 12).

Robbins, Stephen, y Coulter (2013) señalaron que, el desempeño laboral es el proceso de sus funciones, ejecutados con éxito del trabajador el cual permitió alcanzar en el logro de las metas y objetivos de la organización en un tiempo determinado. También define, el desempeño es la eficacia del personal que demuestra dentro de la organización, el cual es importante y necesario considerar la gran labor y satisfacción laboral (p. 26).

Teorías sobre el desempeño

Ruiz (2008) señaló la teoría de la administración de recursos humanos y su práctica, trató durante muchos años en las diferencias individuales en la administración del desempeño. Muchos investigadores en selección de personal, dieron mayor valoración al desempeño y compensación, se interesaron sobre todo en la decisión basada en el análisis de las diferencias individuales. También dicha teoría refiere que, los individuos son importantes a la hora de determinar la variación en el desempeño laboral. De otro lado, los defensores de la teoría de administración de calidad total afirman este supuesto. Sin embargo,

cuestionan el enfoque predominante en individuos, en vez de elegir enfatizar aspectos del sistema laboral como relevante del desempeño (p.36).

Chiavenato (2007) hace referencia sobre, la teoría de las expectativas de Lawler III, el cual trata sobre los trabajos realizados de motivación, encontrando evidencias contundentes, de que el dinero puede motivar el desempeño y otros tipos de comportamientos de las personas, como el compañerismo y dedicación a la organización. Por lo que el dinero ha presentado poco poder motivacional en virtud de su aplicación incorrecta en la mayor parte de las organizaciones. Las relaciones no consistentes entre dinero y desempeño se deben a varias razones, como:

La relación existente entre el desempeño y el incentivo salarial; las ganancias de las personas son independientes de su desempeño. Como el refuerzo es débil en el tiempo, la relación entre dinero y desempeño se vuelve frágil

Las evaluaciones del desempeño no refieren a cambios salariales, ya que los directivos y evaluadores evitan el dialogo con las personas de bajo desempeño que no están dispuestas a no recibir incentivo salarial menor que sus colegas que tienen un mejor desempeño. De esta manera, tienden a mantener un salario medio y acaban sin recompensar el excelente desempeño, y por ende provocan una relación incongruente entre dinero y desempeño (p.57).

Finalmente para Lawler III menciona que, para sus teorías existen dos bases sólidas:

Las personas desean el dinero porque les permite la satisfacción de sus necesidades fisiológicas, de seguridad, la satisfacción de las necesidades sociales, de estima y de autorrealización. También señala que, el dinero es un medio y no un fin en sí mismo. Pero puede comprar muchas cosas que satisfacen múltiples necesidades personales.

Si las personas perciben y creen que su desempeño es tanto como necesario para obtener más dinero, ciertamente se desempeñarán de la mejor manera posible. Sólo se necesita establecer ese tipo de percepción (p.58).

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Chiavenato (2009) refirió, el desempeño laboral de cada trabajador depende de muchos factores y varía de una persona a otra y en situaciones diferentes el cual influyen y es

condicionante en su desempeño; como el valor de las recompensas, el cual se perciben que estas dependen de la medida del esfuerzo de cada trabajador. Es decir la forma en que cada persona relaciona costo / beneficio y evalúa el esfuerzo que puede realizar acorde a la misma. Por consiguiente, el valor de las recompensas depende de las competencias y el esfuerzo individual de cada trabajador en su desempeño laboral (p.246). Por lo que se ha considerado como dimensiones del desempeño laboral los siguientes:

Dimensión 1: Habilidades personales,

Artículos Corentt (2014.04) señala, las habilidades personales de un trabajador son las capacidades técnicas, psicológicas y sociales, para desarrollar con éxito una actividad o un trabajo asignado en un tiempo determinado (p. 2). En ese sentido, se ha considerado como indicadores: la remuneración y responsabilidad; determinándose que un porcentaje considerable de los colaboradores, servidores públicos nombrados, contratados CAP y CAS encuestados, consideran que la remuneración que perciben por el trabajo realizado no es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares; de igual forma un alto porcentaje de los funcionarios consideran que son abiertos para tomar decisiones y conseguir resultados sin embargo algunas normas no les permite para tomar acciones al respecto.

Dimensión 2: Habilidades profesionales,

Según Emagister (2018-01) precisa, las habilidades profesionales son los conocimientos específicos de la profesión; los que permiten destacar y demostrar las competencias como profesional, estas se adquieren y mejoran a través del tiempo, se puede señalar algunas habilidades profesionales, los que son: Creatividad e innovación, capacidad de trabajo en equipo, adaptabilidad, flexibilidad, experiencia, iniciativa y toma de decisiones, Capacidad de comunicación etc. (p.1). En esta dimensión se consideró los indicadores: toma de decisiones y asertividad se puede inferir que casi siempre el liderazgo ejercido por el representante de la entidad permite la integración del recurso humano en los proyectos de desarrollo organizacional. Sin embargo, no se preocupa por las necesidades y el crecimiento de su personal y sólo algunas veces las decisiones se toman con lógica y objetividad.

Dimensión 3: Habilidades Técnicas,

Artículos Corentt (2014.04) manifiesta, es el conocimiento adquirido a través del aprendizaje de las diferentes experiencias, tienen la capacidad de manejar ciertos procesos o actividades con gran destreza y autoridad. Es decir, con conocimientos autodidactas (p. 03). Por consiguiente, se ha considerado como indicadores de esta dimensión: El dominio de la tecnología y manejo de conflicto, de los cuales se obtuvo que un alto porcentaje de los colaboradores utiliza las nuevas tecnologías y equipos para mejorar su desempeño laboral mediante la promoción de aprendizajes significativos; sin embargo, los sistemas y equipos existentes en la entidad son obsoletas. Finalmente se estableció que no emplean técnicas para el manejo de conflicto, para actuar de una manera tolerante y asertiva, en caso de problemas para actuar con determinación y se anticipen en la solución de problemas presentadas dentro de la institución.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Existe relación entre la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima2018?

Problema específico 2

¿Existe relación entre la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima2018?

Problema específico 3

¿Existe relación entre la comunicación interinstitucional con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima2018?

1.5 Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación, tiene el objeto de proponer a los directivos y responsables de la UGEL 04 y a otras entidades del estado, una guía o documento en el cual se muestra como mejorar la comunicación interna dentro de la entidad; así como

analizar estrategias para mejorar las deficiencias que hoy en día presentan. Así como también para la mejoraría del desempeño laboral de los trabajadores.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron que, la justificación es la exposición de sus razones, porque es conveniente realizar una la investigación y cuáles son los beneficios que se derivaran de la misma (p.40).

1.5.1 Justificación teórica

Se realizó la presente investigación con el propósito de conocer la relación que existe entre la comunicación interna con el desempeño laboral de los trabajadores de las UGELs del sector educación; con el objeto de preparar a las entidades para un plan de desarrollo en comunicación interna. Se contrasto las teorías referidas y se consideró la teoría de Manuel Tessi, para mejorar, corregir y eliminar las falencias que hoy en día existe en cuanto a comunicación en las entidades públicas similares o de diferentes rubros a la UGEL y/o al sector educación, se propone trabajar con una comunicación interna integrada con la participación activa de todos los miembros; con la finalidad de lograr con éxito los objetivos y las metas de la institución,

1.5.2 Justificación practica

La investigación se desarrolló con la finalidad de comprobar la relación de la comunicación interno con el desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04, con el propósito de mejorar y promover la comunicación interna participativa que ayude al logro del desempeño laboral con eficiencia y alcanzar los objetivos de la entidad, y la mejora del servicio a la colectividad con eficiencia y eficaz y la tranquilidad emocional de los trabajadores.

1.5.3 Justificación metodológica

Para el logro de los objetivos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, los instrumentos de recolección de datos los cuestionarios y su procesamiento se realizó mediante el software de SPSS v25, el índice de Alfa de Crobach para medir la fiabilidad de los instrumentos de las dos variables, y la contrastación de las hipótesis con los resultados del coeficiente de Rho Spearman; con ello se pretende conocer el grado o nivel de relación que existe entre las dos variables: comunicación interna y desempeño laboral.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018.

1.6.2 Hipótesis específicos

Hipótesis específica 1

La comunicación intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.

Hipótesis específica 2

La comunicación intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.

Hipótesis específica 3

La comunicación institucional se relación con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima2018.

1.7.2 Objetivo específicos

Objetivos específicos 1

Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación entre la comunicación interinstitucional con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Metodología

El presente trabajo de investigación bajo el método hipotético deductivo, porque se observa un hecho del que desea encontrar una explicación; el cual permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado en relación al método indicado.

Al respecto, Cegarra (2011) señala que: “El método hipotético deductivo se sustenta en la emisión de las hipótesis respecto de las posibles soluciones al problema planteado y comprobados con los datos disponibles y conocer si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo de medición estadística porque se analiza las variables (comunicación interna y el desempeño laboral).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014): “la investigación cuantitativa utiliza el proceso de recolección de datos para probar hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Tipo de estudio

El siguiente trabajo investigativo es de tipo básico. Al respecto, Valderrama (2015) afirma: “Es conocida como pura, teórica o fundamental y busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos” (p. 38).

Nivel de estudio

Por su nivel el presente estudio es de tipo descriptivo - correlacional, el cual sirve para determinar la relación que existe entre las dos variables.

Ynoub Roxana (2011) precisó, es descriptiva porque este diseño se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realizada en un momento determinado del tiempo (p.18).

Carrasco (2016) señaló, es correlacional porque permite al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas; es decir se busca determinar el grado de relación entre las variables. Asimismo refiere, la existencia y fuerza de esta variación

normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación (p.26).

Diseño de investigación

La investigación planteada es de diseño no experimental de corte transversal toda vez que no se manipularon las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan, que no existe manipulación de la variable por ende no crea una situación. Es transversal porque se recolecta datos en un único momento para su descripción (p.152).

Como unidad de análisis se consideró a los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima, sector educación, entidad pública al servicio de la comunidad educativa de la zona norte de Lima Metropolitana.

Esquema del diseño de estudio correlacional:

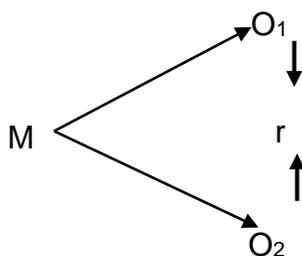


Figura 4. Esquema del diseño de estudio correlacional

Dónde:

- M = Representa la muestra del estudio
- O₁ = Escala de comunicación interna
- O₂ = Escala de desempeño laboral
- r = Representa la relación entre las dos variables: V1 y V2

2.2 Variables, operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Comunicación interna

Tessi (2012) define la comunicación interna es una herramienta que sirve de ayuda a los integrantes de una organización, es decir interacción entre todos los miembros, que al consolidarse generan productividad; cuyo objetivo es orientarse al desarrollo máximo de las habilidades de cada persona; para que se sienta valorado, escuchado y ser considerado mejor trabajador (p. 6).

Definición operacional:

En esta investigación, se consideró la metodología de comunicación 1A de Tessi (2004) que contiene los modelos 3E y 2S. Asimismo, se midió en base a las dimensiones: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional; cuyos indicadores son: Cognoscitivo y afectivo; Salario y sentido; Escuchar, empatía y emisión.

Variable 2: Desempeño laboral.

Definición conceptual

Chiavenato (2011) define, el desempeño laboral como el comportamiento de la persona en el cargo que ocupa dentro de una organización, es decir, una estrategia individual encaminada a alcanzar con efectividad y eficiencia los objetivos planteados. También el desempeño es situacional porque varía de una persona a otra, y depende de muchos factores que influyen, como el valor de las recompensas y la percepción del esfuerzo individual el cual depende de las habilidades y capacidades de la persona como miembro de la entidad (p. 98)

Definición operacional:

Considerando el enfoque de Chiavenato (2011), se tomó como dimensiones del presente tema: Habilidades personales, Habilidades profesionales y Habilidades técnicas; cuyos indicadores son:

Remuneración y responsabilidad, Toma de decisiones y asertividad y Tecnología y manejo de conflictos.

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la V1: Comunicación interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valores	Niveles y rangos
Comunicación intrapersonal	Cognitivo y afectivo	1 al 12	Nunca Casi nunca	= 1 = 2	Baja : x - y
Comunicación interpersonal	Salario y sentido	13 al 24	A veces Casi siempre	= 3 = 4	Media: y - z
Comunicación institucional	Escuchar, empatía y emisión	25 al 36	Siempre	= 5	Alta: z - a

Fuente: Proceso de la investigación (elaboración propia)

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la V2: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valores	Niveles y rangos
Habilidades personales	Remuneración y responsabilidad	1 al 9	Nunca Casi nunca	= 1 = 2	Baja : x - y
Habilidades profesionales	Toma de decisiones y asertividad	10 al 20	A veces Casi siempre	= 3 = 4	Media: y - z
Habilidades técnicas	Tecnología y manejo de conflictos	21 al 25	Siempre	= 5	Alta: z - a

Fuente: Proceso de la investigación (elaboración propia)

2.3 Población y muestra

Población

Según Hernández (2010), una población es el conjunto de todos los eventos que poseen características específicas o en común. Asimismo López (1998) precisa, cuando la

población es pequeña se toma todo, para el estudio, el cual se denomina muestreo censal (p.123)

La presente investigación se realizó con la población total del Área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima – 2018, ubicado en la Av. El Maestro Peruano S/N y la Av. Caraballo N° 385 Comas, Lima norte; el cual está constituido por trabajadores: nombrados, contratados CAP y CAS, entre funcionarios, profesionales, técnicos, auxiliares y servidores públicos. Por consiguiente, este trabajo se realizó con una población censal de 78 trabajadores que poseen características en común, orientados a realizar, obtener información y mensajes sobre las variables, dimensiones e indicadores propuestos en la presente investigación; y está formado en equipos de trabajo:

Tabla 3

Población del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04

Unidad de Análisis	Cantidad
Área de Recursos Humanos – UGEL 04 Comas, Lima	
Oficia jefatural de Recursos Humanos	2
Equipo de Planillas y Pensiones	18
Equipo de Administración de Personal	16
Equipo de Reclutamiento y Selección	8
Equipo de Desarrollo y Bienestar del Talento Humano	7
Equipo de Escalafón y Legajos	13
Equipo de Secretaria Técnica del Procedimiento Administrativo Disciplinario	16
TOTAL:	78

Fuente: Área de Recursos Humanos – UGEL 04 Comas-Lima - 2018

Es decir que, se tomó a toda la población (78 trabajadores) a la que se denominó censo poblacional o muestra censal. Se consideró así, por ser universo, población y muestra.

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

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos desarrollado en el presente trabajo de investigación ha sido la encuesta.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) determinan que, la técnica de la encuesta permite agregar datos específicos a los cuestionarios, con la finalidad de efectuar el análisis estadístico. Por ende, la encuesta se procesa estadísticamente, el cual efectúa las mediciones para determinar los valores de las variables en un estudio cuantitativo.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos han sido los cuestionarios de las dos variables. Los que contienen preguntas dirigidas a la muestra, cuyos instrumentos fueron distribuidos mediante reparto personal, y estructurados en función de los objetivos del presente trabajo de investigación.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalaron que, el cuestionario recopila datos relacionado a las variables materia de estudio en congruencia con el problema planteado; de otro lado, Sánchez y Reyes (2015) refirieron que el cuestionario es auto administrado, toda vez que es completado por el encuestado sin la participación del encuestador.

Tabla 4*Ficha técnica del instrumento para medir la variable 1: Comunicación interna*

Nombre del instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna
Autor y Año	Yarleque Rupay Mercedes Milagros - 2018
Procedencia	Lima
Adaptación	Valeria Maza Cahuascanco (2018)
Institución	UGEL N° 04 Comas
Universo de estudio	78 trabajadores
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	78 trabajadores
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	viernes 16 de noviembre del 2018
Escala de medición	Likert: Nunca, muy pocas, algunas veces, casi siempre y siempre.
Niveles y rangos	Bajo: 36-84, Medio: 85-133, Alto: 134-180
Tiempo utilizado	35 minutos

Documentos de validez del instrumento de la variable comunicación interna presentado por la autora Yarleque Rupay Mercedes Milagros (2018).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN INTERNA								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Comunicación Intrapersonal								
1	Pienso y reflexiono antes de emitir una comunicación	✓		✓		✓		
2	Guardo silencio y escucho en vez de hablar impulsivamente	✓		✓		✓		
3	Digo claramente lo que pienso	✓		✓		✓		
4	Conozco las funciones y la responsabilidades de mi puesto.	✓		✓		✓		
5	Aprovecho las críticas oportunas para crecer profesionalmente	✓		✓		✓		
6	La comunicación de los directivos me permite obtener buenos resultados en el trabajo	✓		✓		✓		
7	Los directivos de la empresa difunden los comunicados con coherencia y credibilidad	✓		✓		✓		
8	Mi jefe trasmite la visión y objetivos de la empresa	✓		✓		✓		
9	Recibo reconocimiento de parte de mi jefe cuando realizo un buen trabajo	✓		✓		✓		
10	Mi jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos en la organización	✓		✓		✓		
11	Mi jefe se comunica de manera clara y sencilla	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Comunicación Interpersonal								
12	Se siente satisfecho con las condiciones salariales	✓		✓		✓		
13	La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros	✓		✓		✓		
14	Se siente comprometido con el éxito de su institución	✓		✓		✓		
15	Existe oportunidades de progresar en su institución	✓		✓		✓		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo le permite su desarrollo personal	✓		✓		✓		
17	En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros	✓		✓		✓		
18	Los miembros de la institución se identifican con la misión, visión y objetivos	✓		✓		✓		
19	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan	✓		✓		✓		
20	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas	✓		✓		✓		
21	La participación de sus compañeros le permite realizar un mejor trabajo	✓		✓		✓		
22	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	✓		✓		✓		
23	Es efectiva la comunicación interpersonal en su área de trabajo	✓		✓		✓		
24	Su superior refuerza la comunicación oral	✓		✓		✓		

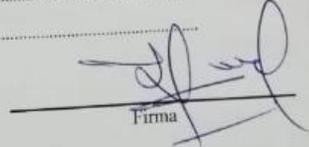
Dimensión 3: Comunicación Institucional							
		Si	No	Si	No	Si	No
25	Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara	✓		✓		✓	
26	En su empresa realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora	✓		✓		✓	
27	Se siente escuchado por su organización y su opinión importa	✓		✓		✓	
28	Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas	✓		✓		✓	
29	Cree usted que a su organización le interesa que piense y que sienta respecto a su trabajo.	✓		✓		✓	
30	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	✓		✓		✓	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✓		✓		✓	
32	Consideras que los directivos o jefes inmediatos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la organización.	✓		✓		✓	
33	Tu superior acepta ideas y sugerencias de los demás miembros de la empresa.	✓		✓		✓	
34	Se promueve la participación de sus compañeros para generar ideas creativas e innovadoras	✓		✓		✓	
35	Promueven capacitaciones necesarias para mejorar sus labores	✓		✓		✓	
36	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: CARRANZA ESTEREO TEOPARO DNI: 08074405

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN ADMINISTRACION


Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El 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.

Dimensión 3: Comunicación Institucional		Si	No	Si	No	Si	No
25	Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara	✓		✓		✓	
26	En su empresa realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora	✓		✓		✓	
27	Se siente escuchado por su organización y su opinión importa	✓		✓		✓	
28	Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas	✓		✓		✓	
29	Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo	✓		✓		✓	
30	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	✓		✓		✓	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✓		✓		✓	
32	Consideras que los directivos o jefes inmediatos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la organización.	✓		✓		✓	
33	Tu superior acepta ideas y sugerencias de los demás miembros de la empresa.	✓		✓		✓	
34	Se promueve la participación de sus compañeros para generar ideas creativas e innovadoras	✓		✓		✓	
35	Promueven capacitaciones necesarias para mejorar sus labores	✓		✓		✓	
36	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

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

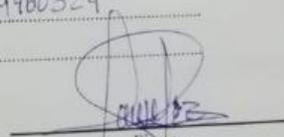
15 de 06 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: MO. ALONSO LÓPEZ, DIEGO DNI: 09460324

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El 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.


Firma

Dimensión 3: Comunicación Institucional		Si	No	Si	No	Si	No
25	Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara						
26	En su empresa realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora						
27	Se siente escuchado por su organización y su opinión importa						
28	Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas						
29	Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo						
30	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación						
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo						
32	Consideras que los directivos o jefes inmediatos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la organización.						
33	Tu superior acepta ideas y sugerencias de los demás miembros de la empresa.						
34	Se promueve la participación de sus compañeros para generar ideas creativas e innovadoras						
35	Promueven capacitaciones necesarias para mejorar sus labores						
36	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

17 de 06 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: GARRO ABUATO LUZMILA LEONDES DNI: 09469026

Especialidad del evaluador: Docente - asesor

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El 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.

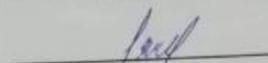

Firma

Tabla 5*Ficha técnica del instrumento para medir la variable 2: Desempeño laboral*

Nombre del instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna
Autor y Año	Licda. Deissy Yovera (2013)
Procedencia	Caracas – Venezuela
Adaptación	Valeria Maza Cahuascanco, 2018
Institución	UGEL N° 04 Comas
Universo de estudio	78 trabajadores
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	78 trabajadores
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	viernes 16 de noviembre del 2018
Escala de medición	Likert: Nunca, muy pocas, a veces, casi siempre y siempre.
Niveles y rangos	Bajo: 25-58, Medio: 59-93, Alto: 94-125
Tiempo utilizado	35 minutos

Documentos de validez del instrumento de la variable Desempeño laboral, emitido por juicio de expertos, presentado por la autora Licda. Deissy Yovera (2013).

0

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **LIGIA MARGARITA CEIBA PARRA**, titular de la Cédula de Identidad N° V.- 6.940.535, de profesión **LICENCIADA EN ADMINSTRACIÓN**, ejerciendo actualmente como **DOCENTE UNIVERSITARIO**, en el **INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGIA DE YARACUY**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en el área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy (IUTY).

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En _____, a los _____ días del mes de _____ del _____



 Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **MARITZA ELIZABETH LLOVERA PRADO** titular de la Cédula de Identidad N° V.- 6.940.535, de profesión **LICENCIADA EN FILOSOFIA** ejerciendo actualmente como **DOCENTE UNIVERSITARIO**, en la **UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE VENEZUELA**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en el área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy (IUTY).

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En _____, a los _____ días del mes de _____ del _____


 Firma

2.4.3 Validez y Confiabilidad

Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron que, la validez es “el grado en que un instrumento es real y mide la variable que se busca medir” también manifiestan que la validez de contenido valora la influencia específica de un instrumento en relación con el contenido a medir (p.200).

En tal sentido, en la presente investigación la validez de contenido de los instrumentos se efectuó mediante el juicio de expertos, quienes validaron los instrumentos de acuerdo a la coherencia de los ítems y los objetivos de la investigación; por lo que los investigadores emitieron su opinión en un formulario de juicio de expertos debidamente firmados.

Tabla 6

Validez de contenido del instrumento: Comunicación interna

Validador	Resultado
Dr. Ángel Salvatierra Melgar	Aplicable
Dra. Gaby Jessica Nieto Fernández	Aplicable
Mg. Pedro Félix Novoa Castillo	Aplicable

Nota: Obtenido de los certificados de validez del instrumento

Tabla 7

Validez de contenido del instrumento: Desempeño laboral

Validador	Resultado
Dr. Ángel Salvatierra Melgar	Aplicable
Dra. Gaby Jessica Nieto Fernández	Aplicable
Mg. Pedro Félix Novoa Castillo	Aplicable

Nota: Obtenido de los certificados de validez del instrumento

2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos

Zumaran (2017) refiere que la confiabilidad es la precisión de la medida, es decir el grado en que su aplicación repetida del instrumento de investigación en la misma población, se obtendrá resultados iguales o congruentes, y estas estarán libre de desviaciones de errores causales.

En esta investigación, el procedimiento para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS versión 25 en base a los datos de Excel versión 2016, después de haber realizado las encuestas en una prueba piloto a veinte (20) trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, del cual se ha obtenido resultados:

Tabla 8

Fiabilidad del instrumento de comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,857	36

La tabla 8, muestra la fiabilidad lograda, de acuerdo con los resultado obtenidos del análisis de confiabilidad en 36 elementos del instrumento de la variable 1, cuyo resultado arrojó un índice de Alfa de Cronbach de 0.857, lo que significa que tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 9

Fiabilidad del instrumento, desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,791	25

La tabla 9, muestra la fiabilidad lograda, de acuerdo con los resultado obtenidos del análisis de confiabilidad en 25 elementos del instrumento de la variable 2, cuyo resultado arrojó un índice de Alfa de Cronbach de 0.791, lo que significa que tiene una fuerte confiabilidad.

2.5 Método de análisis de datos

El análisis estadístico de la investigación, se realizó mediante el paquete estadístico SPSS versión 25 y de Microsoft Excel. La base de datos se creó en SPSS, desde la información recopilada a través de los instrumentos de recolección de datos.

El procedimiento del análisis de los datos se obtuvo de los instrumentos, los que se efectuó en el programa estadístico SPSS para Windows; incluyendo estadísticas descriptivas y contrastación de Hipótesis.

En tal sentido, los resultados fueron presentados de acuerdo a los objetivos de la investigación en el que se ha considerado gráficos y tablas estadísticas producto de los cuestionarios empleados de las dos variables.

2.6 Aspectos éticos

Para la elaboración del presente proyecto de investigación, se tomó en cuenta el cumpliendo y respeto a la ética, considerando las normas morales que orientan la conducta humana, es decir que en sentido práctico y racional, el cual concierne al conocimiento del bien que repercute en las decisiones de los seres humanos; así como las condiciones que ponen de manifiesto una conducta adecuada y por ende el respeto por los valores. En ese sentido, se revisaron los trabajos previos efectuados en el presente proyecto, y las referencias, considerando las normas de ética, así como el cumplimiento del esquema del proyecto de tesis expedido por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos de la investigación

En la descripción de resultados se mostrarán los puntajes obtenidos de las variables: comunicación interna y desempeño laboral; primero se mostrarán los resultados de forma descriptiva, presentando los niveles, rangos y descripción de frecuencias de las variables materia de estudio.

Tabla 10

Niveles de percepción de la variable 1: Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	14,1	14,1	14,1
	Media	63	80,8	80,8	94,9
	Alta	4	5,1	5,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

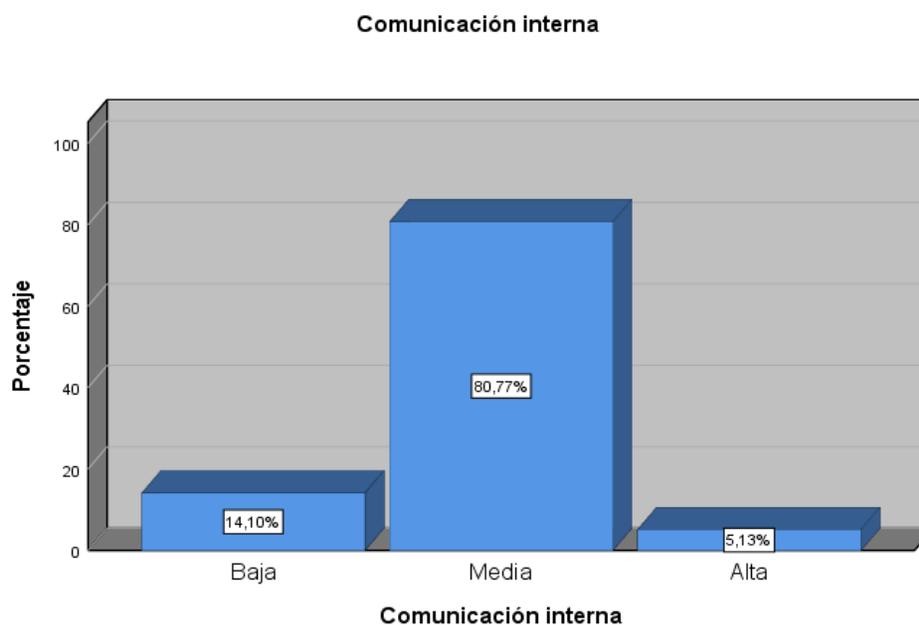


Figura 5. Comparación porcentual de la variable Comunicación interna

Interpretación

En la Tabla 9 y figura 5, se puede visualizar, que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 81% considera que la comunicación interna es regular (media), mientras que el 6% considera que es excelente (alta), y 14% considera que no es bueno (baja). El resultado obtenido evidencia la necesidad de generar

estrategias comunicacionales interna a favor de toda la estructura organizacional del Área de Recursos Humanos.

Tabla 11

Niveles de percepción de la dimensión 1: Comunicación intrapersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	14	17,9	17,9	17,9
	Media	63	80,8	80,8	98,7
	Alta	1	1,3	1,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	



Figura 6. Comparación porcentual de la Comunicación intrapersonal

Interpretación

En la Tabla 10 y figura 6 se evidencia que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 el 81% considera que la comunicación intrapersonal es regular (media), mientras que el 1% considera que es excelente y un 18% de los colaboradores considera que es bueno (baja). Se puede aseverar que los colaboradores no sólo identifican que la entidad debe mejorar el aspecto comunicativo, sino que también identifican que ellos forman parte fundamental de este cambio estructural.

Tabla 12

Niveles de percepción de la dimensión 1: Comunicación interpersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	14,1	14,1	14,1
	Media	63	80,8	80,8	94,9
	Alta	4	5,1	5,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

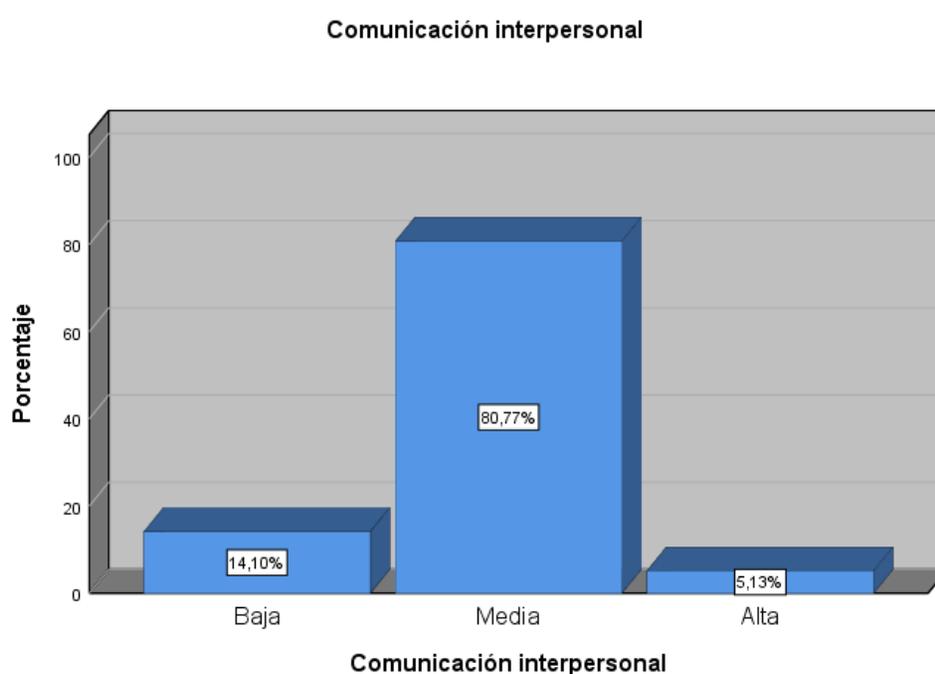


Figura 7. Comparación porcentual de la Comunicación interpersonal

Interpretación

En la Tabla 11 y figura 7, se muestra que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 81% considera que la comunicación interpersonal es regular (media), mientras que el 5% considera que es excelente (alta), y el 14% de los colaboradores consideran que es mala (baja). La entidad deberá desarrollar políticas de gestión al respecto para fortalecer el sentido de pertenencia y reconocimiento de cada colaborador.

Tabla 13

Niveles de percepción de la dimensión 2: Comunicación institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	14,1	14,1	14,1
	Media	66	84,6	84,6	98,7
	Alta	1	1,3	1,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

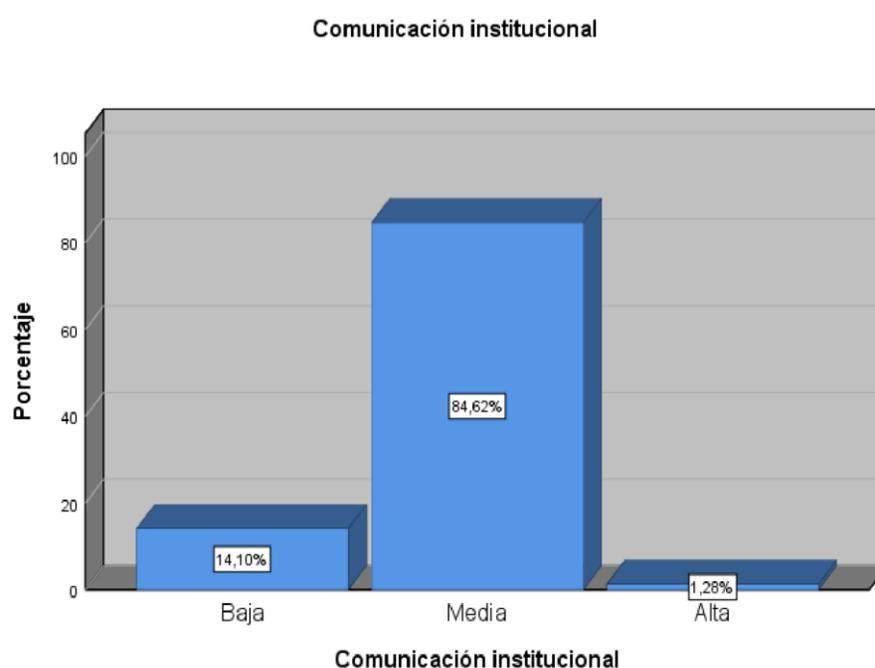


Figura 8. Comparación porcentual de la comunicación institucional

Interpretación

En la Tabla 12 y figura 8 se muestra que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 85% considera que la comunicación institucional es regular (media), mientras que el 1% considera que es excelente (alta), y el 14% de los colaboradores consideran que es mala (baja). Es necesario que la entidad reconozca la importancia de difundir información institucional; sobre todo, escuchar a sus colaboradores acerca de los logros, cambios y demás que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 14

Niveles de percepción de la variable 2: Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	8	10,3	10,3	10,3
	Media	62	79,5	79,5	89,7
	Alta	8	10,3	10,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

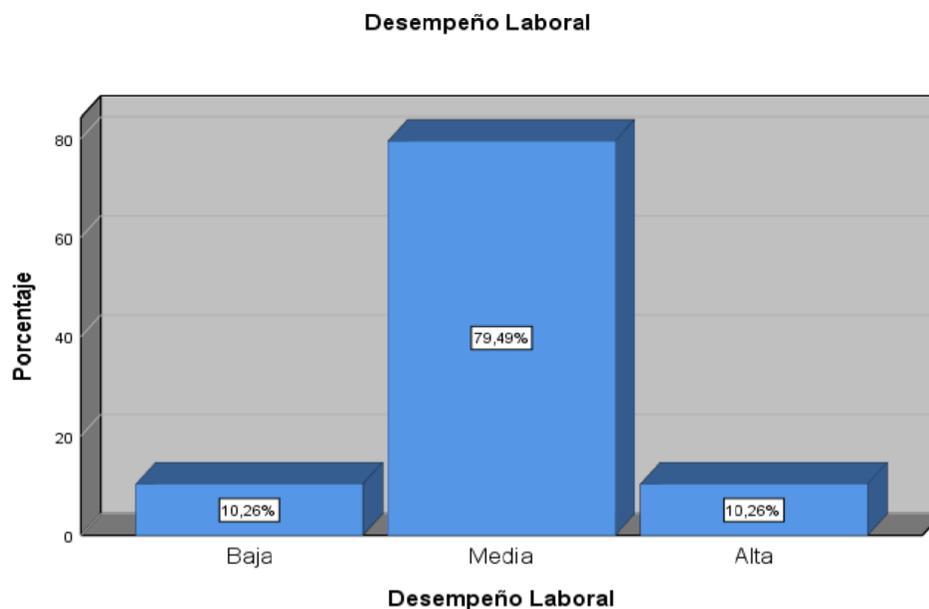


Figura 9. Porcentaje de los niveles de la variable 2: Desempeño laboral

Interpretación

En la Tabla 13 y figura 9 se puede evidenciar que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 79% considera que el desempeño laboral es regular (media), mientras que el 10% considera que es excelente (alta), y el 10 % también considera que no es malo o baja. El resultado obtenido evidencia que la comunicacional interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Recursos Humanos.

Tabla 15

Niveles de percepción de la dimensión 1: Habilidades personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	8	10,3	10,3
	Media	67	85,9	96,2
	Alta	3	3,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0

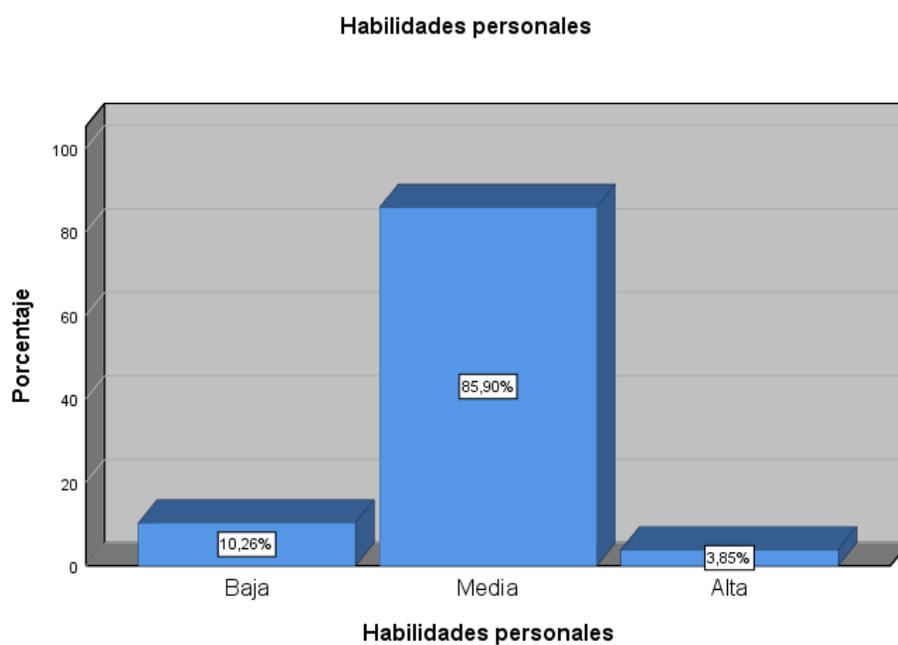


Figura 10. Porcentaje de la dimensión desempeño laboral

Interpretación

En la Tabla 14 y figura 10 se aprecia que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 86% considera que las habilidades personal empleada es regular o media, mientras que el 3% considera que son empleadas (alta), y el 10 % considera que no son empleadas es decir es baja.

Tabla 16

Niveles de percepción de la dimensión 2: Habilidades profesionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	14,1	14,1
	Media	65	83,3	97,4
	Alta	2	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

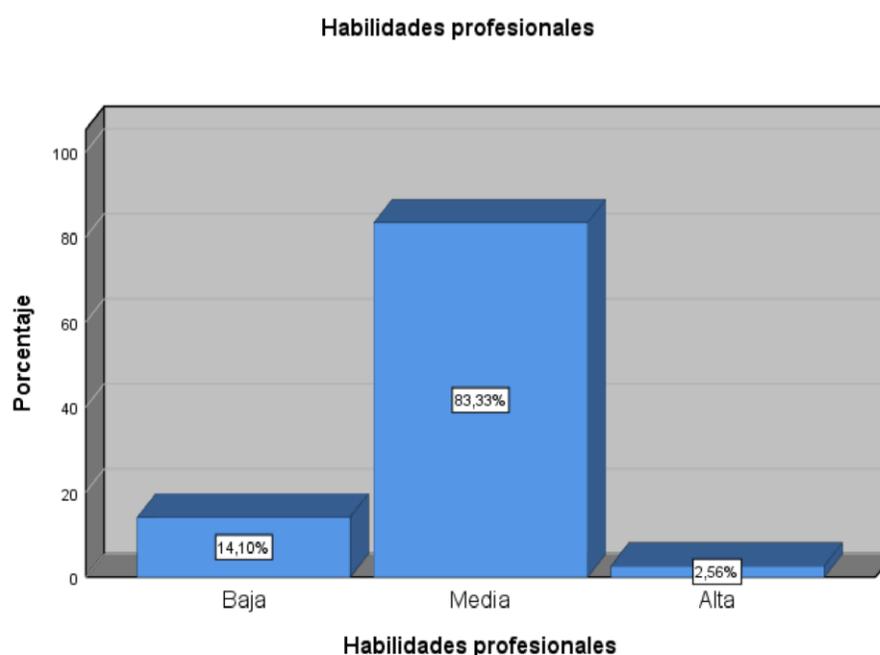


Figura 11. Porcentaje de los niveles de habilidades profesionales

Interpretación

En la Tabla 15 y figura 11 se aprecia que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 83% considera que las habilidades profesionales son aplicadas regularmente o media, mientras que el 3% considera que son aplicadas (alta), y el 14 % considera que no son aplicadas es decir es baja. Por lo que es necesario algún incentivo para la motivación y retención de profesionales competentes.

Tabla 17

Niveles de percepción de la dimensión 3: Habilidades técnicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	20	25,6	25,6
	Media	52	66,7	92,3
	Alta	6	7,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0

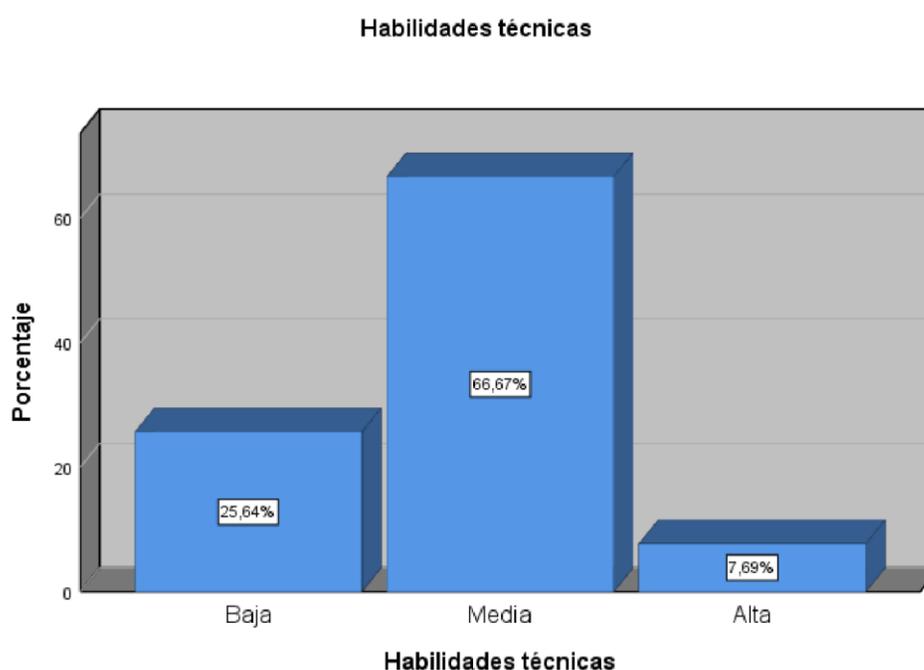


Figura 12. Porcentaje de los niveles de habilidades técnicas

Interpretación

En la Tabla 16 y figura 12 se aprecia que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 67% considera que las habilidades técnicas son aplicadas regularmente o media, mientras que el 7% considera que son aplicadas (alta), y el 26 % considera que no son aplicadas es decir es baja. Por lo que es necesario realizar capacitaciones para perfección sus conocimientos al personal del área de Recursos Humanos.

3.2 Contrastación de hipótesis

Para conocer la relación existente entre las variables cuantitativas, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Comunicación interna y desempeño laboral.

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018.

Niveles de significación:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión

El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”, rechazar Ho

El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”, no rechazar Ho

Prueba de estadística

Tabla 18

Correlación entre Comunicación interna y el Desempeño laboral

			Comunicación interna	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Conclusión

En la Tabla 13, se puede evidenciar que la correlación de las variables comunicación interna y desempeño laboral es $r = 0.788$, por lo que se concluye que los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la V1 tiene correlación significativa alta con la V2 y un nivel de significancia de p valor = 0.000 menor que 0.05 . Es decir que, existe relación significativa entre la comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04, Comas, Lima 2018.

3.2.2 Contratación de las hipótesis específicas

Comunicación intrapersonal y desempeño laboral.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018.

H_1 : Existe relación significativa entre la comunicación intrapersonal y el desempeño de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018.

Niveles de significación:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión

El nivel de significancia “ p ” es menor que “ α ”, rechazar H_0

El nivel de significancia “ p ” no es menor que “ α ”, no rechazar H_0

Prueba de estadística

Tabla 19

Correlación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral

			Comunicación intrapersonal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación intrapersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Laboral	N	78	78
		Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Conclusión

En la Tabla 14, se puede visualizar que la correlación de la dimensión comunicación intrapersonal y la variable desempeño laboral es igual a 0.625 , por lo que se puede concluir que existe una correlación positiva moderada (media), con un nivel de significancia de 0.000 , que quiere decir que es altamente confiable. Es decir, que existe relación significativa con la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04 Comas, Lima 2018.

Comunicación interpersonal y desempeño laboral

Hipótesis específica 2

- H_0 : No existe relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018.
- H_1 : Existe relación significativa entre la comunicación intrapersonal y el desempeño de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018.

Niveles de significación:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión

El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”, rechazar H_0

El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”, no rechazar H_0

Prueba de estadística**Tabla 20**

Correlación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral

			Comunicación interpersonal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta la hipótesis alterna H_1

Conclusión

En la Tabla 15, se evidencia que, la correlación de la dimensión comunicación interpersonal y el variable desempeño laboral es igual a 0.788, por lo que se puede concluir que existe una correlación positiva, considerable con un nivel de significancia de 0.000, que quiere decir que es altamente confiable. Es decir, que existe relación significativa con la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04 Comas, Lima 2018.

Comunicación institucional y desempeño laboral

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la comunicación interinstitucional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación interinstitucional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018

Niveles de significación:

El nivel de significancia teórica es $\alpha = 0.05$

Que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión

El nivel de significancia “p” es menor que “ α ”, rechazar H₀

El nivel de significancia “p” no es menor que “ α ”, no rechazar H₀

Prueba de estadística

Tabla 21

Correlación de la comunicación institucional entre el desempeño laboral

			Comunicación institucional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Laboral	N	78	78
		Coeficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula H₀, y se acepta la hipótesis alterna H₁

Conclusión

En la Tabla 15, se evidencia que, la correlación de la dimensión comunicación institucional y la variable desempeño laboral es igual a 0.689, por lo que se puede concluir que existe una correlación significativa positiva moderada (media), con un nivel de significancia de 0.000, que quiere decir que es altamente confiable. Es decir, que existe relación significativa con la comunicación institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04 Comas, Lima 2018.

IV. DISCUSIÓN

Discusión de resultados

Los resultados obtenidos mediante el programa estadístico SPSS v25, al aplicar la técnica estadística descriptivo - correlacional de las variables: comunicación interna y desempeño laboral, y el resultado de la contrastación de las hipótesis, en base a los instrumentos utilizados en los problemas y objetivos planteados en esta investigación, se tiene como resultados los siguientes:

En la contrastación de la hipótesis general del presente trabajo de investigación, se evidencio que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018, toda vez que el nivel de significancia es igual a $0.000 < 0.05$ y el resultado del coeficiente de Rho Spearman es igual a 0.788, el cual significa, que existe correlación positiva considerable y significativa entre las dos variables materia de estudio. Asimismo, el nivel de percepción de la comunicación interna es regular o medio (81%), y el resultado del nivel de percepción del desempeño laboral es regular o medio (79%). Considerando los resultados, si se promueve el incremento de la comunicación interna, mejorara el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04. Estos resultados son similares con la investigación de Charry (2017), quien en una muestra de 200 trabajadores de tipo probabilístico, concluye que los niveles de comunicación interna y el clima organizacional tienen un porcentaje alto ($r = 0,959$ correlación significativa), sin embargo, un grupo de trabajadores percibió que ha reducido; por lo que se debe tomar en cuenta a la comunicación interna entre colaboradores, y ampliar los canales de comunicación entre los directivos y el personal. De otro lado, en su investigación, Vidal (2017) consideró la importancia de los colaboradores, su participación y las acciones que, a través de las herramientas que brinda la comunicación interna para el desarrollo eficaz de la entidad (análisis de estadístico $r=503$ correlación moderada); de otro lado, la teoría humanista, realza el valor de la comunicación y las relaciones sociales para el impacto positivo de la institución. También Castro (2016) señala, la importancia de los valores del trabajador, porque demuestran un alto nivel de desempeño laboral ($r = 0.19, p < .01$ correlación positiva). Lo contrario de la teoría clásica que sostuvo, premiar o sancionar a los colaboradores tomando en cuenta su desempeño, pues consideran que solo les interesaba conservar

sus puesto laboral. Los resultados de su investigación de Naranjo (2012) señala que, la “relación que existe entre el desempeño laboral de los servidores públicos con la satisfacción de los usuarios o clientes ($r=0.880$ correlación significativa), toda vez el 80% de las personas encuestadas entre trabajadores y publico declararon que, la falta de control de los responsable, el desconocimiento y falta de experiencia del personal nuevo, incrementa los reclamos de los usuarios e incomodidad de los colaboradores. Evidenciado claramente que la buena comunicación interna en una organización es imprescindible.

El resultado de la primera hipótesis específica, muestra que existe relación significativa entre la *comunicación intrapersonal y el desempeño laboral* de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018; debido a que el nivel de significancia es de $0.000 < 0.05$ y el resultado del coeficiente de Rho Spearman es 0.625, que quiere decir, que existe una correlación positiva media entre la segunda dimensión de la variable 2 y la segunda variable. También se obtuvo el resultado del nivel de percepción de la comunicación intrapersonal el cual es regular o medio (81%). Es decir, haciendo participe y considerando su opinión de los colaborador mejorará la comunicación intrapersonal y fluirá su desempeño laboral de los trabajadores del área de RR. HH. de la UGEL 04 Comas. Los resultados del trabajo de investigación de Delgado y Núñez (2015) manifestaron que, de una población de 167 trabajadores 81% de los trabajadores reciben información a destiempo y el 19% considera que no son informados de los procesos de cambio y otros. Por lo que considera que el personal debe contar con un buen nivel de comunicación de lo contrario los mensajes no serán correctamente captados, obteniendo resultados dispersos y desfavorables para la entidad. De otro lado Roca (2012) señaló que entre la comunicación interna y la cultura organizacional existe relación altamente significativa ($r = 0.494$); ya que el 59% del personal docente señalan que la comunicación interna en la UNSCH es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (58%).

En cuanto a los resultados de la segunda hipótesis específica, se encontró que existe relación significativa entre la *comunicación interpersonal y el desempeño laboral* de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018; obteniendo un resultado de significancia de $0.000 < 0.05$ y la resultante del coeficiente

de Rho Spearman es 0.788, lo que significa, que existe una correlación positiva, considerable y significativa entre la segunda dimensión de la variable 1 y la variable dos. De otro lado, se obtuvo el resultado del nivel de percepción de la comunicación interpersonal, cuyo resultado es regular o medio (81%). Considerando los resultados, se concluye que la comunicación interpersonal es importante para el fortalecimiento de los trabajos en equipo y el desempeño laboral mejorará significativamente de los trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04 Comas. Por su parte, Portilla (2014) manifiesto que la comunicación interna es el eje para las relaciones interpersonal en la entidad; mostro la encuesta de una población de muestra de 435, el 71% respondieron que la entidad cuenta con una adecuada CI, sin embargo, se refirieron a la existencia de la tecnología; y el 29% considera que la CI no es adecuada y que debe mejorar, estos, refieren a que la institución es burocrática, cerrada. La CI también debe ser dinámica y horizontal porque permite el intercambio de informaciones permanentes y hace que los colaboradores se involucren. Asimismo, en su investigación Flores y Lecca (2016) señalaron, la aplicación del modelo de Comunicación Corporativa Interna influye significativamente en el clima laboral demostrándose en la calificación con los puntaje de 3.78 a 4.64, así como también en el clima laboral y permite el conocimiento de los objetivos de la empresa.

Los resultados de la tercera hipótesis específica muestra, que existe relación significativa entre la *comunicación institucional y el desempeño laboral* de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018; toda vez que, el nivel de significancia es $0.000 < 0.05$, el resultado del coeficiente de Rho Spearman, es 0.686, que quiere decir, que existe una correlación positiva media entre la tercera dimensión de la variable 1 y la variable dos. También se obtuvo los resultados del nivel de percepción de la comunicación institucional el cual es regular o media (85%). Este resultado concuerda con lo hallado por Mendoza (2014), en una población censal de (32 trabajadores), señala que, es vital la gestión de la comunicación interna y es importante para la generación y mejora de los servicios al ciudadano, la satisfacción de los usuarios y el crecimiento de la imagen institucional; así como la mejora y fluidez del desarrollo del plan estratégico. Por otro lado Enrique (2013) señala implementar un plan de comunicación estratégica interna en la entidad, permitirá a mejorar de la capacidad

institucional; la respuesta a todos los miembros de la entidad desde el más alto cargo hacia el nivel de operarios, la importancia de gestionar la comunicación interna. Haciendo referencia de la teoría contingente, las instituciones deben estar preparadas para el constante avance de la tecnología e interacción con el entorno o el ambiente tecnológico, y fortalezcan sus conocimientos y comportamiento mediante estas. Por una parte Tessi (2012) con su metodología A1 señala que, la comunicación interna en las instituciones debe ser integrada, porque con la lentitud en los procesos y los conflictos en las áreas de trabajo, pueden verse afectados los objetivos de la institución.

V. CONCLUSIONES

Conclusiones

- Primero:** Se determinó que, la comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018. Debido a que, en la hipótesis general planteada, el resultado de la correlación Rho Spearman es 0.788, lo que indica, que existe una correlación positiva, considerable y significativa (alta) entre ambas variables y, un nivel de significancia de 0.000. Por lo que se concluye, que si una entidad tiene una buena comunicación interna mejorara el desempeño laboral de los trabajadores significativamente.
- Segunda:** La comunicación intrapersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018. Debido a que, en la primera hipótesis específica planteada, el resultado de la correlación Rho Spearman es 0.625, lo que indica, que existe una correlación significativa positiva, media entre la primera dimensión de la variable 1 y la variable dos y, un nivel de significancia de 0.000. Por lo que se puede concluir, que si una entidad tiene una buena comunicación intrapersonal mejorara el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores de la institución.
- Tercera:** Se determinó que, la comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018. Toda vez que, en la segunda hipótesis específica planteada, el resultado de la correlación Rho Spearman es 0.788, lo que indica, que existe una correlación positiva, considerable y significativa (alta) entre la segunda dimensión de la variable 1 y la variable dos y un nivel de significancia de 0.000. Por lo que se puede concluir, que si una entidad tiene una buena comunicación interpersonal mejorara el desempeño laboral en los trabajos en equipo de la institución.
- Cuarta:** La comunicación institucional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos

de la UGEL 04 Comas, Lima 2018. Debido a que, en la tercera hipótesis específica planteada, el resultado de la correlación Rho Spearman es 0.686, lo que indica, que existe una correlación significativa positiva, media entre la tercera dimensión de la variable 1 y la variable dos, y un nivel de significancia de 0.000. Por lo que se puede concluir, que si una entidad tiene una buena comunicación institucional mejorara el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda:

- Primero:** Mejorar la gestión de la comunicación interna en la institución, en base a un modelo de comunicación interna integrada. Es decir, que todos los trabajadores sean considerados emisores, toda vez que, todos de alguna forma están siempre emitiendo y dando mensajes dentro de la entidad y tengan la oportunidad de participar con compromiso y proactividad. Asimismo, implementar y mejorar los canales tecnológicos de comunicación (sistemas integrados, intranet etc.), el mismo que mejorará el desempeño laboral de los integrantes de la entidad.
- Segunda:** Reconocer los logros de los colaboradores para fortalecer el trabajo en equipo; así como también brindar talleres de coach para reforzar la confianza de los colaboradores en sí mismo y en la labor que realizan. La comunicación intrapersonal debe ser prioritario para que el jefe inmediato o los coordinadores puedan conocer los puntos de mejoras personales que pueda repercutir en resultados de su desempeño laboral.
- Tercera:** Fomentar la comunicación integradora, desde el personal directivo hasta el servidor público u operarios, de manera clara espacios de motivación en la comunicación intrapersonal debe ser gestionada estratégicamente para que el trabajador no sólo se dedique a las funciones asignadas, sino que tenga la oportunidad de opinar o aportar sugerencias, con el fin de mejorar en los procesos relacionados al desempeño laboral personalizado o en equipo.
- Cuarta:** Planificar un espacio periódicamente, para que los trabajadores, den algún alcance, sugerencias u opiniones con respecto a informaciones concerniente a nuevas disposiciones en el cual este inmerso la institución, con la finalidad de mejorar la comunicación institucional; el cual permitirá que el personal, este informado y actualizado con las últimas difusiones o disposiciones, de interés del personal y/o de la institución, y permita cumplir con su funciones acorde a las disposiciones vigentes, y mejorar el servicio a la colectividad con efectividad y eficiencia; y por ende, la mejora de la imagen institucional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografías

- Castro Vázquez, P. M. (2016). El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas. *Tesis*. Universidad Autonoma de San Luis Potosi, Potosí, Mexico.
- Celada, E. E. (2013). Estrategia de Comunicación Interna para la Universidad del Valle de Guatemala. *Tesis de posgrado*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción.
- Charry, C. H. (2017). Gestión de la comunicación interna y su relación con el Clima organizacional. *Tesis*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (segunda ed.). Mexico: Mexicana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*,. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Dionne Valentina, S. G. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*,. (Tlalnepantla, Ed.) Estado de México: primera edición .
- emagister.com*. (enero de 2018). Obtenido de <https://www.emagister.com/blog/ha> (2018.01) Habilidades Profesionales.
- Flores y Lecca, R. M. (2014). Aplicación del Modelo de Comunicación Corporativa Interna y su Influencia en el Clima Laboral de Teleatengo del Perú S.A.C de la Región Norte. *Tesis posgrado*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- García, D. V. (2012). *Fundamentos de la comunicación. Red Tercer Milenio* (Primera edición ed.). Estado de México, México: Tlalnepantla C.P. 54080,.
- González, S. V. (2012). Relación entre la comunicación interna y la cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2009-II. (*Facultad de Educación, Unidad de*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Gutiérrez, V. Y. (2017). La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016. *Escuela de Posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- <http://articulos.corentt.com/habilidades-personales/> *Habilidades personales y técnicas*. (2014).

- Lucas Marín, A. (2002). *Sociología de las organizaciones, Influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Madrid, España: Fragua.
- M., D.-P. C. (15 de noviembre de 2015). *IEBS*. *Obtenido de*. Obtenido de <http://comunidad.iebschool.com/communicationorganizations esla-comunicacion-institucional>.
- Márquez, J. D. (2015). El Rol de la Comunicación Interna en la Gestión del Cambio Organizacional: Evidencia de una empresa Transnacional del Sector Energía en el Perú. *Tesis de posgrado*. Universidad del Pacifico, Lima.
- Mendoza Cortés, I. S. (2014). Modelo de Gestión de Comunicación corporativa que establezca los procedimientos comunicacionales internos de la dirección provincial del consejo de la judicatura de santo domingo de los Tsachilas. *Tesis de posgrado*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Morales Serrano, F. (18 de diciembre de 2012). Dirección de Comunicación empresarial e institucional Interna: herramienta estratégica de gestión para empresas excelentes. 34, págs. 46-51. (p. R. Humanos, Entrevistador)
- Naranjo, L. S. (2012). El Desempeño Laboral en el Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y su Incidencia en la Satisfacción al Cliente. *Universidad Tecnica de Ambato*. Tesis de Magíster, Ecuador.
- Nieto, L. V. (2003). *Manual de la Evaluación de Desempeño, Ministerio de Educación Nacional*, . Colombia.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. . (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. . Mexico: : Pearson Educacion.
- Santos García, D. V. (2012). *Fundamentos de La comunicación. Red Tercer Milenio* (Primera C.P. 54080. ed.). México: Tlalnepantla,.
- Tessi, M. (2012). *Comunicación interna integrada* (primera ed.). Santiago, Chile.
- Usandizaga, J. I. (2016). (1996) *La comunicación institucional de la administración pública: entre la lógica autista-instrumental y la democrática, Revista ZER , Estudios de Comunicación*. España .

ANEXOS

Anexo 1. Artículo científico

Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018

Internal communication and the labor performance of the workers of the Human Resources area of the UGEL N° 04 Comas, Lima-2018

Br. Valeria Maza Cahuascano / Estudiante de MGTH

valeriamaza@hotmail.com

Resumen

El trabajo de investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, con un tipo de investigación básica. El diseño de investigación fue no experimental. Se realizó una población censal de 78 trabajadores. Se usó la técnica de encuesta, como instrumentos fueron dos cuestionarios tipo prueba, que se aplicó del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018. El instrumento de recolección de datos fue validado por medio del juicio de expertos con un resultado de opinión de aplicabilidad y su confiabilidad mediante la prueba de KR 20, cuyos valores fueron de 0,857 y 0,791. Cuyos resultados de la investigación fue establecer la correlación entre las variables. Siendo el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman del presente estudio indica 0,788, por lo tanto existe una relación significativa alta entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación positiva alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$.

Palabras claves: Comunicación interna, desempeño laboral

Abstract

The research work was carried out under the quantitative approach and hypothetical deductive method, with a type of basic research. The research design was non-experimental. A census population of 78 workers was carried out. The survey technique was used, as instruments were two test type questionnaires, which were applied from

the Human Resources area of the UGEL N° 04 Comas, Lima-2018. The data collection instrument was validated through expert judgment with an opinion on applicability and its reliability through the KR 20 test, whose values were 0.857 and 0.791. Whose results of the investigation was to establish the correlation between the variables. Being the result of the Rho Spearman correlation coefficient of the present study indicates 0.788, therefore there is a significant significant relationship between the variables, it is also found in the high positive correlation level and the level of bilateral significance is $p = 0.000$.

Keywords: Internal communication, played in the workplace

Introducción

La evolución de la comunicación interna en las organizaciones a nivel mundial, consideran que, mediante ella logran enfrentar la globalización y el desarrollo exitoso organizacional. Una mala comunicación interna es la causa principal de los problemas de las organizaciones, y trae como consecuencias el deterioro del clima laboral, el declive del desempeño laboral del personal y por ende, la deducción de la productividad, afectando enormemente el desarrollo de la organización

Problemas de comunicación interna, que afectan a las organizaciones de américa latina, expuesto por el Conferencista Alejandro Formanchuk presidente de la Asociación Argentina de Comunicación Interna, señaló de acuerdo a las opiniones y puntos de vista de los representantes de distintas organizaciones y países que asesoro; los principales problemas de la mala comunicación interna en las organizaciones ocasiona: la falta de credibilidad de los trabajadores, la falta de coherencia de los responsables y directivos, la existencia de una cultura basada en el secretismo, la desconfianza, la falta de liderazgo, el mal manejo de poder, la mala estructura organizacional, la subestimación a los trabajadores.

En nuestro país, según Miguel Antezana, catedrático de ESAN, en la publicación del diario Gestión en julio del año 2013, señalo que, la comunicación interna es confundida con publicidad y marketing; es de muy poca importancia y por tanto los riesgos de

alcanzar los objetivos competitivos de las organizaciones. En las entidades del estado es una ausencia absoluta, no tienen una comunicación interna promovida, el portal de intranet es solo para información administrativa

La Unida de Gestión Educativa as conocida como la UGEL N° 04, unidad ejecutora dependiente del Ministerio de Educación entidad pública en el que se percibió carencias en la comunicación interna el cual afecta el normal desempeño laboral de los trabajadores de acuerdo al MOF y la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General. Esta entidad es encargada de velar por el desarrollo de una política educativa local basada en la gestión estratégica por procesos y resultados en 457 escuelas públicas y escuelas privadas ubicadas en la zona norte de Lima Metropolitana. La oficina administrativa cuenta con 206 trabajadores, en el cual está inmerso el área de RR.HH con una población total de 78 colaboradores, nombrados y contratados bajo la modalidad de CAP D.L. N° 276 y CAS D.L. N° 1057, conformado por 6 equipos. En ese contexto, la ausencia de diálogo, la falta de coordinación entre los responsables de cada equipo, el responsable del áreas y las constates fallas del SINAD. Conlleva al poco interés del personal nombrado y la recarga laboral de los colaboradores contratados. Trae como consecuencia, los reclamos de los administrados o usuarios por falta de atención clara y oportuna; por ende, la incomodidad del personal. Los que motivaron a realizar la observación y efectuar la presente investigación los que están asociados a las dos variables utilizados, como son: Comunicación interna y el desempeño laboral.

Formulación del problema

Problema general

¿Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 comas, Lima-2018?

Problemas específicos

- ¿Existe relación entre la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral de los trabadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018?
- ¿Existe relación entre la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018?

- ¿Existe relación entre la comunicación interinstitucional con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018.

Objetivo específicos

- Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.
- Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.
- Determinar la relación entre la comunicación interinstitucional con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.

Metodología

Método

El método utilizado en la investigación fue hipotético- deductivo, Al respecto, Cegarra (2011) señala que: “El método hipotético deductivo se sustenta en la emisión de las hipótesis respecto de las posibles soluciones al problema planteado y comprobados con los datos disponibles y conocer si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

Enfoque

Enfoque cuantitativo de medición estadística porque se analiza las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014): “la investigación cuantitativa utiliza el proceso de recolección de datos para probar hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer patrones de comportamiento y probar teorías”

Tipo de estudio

Tipo básico. Al respecto, Valderrama (2015) afirma “Es conocida como pura, teórica o fundamental y busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos” (p. 38).

Nivel de estudio

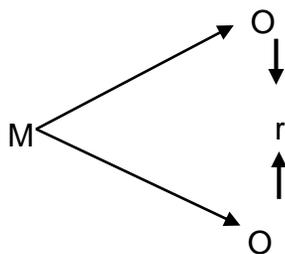
De nivel descriptivo - correlacional, el cual sirve para determinar la relación que existe entre las dos variables. Ynoub Roxana (2011) precisó, es descriptiva porque este diseño se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realizada en un momento determinado del tiempo (p.18).

Diseño de la investigación

La investigación planteada es de diseño no experimental de corte transversal toda vez que no se manipularon las variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron, que no existe manipulación de la variable por ende no crea una situación. Es transversal porque se recolecta datos en un único momento para su descripción (p.152).

Esquema del diseño de estudio correlacional:

Formula de variables



Dónde:

- M = Representa la muestra del estudio
- O1 = Escala de comunicación interna
- O2 = Escala de desempeño laboral
- r = Representa la relación entre las dos variables: V1 y V2

Resultados

Resultados descriptivos de la investigación

Tabla 1

Niveles de percepción de la variable 1: Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	11	14,1	14,1	14,1
	Medi a	63	80,8	80,8	94,9
	Alta	4	5,1	5,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

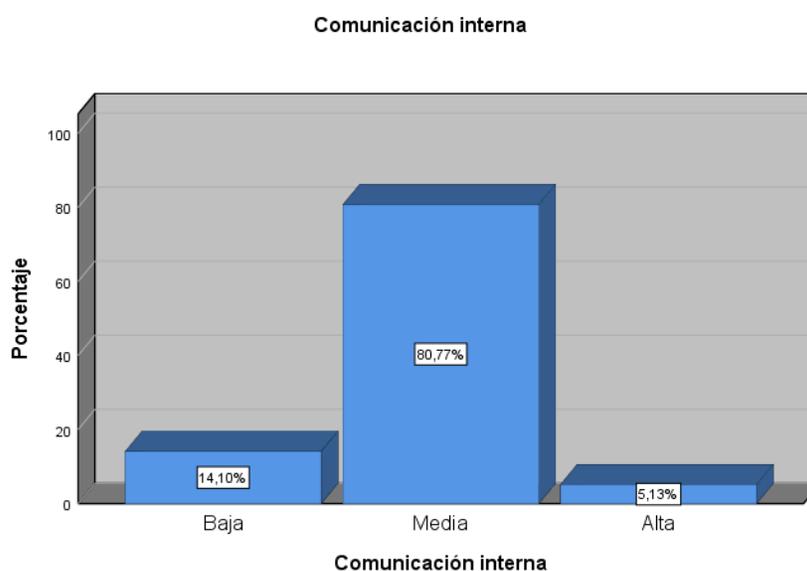


Figura 5. Comparación porcentual de la variable Comunicación interna

Interpretación

En la Tabla 9 y figura 5, se puede visualizar, que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 81% considera que la comunicación interna es regular (media), mientras que el 6% considera que es excelente (alta), y 14% considera que no es bueno (baja). El resultado obtenido evidencia la necesidad de generar estrategias comunicacionales interna a favor de toda la estructura organizacional del Área de Recursos Humanos.

Niveles descriptivos de la variable: Desempeño laboral

Tabla 2

Niveles de percepción de la variable 2: Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	8	10,3	10,3	10,3
	Media	62	79,5	79,5	89,7
	Alta	8	10,3	10,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

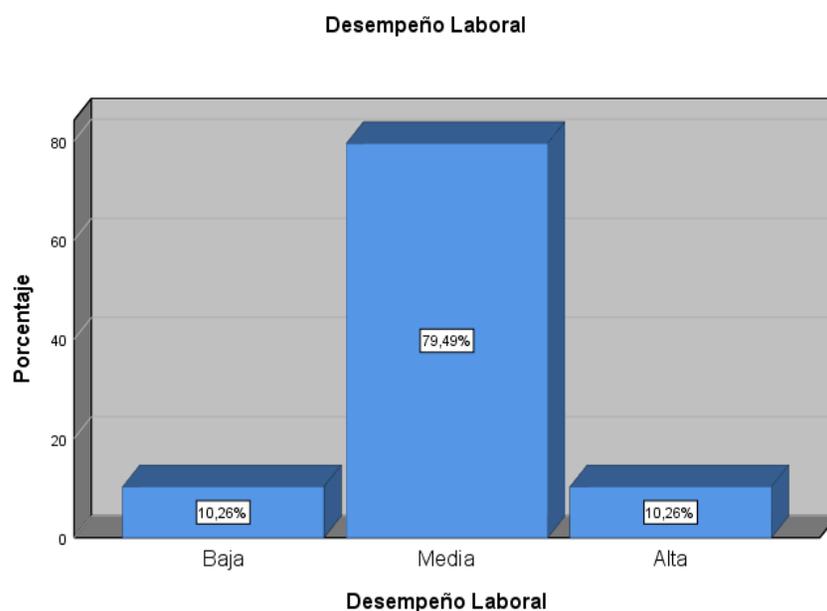


Figura 9. Porcentaje de los niveles de la variable 2: Desempeño laboral

Interpretación

En la Tabla 13 y figura 9 se puede evidenciar que de los 78 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04, el 79% considera que el desempeño laboral es regular (media), mientras que el 10% considera que es excelente (alta), y el 10 % también considera que no es malo o baja. El resultado obtenido evidencia que la comunicacional interna influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Recursos Humanos.

Contrastación de hipótesis

Comunicación interna y desempeño laboral

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04, Comas, Lima, durante el año 2018

Niveles de significación:

Si p valor < 0.01 entonces se procede a rechazar la H₀

Tabla 3

Correlación entre las variables: Comunicación interna y el Desempeño laboral

			Comunicación interna	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Conclusión

En la Tabla 13, se puede evidenciar que la correlación de las variables comunicación interna y desempeño laboral es $r = 0.788$, por lo que se concluye que los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan evidencias suficientes para afirmar que la V1 tiene correlación significativa alta con la V2 y un nivel de significancia de p valor = 0.000 menor que 0.05. Es decir que, existe relación significativa entre la comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04, Comas, Lima 2018.

Discusión

Los resultados obtenidos mediante el programa estadístico SPSS v25, al aplicar la técnica estadística descriptivo - correlacional de las variables: comunicación interna y desempeño laboral, y el resultado de la contrastación de las hipótesis, en base a los instrumentos utilizados en los problemas y objetivos planteados en esta investigación, se tiene como resultados los siguientes:

En la contrastación de la hipótesis general del presente trabajo de investigación, se evidencio que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018, toda vez que el nivel de significancia es igual a $0.000 < 0.05$ y el resultado del coeficiente de Rho Spearman es igual a 0.788, el cual significa, que existe correlación positiva considerable y significativa entre las dos variables materia de estudio. Asimismo, el nivel de percepción de la comunicación interna es regular o medio (81%), y el resultado del nivel de percepción del desempeño laboral es regular o medio (79%). Considerando los resultados, si se promueve el incremento de la comunicación interna, mejorara el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04. Estos resultados son similares con la investigación de Charry (2017), quien en una muestra de 200 trabajadores de tipo probabilístico, concluye que los niveles de comunicación interna y el clima organizacional tienen un porcentaje alto ($r = 0,959$ correlación significativa), sin embargo, un grupo de trabajadores percibió que ha reducido; por lo que se debe tomar en cuenta a la comunicación interna entre colaboradores, y ampliar los canales de comunicación entre los directivos y el personal. De otro lado, en su investigación, Vidal (2017) consideró la importancia de los colaboradores, su participación y las acciones que, a través de las herramientas que brinda la comunicación interna para el desarrollo eficaz de la entidad (análisis de estadístico $r=503$ correlación moderada); de otro lado, la teoría humanista, realza el valor de la comunicación y las relaciones sociales para el impacto positivo de la institución. También Castro (2016) señala, la importancia de los valores del trabajador, porque demuestran un alto nivel de desempeño laboral ($r = 0.19, p < .01$ correlación positiva). Lo contrario de la teoría clásica que sostuvo, premiar o sancionar a los colaboradores tomando en cuenta su desempeño, pues consideran que solo les interesaba conservar

sus puesto laboral. Los resultados de su investigación de Naranjo (2012) señala que, la “relación que existe entre el desempeño laboral de los servidores públicos con la satisfacción de los usuarios o clientes ($r=0.880$ correlación significativa), toda vez el 80% de las personas encuestadas entre trabajadores y publico declararon que, la falta de control de los responsable, el desconocimiento y falta de experiencia del personal nuevo, incrementa los reclamos de los usuarios e incomodidad de los colaboradores. Evidenciado claramente que la buena comunicación interna en una organización es imprescindible.

El resultado de la primera hipótesis específica, muestra que existe relación significativa entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018; debido a que el nivel de significancia es de $0.000 < 0.05$ y el resultado del coeficiente de Rho Spearman es 0.625, que quiere decir, que existe una correlación positiva media entre la segunda dimensión de la variable 2 y la segunda variable. También se obtuvo el resultado del nivel de percepción de la comunicación intrapersonal el cual es regular o medio (81%). Es decir, haciendo participe y considerando su opinión de los colaborador mejorará la comunicación intrapersonal y fluirá su desempeño laboral de los trabajadores del área de RR. HH. de la UGEL 04 Comas. Los resultados del trabajo de investigación de Delgado y Núñez (2015) manifestaron que, de una población de 167 trabajadores 81% de los trabajadores reciben información a destiempo y el 19% considera que no son informados de los procesos de cambio y otros. Por lo que considera que el personal debe contar con un buen nivel de comunicación de lo contrario los mensajes no serán correctamente captados, obteniendo resultados dispersos y desfavorables para la entidad. De otro lado Roca (2012) señaló que entre la comunicación interna y la cultura organizacional existe relación altamente significativa ($r = 0.494$); ya que el 59% del personal docente señalan que la comunicación interna en la UNSCH es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable (58%).

En cuanto a los resultados de la segunda hipótesis específica, se encontró que existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018; obteniendo un resultado de significancia de $0.000 < 0.05$ y la resultante del coeficiente

de Rho Spearman es 0.788, lo que significa, que existe una correlación positiva, considerable y significativa entre la segunda dimensión de la variable 1 y la variable dos. De otro lado, se obtuvo el resultado del nivel de percepción de la comunicación interpersonal, cuyo resultado es regular o medio (81%). Considerando los resultados, se concluye que la comunicación interpersonal es importante para el fortalecimiento de los trabajos en equipo y el desempeño laboral mejorará significativamente de los trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04 Comas. Por su parte, Portilla (2014) manifiesto que la comunicación interna es el eje para las relaciones interpersonal en la entidad; mostro la encuesta de una población de muestra de 435, el 71% respondieron que la entidad cuenta con una adecuada CI, sin embargo, se refirieron a la existencia de la tecnología; y el 29% considera que la CI no es adecuada y que debe mejorar, estos, refieren a que la institución es burocrática, cerrada. La CI también debe ser dinámica y horizontal porque permite el intercambio de informaciones permanentes y hace que los colaboradores se involucren. Asimismo, en su investigación Flores y Lecca (2016) señalaron, la aplicación del modelo de Comunicación Corporativa Interna “influye significativamente en el clima laboral” demostrándose en la calificación con los puntaje de 3.78 a 4.64, así como también en el clima laboral y permite el conocimiento de los objetivos de la empresa.

Los resultados de la tercera hipótesis específica muestra, que existe relación significativa entre la comunicación institucional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018; toda vez que, el nivel de significancia es $0.000 < 0.05$, el resultado del coeficiente de Rho Spearman, es 0.686, que quiere decir, que existe una correlación positiva media entre la tercera dimensión de la variable 1 y la variable dos. También se obtuvo los resultados del nivel de percepción de la comunicación institucional el cual es regular o media (85%). Este resultado concuerda con lo hallado por Mendoza (2014), en una población censal de (32 trabajadores), señala que, es vital la gestión de la comunicación interna y es importante para la generación y mejora de los servicios al ciudadano, la satisfacción de los usuarios y el crecimiento de la imagen institucional; así como la mejora y fluidez del desarrollo del plan estratégico. Por otro lado Enrique (2013) señala implementar un plan de comunicación estratégica interna en la entidad, permitirá a mejorar de la capacidad

institucional; la respuesta a todos los miembros de la entidad desde el más alto cargo hacia el nivel de operarios, la importancia de gestionar la comunicación interna. Haciendo referencia de la teoría contingente, las instituciones deben estar preparadas para el constante avance de la tecnología e interacción con el entorno o el ambiente tecnológico, y fortalezcan sus conocimientos y comportamiento mediante estas. Por una parte Tessi (2012) con su metodología A1 señala que, la comunicación interna en las instituciones debe ser integrada, porque con la lentitud en los procesos y los conflictos en las áreas de trabajo, pueden verse afectados los objetivos de la institución.

Conclusiones

Primero: Se determinó que, la comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018. Debido a que, en la hipótesis general planteada, el resultado de la correlación Rho Spearman es 0.788, lo que indica, que existe una correlación positiva, considerable y significativa (alta) entre ambas variables y, un nivel de significancia de 0.000. Por lo que se concluye, que si una entidad tiene una buena comunicación interna mejorara el desempeño laboral de los trabajadores significativamente.

Segunda: La comunicación intrapersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018. Debido a que, en la primera hipótesis específica planteada, el resultado de la correlación Rho Spearman es 0.625, lo que indica, que existe una correlación significativa positiva, media entre la primera dimensión de la variable 1 y la variable dos y, un nivel de significancia de 0.000. Por lo que se puede concluir, que si una entidad tiene una buena comunicación intrapersonal mejorara el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores de la institución.

Tercera: Se determinó que, la comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018. Toda vez que, en la segunda hipótesis específica planteada, el resultado de la correlación Rho Spearman es 0.788, lo que indica, que existe una correlación positiva, considerable y significativa (alta) entre la segunda dimensión de la variable 1 y la variable dos y un nivel de significancia de 0.000.

Por lo que se puede concluir, que si una entidad tiene una buena comunicación interpersonal mejorara el desempeño laboral en los trabajos en equipo de la institución.

Cuarta: La comunicación institucional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018. Debido a que, en la tercera hipótesis específica planteada, el resultado de la correlación Rho Spearman es 0.686, lo que indica, que existe una correlación significativa positiva, media entre la tercera dimensión de la variable 1 y la variable dos, y un nivel de significancia de 0.000. Por lo que se puede concluir, que si una entidad tiene una buena comunicación institucional mejorara el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad.

Bibliografías

- Castro Vázquez, P. M. (2016). El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas. *Tesis*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Potosí, Mexico.
- Celada, E. E. (2013). Estrategia de Comunicación Interna para la Universidad del Valle de Guatemala. *Tesis de posgrado*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción.
- Charry, C. H. (2017). Gestión de la comunicación interna y su relación con el Clima organizacional. *Tesis*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (segunda ed.). Mexico: Mexicana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*,. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Dionne Valentina, S. G. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*,. (Tlalnepantla, Ed.) Estado de México: primera edición .
- emagister.com*. (enero de 2018). Obtenido de <https://www.emagister.com/blog/ha> (2018.01) Habilidades Profesionales.
- Flores y Lecca, R. M. (2014). Aplicación del Modelo de Comunicación Corporativa Interna y su Influencia en el Clima Laboral de Teleatengo del Perú S.A.C de la Región Norte. *Tesis posgrado*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

- García, D. V. (2012). *Fundamentos de la comunicación. Red Tercer Milenio* (Primera edición ed.). Estado de México, México: Tlalnepantla C.P. 54080,.
- González, S. V. (2012). Relación entre la comunicación interna y la cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2009-II. (*Facultad de Educación, Unidad de. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.*
- Gutiérrez, V. Y. (2017). La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016. *Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima.*
- <http://articulos.corentt.com/habilidades-personales/Habilidades personales y técnicas>. (2014).
- Lucas Marín, A. (2002). *Sociología de las organizaciones, Influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Madrid, España: Fragua.
- M., D.-P. C. (15 de noviembre de 2015). *IEBS. Obtenido de*. Obtenido de <http://comunidad.iebschool.com/communicationorganizations esla-comunicacion-institucional>.
- Márquez, J. D. (2015). El Rol de la Comunicación Interna en la Gestión del Cambio Organizacional: Evidencia de una empresa Transnacional del Sector Energía en el Perú. *Tesis de posgrado. Universidad del Pacifico, Lima.*
- Mendoza Cortés, I. S. (2014). Modelo de Gestión de Comunicación corporativa que establezca los procedimientos comunicacionales internos de la dirección provincial del consejo de la judicatura de santo domingo de los Tsachilas. *Tesis de posgrado. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.*
- Morales Serrano, F. (18 de diciembre de 2012). Dirección de Comunicación empresarial e institucional Interna: herramienta estratégica de gestión para empresas excelentes. 34, págs. 46-51. (p. R. Humanos, Entrevistador)
- Naranjo, L. S. (2012). El Desempeño Laboral en el Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato y su Incidencia en la Satisfacción al Cliente. *Universidad Tecnica de Ambato. Tesis de Magíster, Ecuador.*
- Nieto, L. V. (2003). *Manual de la Evaluación de Desempeño, Ministerio de Educación Nacional, . Colombia.*
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. . (2013). *Administración. Un empresario Competitivo. . Mexico: : Pearson Educacion.*
- Santos García, D. V. (2012). *Fundamentos de La comunicación. Red Tercer Milenio* (Primera C.P. 54080. ed.). México: Tlalnepantla,.

Tessi, M. (2012). *Comunicación interna integrada* (primera ed.). Santiago, Chile.

Usandizaga, J. I. (2016). (1996) *La comunicación institucional de la administración pública: entre la lógica autista-instrumental y la democrática*, *Revista ZER , Estudios de Comunicación*. España .

Anexo 02. Matriz de Consistencia

Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018

PROBLEMA PG	OBJETIVO OG	HIPÓTESIS HG	METODO
<p>¿Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018?</p> <p>PE1:</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018.</p> <p>OE1:</p>	<p>Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del Área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018.</p> <p>HE1:</p>	<p>Método: Hipotético deductivo Enfoque: cuantitativo Tipo: Básico Nivel: descriptivo, correlacional Diseño de investigación: No experimental transversal</p>
<p>¿Existe relación entre la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018?</p> <p>PE2:</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.</p> <p>OE2:</p>	<p>La comunicación intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral del personal del Área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.</p> <p>HE2:</p>	
<p>¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04?</p> <p>PE3:</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.</p> <p>OE3:</p>	<p>La comunicación intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.</p> <p>HE3:</p>	
<p>¿Cuál es la relación de la comunicación interinstitucional con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04?</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación interinstitucional con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.</p>	<p>La comunicación interinstitucional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima - 2018.</p>	<p>Población: muestra censal. Técnica: la encuesta. Instrumentos de recolección de datos: cuestionario</p>

Anexo 3. Instrumentos utilizados

Cuestionario de comunicación interna

Estimados Sres. (as) de la UGEL N° 04

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

1	Señale su género		F	M	
2	Marque su modalidad contractual		Nombrado	CAP	CAS
3	Indicar su nivel:	Directivo	Profesional	Técnico	Auxiliar
4	Tiempo de servicio en la institución		1 - 5	6 - 10	11 a más
5	Marque a que intervalo de edad pertenece		20 - 30	31 - 40	41 a más

Lee cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una "X"

Escala de valores

Nunca	Muy pocas	Algunas	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Í T E M S	Nunca	Muy pocas	Algunas	Casi siempre	Siempre
1. ¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					
2. ¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?					
3. ¿Usted dice claramente lo que piensa?					
4. ¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?					
5. ¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
6. ¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?					
7. ¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?					
8. ¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?					
9. ¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?					
10. ¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?					
11. ¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo?					
12. ¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?					

13. ¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?					
14. ¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?					
15. ¿Se siente comprometido con el éxito de su institución?					
16. ¿Existe oportunidades de progresar en su institución?					
17. ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?					
18. ¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?					
19. ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?					
20. ¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?					
21. ¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?					
22. ¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?					
23. ¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?					
24. ¿Existe colaboración con el personal de su oficina?					
25. ¿Su organización desarrolla actividades para promover el dialogo entre sus compañeros?					
26. ¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?					
27. ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?					
28. ¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?					
29. Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo.					
30. ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?					
31. ¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
32. ¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?					
33. ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
34. ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
35. ¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?					
36. ¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?					

Muchas gracias.

Cuestionario de desempeño laboral

Estimados Sres. (as) de la UGEL 04

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

1	Señale su género		F	M
2	Marque su modalidad contractual	Nombrado	CAP	CAS
3	Indicar su nivel:	Directivo	Técnico	Auxiliar
4	Tiempo de servicio en la institución	1 - 5	6 - 10	11 a más
5	Marque a que intervalo de edad pertenece	20 - 30	31 - 40	41 a más

Lee cada una de las interrogantes y selecciona una de las alternativas que consideras apropiada a tu opinión, seleccionando la respuesta que escogiste MARCA con una "X"

Escala de valores

Nunca	Muy pocas	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Í T E M S	Nunca	Muy pocas	A veces	Casi siempre	Siempre
Factor 1: Habilidades personales					
1. ¿La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?					
2. ¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en la institución?					
3. ¿Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño como trabajador y/o servidor de la institución?					
4. ¿La infraestructura o planta física de la institución favorece las condiciones laborales para su desempeño?					
5. ¿La estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos favorecen su desempeño laboral?					
6. ¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?					
7. ¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?					

8.	¿La Dirección de la institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?					
9.	¿Los coordinadores guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?					
Factor 2: Habilidades profesionales						
10.	¿Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?					
11.	¿Se le ofrecen oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional?					
12.	¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del director como del coordinador son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?					
13.	¿El respeto y reconocimiento por su trabajo, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente de trabajo son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?					
14.	¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por los directivos de la institución?					
15.	¿El personal directivo de la institución toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?					
16.	¿Considera usted que al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?					
17.	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?					
18.	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?					
19.	¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?					
20.	¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?					
Factor 2: Habilidades técnicas						
21.	¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?					
22.	¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?					
23.	¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?					
24.	¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?					
25.	¿Ante los cambios, los directivos preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?					

Muchas gracias.

Anexo 4. Validez de instrumentos



 ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ... COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación intrapersonal								
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?							
2	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?	✓		✓		✓		
3	¿Usted dice claramente lo que piensa?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?	✓		✓		✓		
5	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?	✓				✓		
6	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?	✓		✓		✓		
7	¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?	✓		✓		✓		
8	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	✓		✓		✓		
9	¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?	✓		✓		✓		
10	¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	✓		✓		✓		
11	¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Comunicación interpersonal		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?	✓		✓		✓		
14	¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?	✓		✓		✓		
15	¿Se siente comprometido con el éxito de su institución?	✓		✓		✓		
16	¿Existe oportunidades de progresar en su institución?	✓		✓		✓		
17	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?	✓		✓		✓		
18	¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	✓		✓		✓		

19	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?	✓		✓		✓	
20	¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?	✓		✓		✓	
21	¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?	✓		✓		✓	
22	¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓	
23	¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?	✓		✓		✓	
24	¿Existe colaboración con el personal de su oficina?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Comunicación institucional	Si	No	Si	No	Si	No
25	¿Su organización desarrolla actividades para promover el dialogo entre sus compañeros?	✓		✓		✓	
26	¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?	✓		✓		✓	
27	¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?	✓		✓		✓	
28	¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?	✓		✓		✓	
29	¿Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo?	✓		✓		✓	
30	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?	✓		✓		✓	
31	¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?	✓		✓		✓	
32	¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?	✓		✓		✓	
33	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	✓		✓		✓	
34	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	✓		✓		✓	
35	¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?	✓		✓		✓	
36	¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Angel Salvatierra Melgar DNI: 198735533

Especialidad del validador: Matemático - Estadístico

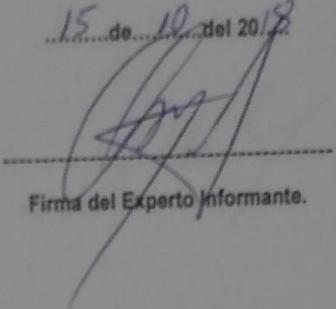
¹Partinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de 10 del 2018


Firma del Experto Informante.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GABY JESSICA NIETO FERNANDEZ DNI: 08146730

Especialidad del validador: ABOGADA

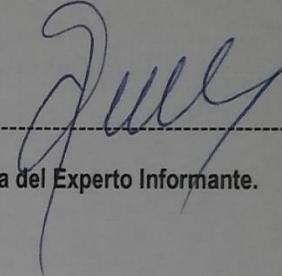
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de 10 del 2018.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ... DESEMPEÑO LABORAL.....

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Habilidades personales								
1	¿La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?	✓		✓		✓		
2	¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño como trabajador y/o servidor de la institución?	✓		✓		✓		
4	¿La infraestructura o planta física de la institución favorece las condiciones laborales para su desempeño?	✓		✓		✓		
5	¿La estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos favorecen su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?	✓		✓		✓		
7	¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que benefician el clima organizacional?	✓		✓		✓		
8	¿La Dirección de la institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿Los coordinadores guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Habilidades profesionales								
10	¿Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?	✓		✓		✓		
11	¿Se le ofrecen oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
12	¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del director como del coordinador son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		
13	¿El respeto y reconocimiento por su trabajo, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente de trabajo son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		

14	¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por los directivos de la institución?	✓		✓		✓	
15	¿El personal directivo de la institución toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?	✓		✓		✓	
16	¿Considera usted que al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?	✓		✓		✓	
17	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?	✓		✓		✓	
18	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?	✓		✓		✓	
19	¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?	✓		✓		✓	
20	¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Habilidades técnicas		SI	No	SI	No	SI	No
21	¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓	
22	¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?	✓		✓		✓	
23	¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?	✓		✓		✓	
24	¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?	✓		✓		✓	
25	¿Ante los cambios, los directivos preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Angel Salvatierra Melgar DNI: 19873533

Especialidad del validador: Matemático - Estadístico

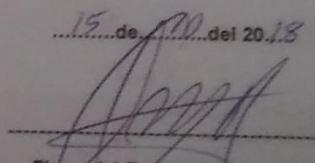
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

...15...de...del 2018


Firma del Experto Informante.

14	¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por los directivos de la institución?	✓		✓		✓	
15	¿El personal directivo de la institución toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?	✓		✓		✓	
16	¿Considera usted que al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?	✓		✓		✓	
17	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?	✓		✓		✓	
18	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?	✓		✓		✓	
19	¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?	✓		✓		✓	
20	¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Habilidades técnicas	Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓	
22	¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?	✓		✓		✓	
23	¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?	✓		✓		✓	
24	¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?	✓		✓		✓	
25	¿Ante los cambios, los directivos preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: GABY JESSICA NIETO FERNANDEZ DNI: 08146730

Especialidad del validador: ABOGADA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de 10 del 2018

Juel

Firma del Experto Informante.

14	¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por los directivos de la institución?	✓		✓		✓	
15	¿El personal directivo de la institución toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?	✓		✓		✓	
16	¿Considera usted que al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?	✓		✓		✓	
17	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?	✓		✓		✓	
18	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?	✓		✓		✓	
19	¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?	✓		✓		✓	
20	¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Habilidades técnicas		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓	
22	¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?	✓		✓		✓	
23	¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?	✓		✓		✓	
24	¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?	✓		✓		✓	
25	¿Ante los cambios, los directivos preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

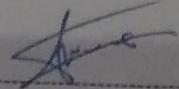
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: M. Ana Castilla Peláez DNI: 40184672

Especialidad del validador: pedagogía

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

24.de 11.del 2018.


 Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Lima, 16 de enero de 2019

Carta P. 0024-2019-EPG-UCV-LN

LIC. MEDALITH GRACIELA GARCÍA PARDO
DIRECTORA
UGEL 04

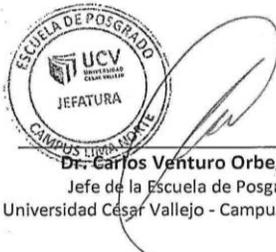
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VALERIA MAZA CAHUASCANCO identificado con DNI N.º 02440286 y código de matrícula N.º 7000998806; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA UGEL Nº 04 COMAS, LIMA-2018**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima No

KDAS

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



PERU UGEL Nº04 COMAS

MESA DE PARTES

Av el Maestro s/n

Fecha: 24/01/2019 Hora: 17:15

Expediente: MPT2019-EXT-0010765

Remifente: VALERIA MAZA CAHUASCANCO
DNI/CE: 02440286
Tipo Documento: FORMULARIO
Folios: 8
Nro. de Doc.:

Consultas sobre su trámite al teléfono: 6774725
y/o ingrese a : www.ugel04.gob.pe y haga click en

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO  SINAD

CONTRASEÑA : 1715

Registrado Por: MOLIVERA

Anexo 6. Base de datos

Variable 1: Comunicación interna																																				
Items	D1 Comunicación intrapersonal												D2. Comunicación interpersonal												D3. Comunicación institucional											
Participantes	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36
1	3	3	5	3	3	1	2	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	3	2	4	4	5
2	4	4	3	2	2	4	4	5	3	4	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	4	2	5	2	4	4	5	2	5	2	1
3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4
4	1	1	5	2	4	2	3	3	2	2	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3	2	4	4	4
5	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2
6	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	1	4
7	1	3	3	1	2	4	1	2	4	1	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3
8	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	1	2	1	1	1	4	3	4
9	1	1	3	2	1	5	2	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5
10	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	2	1	3	2	2	1
11	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4
12	3	1	5	2	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3
13	1	4	3	3	2	1	3	3	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2
14	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	4	1	3	3	3	2	1
15	4	2	3	4	5	4	3	1	4	1	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	3	3
16	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2
17	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	
18	2	1	5	2	4	3	4	2	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3
19	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	3	2
20	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1
21	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	4	2	4	4	5
22	4	4	5	2	5	4	4	4	2	4	1	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	2	4	4	5	3	5	3	1
23	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3
24	1	1	5	2	4	2	3	3	2	3	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	4	1	1	5	2	2	2	3	3	4	2	4	4
25	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	2	4	2	2
26	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	2	4	2	4	4
27	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	3	5	3	3
28	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	1	1	1	4	3	4	4
29	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	2	5	4	4	1	2	5
30	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1

Items	D1 Comunicación intrapersonal												D2. Comunicación interpersonal												D3. Comunicación institucional												
Participantes	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	
31	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4
32	3	1	5	4	4	3	3	2	4	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	3	4	3	3	2	5	3	1	3	
33	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	
34	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	
35	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	
36	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2	
37	1	3	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	
38	2	1	3	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	4	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3	
39	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	1	1	3	1	3	3	3	2	
40	1	3	4	5	3	4	4	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	3	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	
41	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	4	
42	4	4	2	5	3	4	4	5	2	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	4	4	5	3	1	4	2	
43	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	
44	1	1	5	2	2	2	3	3	2	1	4	2	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3	2	4	4	4	
45	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	2
46	3	3	4	2	3	2	3	4	1	2	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	4	4	
47	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	4	3	3	1	3	3	1	2	4	1	2	4	5	3	3	
48	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	
49	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	2	5	4	4	1	2	5	
50	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	2	1	3	1	3	2	2	1	1	5	1	5	2	1	3	1	3	1	2	1	
51	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	
52	3	1	5	4	4	3	3	2	2	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	
53	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	
54	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	
55	4	5	3	4	5	4	3	1	2	4	2	3	4	5	3	4	5	4	3	1	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	
56	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	1	2	
57	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	
58	2	1	5	2	4	3	4	5	2	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3	
59	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	
60	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	

Items	D1 Comunicación intrapersonal												D2. Comunicación interpersonal												D3. Comunicación institucional												
Participantes	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	
61	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	4	3	1	3	3	1	5	4	4	3	3	2	3	3	1	3	
62	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	2	
63	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	1	
64	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	
65	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	2	
66	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	3	
67	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	2	
68	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	
69	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	
70	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	5	3	3	1	3	3	1	2	4	4	4	4	5	
71	4	4	5	5	5	4	4	5	2	5	2	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	2	5	4	5
72	3	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	
73	1	1	5	2	4	2	3	3	2	4	4	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	4	1	1	5	2	2	2	3	3	1	2	4	4	
74	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	2	4	2	2	
75	3	3	4	2	3	2	3	4	2	4	2	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	
76	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	3	1	3	3	1	5	4	1	2	4	2	3	3	
77	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	
78	1	1	5	2	1	2	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	5	1	1	5	2	1	1	5	4	4	1	2	5	

Variable 2: Desempeño laboral																									
Items	Habilidades personales									Habilidades profesionales										Habilidades técnicas					
Participantes	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
1	3	3	5	3	3	1	2	4	3	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3
2	4	4	3	5	2	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	2	4	4	4	3	2
3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4
4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	1	1	5	2	4
5	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4
6	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3
7	1	3	3	1	5	4	1	2	4	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	1	3	3	1	5
8	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	2	1	1	2	2

Items	Habilidades personales									Habilidades profesionales										Habilidades técnicas					
	Participantes	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
9	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	1	1	5	2	1
10	1	5	1	5	2	1	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	5	1	5	2
11	4	5	1	4	1	3	2	4	1	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	5	1	4	1
12	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	1	5	4	4
13	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	1	4	3	3	4
14	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	3	4	1	3	1
15	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	4	5	3	4	5
16	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	3
17	1	3	1	4	2	5	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2
18	2	1	5	2	4	3	4	5	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	2	1	5	2	4
19	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	4	1	2	3
20	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	3	4	5	3
21	3	3	5	3	3	1	2	4	4	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3
22	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	5	3	4	4	2	5	3	5	4	4	3	5	5
23	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4
24	1	1	5	2	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	1	1	5	2	4
25	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4
26	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3
27	1	3	3	1	5	4	1	2	4	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	1	3	3	1	5
28	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	2	1	1	2	2
29	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	1	1	5	2	1
30	1	5	1	5	2	1	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	5	1	5	2
31	4	5	1	4	1	3	2	4	1	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	5	1	4	1
32	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	1	5	4	4
33	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	1	4	3	3	4
34	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	3	4	1	3	1
35	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	4	5	3	4	5
36	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	3
37	1	3	1	4	2	5	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2
38	2	1	5	2	4	3	4	5	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	2	1	5	2	4
39	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	4	1	2	3
40	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	3	4	5	3

Items	Habilidades personales									Habilidades profesionales										Habilidades técnicas					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
41	3	3	5	3	3	1	2	4	4	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3
42	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	2	4	3	3	4	5	4	4	3	2	5
43	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4
44	1	1	5	2	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	1	1	5	2	4
45	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4
46	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3
47	1	3	3	1	5	4	1	2	4	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	1	3	3	1	5
48	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	2	1	1	2	2
49	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	1	1	5	2	1
50	1	5	1	5	2	1	3	1	3	1	5	1	5	2	1	3	1	3	2	2	1	5	1	5	2
51	4	5	1	4	1	3	2	4	1	4	5	1	4	1	3	2	4	1	1	2	4	5	1	4	1
52	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	1	5	4	4
53	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	1	4	3	3	4
54	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	3	4	1	3	1
55	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	4	5	3	4	5
56	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	3
57	1	3	1	4	2	5	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2
58	2	1	5	2	4	3	4	5	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	2	1	5	2	4
59	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	4	1	2	3
60	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	3	4	5	3
61	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	5	4	4	3	3	2	5	3	1	3	1	5	4	4
62	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	4	1	1	1	4	3	3	4
63	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	2	3	4	1	3	1
64	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	5	3	4	5	4	3	1	4	4	4	4	5	3	4	5
65	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1	3	4	4	3	3
66	1	3	1	4	2	5	3	3	3	1	3	1	4	2	5	3	3	3	3	3	1	3	1	4	2
67	2	1	5	2	4	3	4	5	3	2	1	5	2	4	3	4	5	3	3	1	2	1	5	2	4
68	2	4	1	2	3	1	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	1	3	3	3	2	4	1	2	3
69	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	1	3	4	5	3
70	3	3	5	3	3	1	2	4	4	3	3	5	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3
71	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4
72	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4
73	1	1	5	2	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	3	3	4	4	4	1	1	5	2	4
74	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4
75	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3
76	1	3	3	1	5	4	1	2	4	1	3	3	1	5	4	1	2	4	5	3	1	3	3	1	5
77	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	2	1	1	2	2
78	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	1	5	2	1	5	5	4	4	1	2	1	1	5	2	1

Anexo 7. Acta de originalidad de tesis



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima 2018”** de la estudiante **Valeria Maza Cahuascano**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de enero del 2018



Firma

Pedro Félix Novoa Castillo

DNI: 40184672

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turmitn.com/app/carta/es/?o=1055916880&io=1038&e=18u=10724925026&lang=es

Valeria Maza Cahuascano | Tesis Comunicación: Interna y Desempeño laboral

feedback studio



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Proyecto de Investigación

Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Bt. Valeria Maza Cahuascano

ASESOR:

Mg. Pedro Félix Novoa Castillo



Página: 1 de 50 | Número de palabras: 10931

Tercer día Report | High Resolution | Actuario

Resumen de coincidencias

25 %

1	Entregado a Universidad...	9 %
2	repositorio ucv.edu.pe	6 %
3	libre@physique.biologos...	1 %
4	niñez ucsd.mx	1 %
5	royal@de.es	1 %
6	despacho ucabandes.edu.ec	<1 %
7	Entregado a Universidad...	<1 %
8	repositorio ura.edu.ec	<1 %
9	www.sgsedu.gob.pe	<1 %
10	despacho untriu.edu.pe	<1 %

ESP 101 p.m. ES 19/01/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MAZA CAHUASCANCO VALERIA
D.N.I. : 02240286
Domicilio : Pse. Mariano Melgar # 118
Teléfono : Fijo : Móvil : 984666922
E-mail : valeriamaza@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRÍA
Mención : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MAZA CAHUASCANCO VALERIA

Título de la tesis:

Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Área de Recursos Humanos de la UGEL No 04 Comas, Lima- 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 08/05/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MAZA CAHUASCANCO VALERIA

INFORME TITULADO:

COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS
DE LA UGEL N° 04 COCHAS, LIMA - 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

SUSTENTADO EN FECHA: 30/01/2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN