



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

AUTOR:

Antonio Morales, Gonzalo Hildemaro (orcid.org/0000-0001-7175-5425)

ASESOR:

Mgtr. Aliaga Loyola, Luis Javier (orcid.org/0000-0002-7034-0786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, empleo y emprendimiento

Trujillo – Perú

2022

Dedicatoria

Gracias, mamá Roxana, por todo tu apoyo; este avance está dedicado a ti. Desde que tengo uso de razón, observé el sacrificio que hacías para lograr todos tus objetivos, y para mí, siempre has sido un gran ejemplo de superación.

A papito Eustaquio quien siempre ha estado al pendiente desde mi niñez, gracias por tu cariño y aliento.

Agradecimiento

A Dios, a mis padres, familiares y a la vida por las experiencias brindadas.

Índice de contenido

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tabla	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5. Procedimientos.....	34
3.6. Método de análisis de datos.....	34
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	61
VI. CONCLUSIONES	66
VII. RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	68
ANEXOS	73

Índice de tabla

Tabla 1 Principales variables	28
Tabla 2 Juicio de expertos, que determinan Validez de contenido	33
Tabla 3 Validez del test de evaluación la comunicación interna se vincula la variable desempeño laboral en el caso de los trabajadores administrativos pertenecientes a institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022	34
Tabla 4 Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.....	35
Tabla 5 El cuestionario de comunicación interna se estructuró así	37
Tabla 6 Las opciones de respuesta del cuestionario de la comunicación interna fueron las siguientes	37
Tabla 7 En cuanto a las categorías, que permitieran la medición de la variable comunicación interna se utilizó.....	37
Tabla 8 variable: Comunicación interna (rangos empleados)	38
Tabla 9 Comunicación interna en trabajadores administrativos: Los rangos empleados fueron de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica,	38
Tabla 10 Tipos de comunicación Interna en trabajadores administrativos: Institución que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022.....	40
Tabla 11 Canales de comunicación Interna de trabajadores administrativos en institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022	42
Tabla 12 El cuestionario de desempeño laboral se estructuró así	44
Tabla 13 Las opciones de respuesta del cuestionario de la comunicación interna fueron las siguientes	44
Tabla 14 La medición de la variable desempeño laboral se dio en base a las categorías.....	44
Tabla 15 La variable: Desempeño laboral, permitió el desarrollo de los rangos .	45
Tabla 16 Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.	45
Tabla 17 Motivación de los servidores administrativos de institución que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022	47
Tabla 18 Productividad de trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de región Ica, 2022	48
Tabla 19 Relación entre la variable comunicación interna y desempeño laboral. .	50
Tabla 20 Relación entre la dimensión Tipos de comunicación interna y la variable desempeño laboral.....	52
Tabla 21 Relación entre la dimensión canales de comunicación interna y la variable desempeño laboral.....	54
Tabla 22 Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables comunicación interna y desempeño laboral	56
Tabla 23 Coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión tipos de comunicación interna y la variable desempeño laboral	58
Tabla 24 Coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión canales de comunicación interna y la variable desempeño laboral	59

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de investigación.....	22
Figura 2 Comunicación Interna en trabajadores administrativos: Institución que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022.....	39
Figura 3 Tipos de comunicación interna de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022....	40
Figura 4 Canales de comunicación Interna de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022	43
Figura 5 Desempeño laboral de trabajadores administrativos de institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.	46
Figura 6 Motivación de trabajadores administrativos de institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.	47
Figura 7 Productividad laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.	49
Figura 8 Relación entre la variable comunicación interna y desempeño laboral. .	51
Figura 9 Relación que se da entre: dimensión, tipos de comunicación interna y desempeño laboral.....	53
Figura 10 Relación entre la dimensión canales de comunicación interna y la variable desempeño laboral.	55

Resumen

La presente investigación tiene como propósito Identificar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022. La presente investigación fue de tipo básica no experimental, con un nivel de investigación correlacional, ya que busca determinar el grado de relación entre las dos variables. El estudio asume el diseño descriptivo correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por 58 trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica. Asimismo, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario, con la finalidad de medir la relación entre las dos variables. Asimismo, teniendo en cuenta el nivel de significación del 5% y el valor de ($p=0,000 < 0,05$); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño laboral, Tipos de Comunicación interna, canales de Comunicación interna

Abstract

The purpose of the present research is to identify the relationship between internal communication and the work performance of the administrative workers of the institution responsible for the educational service of the Ica region, 2022. The present investigation was of a basic non -experimental type, with a level of correlational research, since it seeks to determine the degree of relationship between the two variables. The study assumes the correlational descriptive design. The study sample was made up of 58 administrative workers of the institution responsible for the educational service of the Ica region. Likewise, the survey technique and the questionnaire instrument were used, in order to measure the relationship between the two variables. Also, taking into account the level of significance of 5% and the value of ($p = 0.000 < 0.05$); The null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, concluding that there is a significant relationship between internal communication and labor performance of administrative workers of the institution responsible for the educational service of the Ica region, 2022.

Keywords: internal communication, work performance, internal communication types, internal communication channels.

I. INTRODUCCIÓN

Entre las necesidades esenciales para el ser humano, se encuentra que la comunicación, en su búsqueda por una convivencia que determina la condición de vivir en sociedad, a través del tiempo y desde los orígenes de la humanidad, se han establecido diferentes formas de comunicación, procesos que están establecidos y se ha dado su evolución con aportes de la ciencia, y el desarrollo tecnológico, ya en pleno siglo XXI, se convive con sistemas de comunicación que se sustentan en el desarrollo tecnológico, esto impone la necesidad de una adaptación tecnológica. Si bien anteriormente los autores han definido y establecido los tipos de comunicación clasificándola en la de tipo ascendente, la de forma descendente y la horizontal, que tiene su sustento en el uso de la comunicación tradicional, hoy surge la necesidad de la aplicación de herramientas de comunicación de acuerdo al contexto actual.

Los académicos y los profesionales del campo de las relaciones públicas han empezado a prestar más atención a la importancia de una comunicación interna eficaz para el rendimiento general de las empresas. Welch y Jackson (2007) intentaron redefinir el término "comunicación interna", destacando la importancia del procedimiento de comunicación interna de una empresa, para brindar un sentido de pertenencia a la audiencia interna. Los autores incluso han propuesto una matriz de comunicación interna que podría usarse para complementar otros métodos, así como una herramienta analítica que podría usarse para el análisis estratégico, la planificación y la evaluación de la comunicación interna.

Las organizaciones desarrollan un entorno en el que se desenvuelven diariamente las organizaciones públicas o privadas, existe un departamento de comunicación u otra denominación. Su trabajo consiste en coordinar, analizar, desarrollar y difundir todas las acciones de comunicación que están vinculadas a sus públicos internos y externos, recurriendo a variadas estrategias.

De las evidencias anteriores consultadas por Carretón (2007) clasifica los distintos puntos de vista en orden histórico, y se concluye la importancia que tiene ahora la comunicación se remonta al pasado.

En el desarrollo de la investigación se ha estudiado el proceso de comunicación interna que está orientado a la transmisión de información ya sea esta positiva y negativa el arte consiste en que haya una adecuada relación entre el emisor y el receptor con la finalidad que el mensaje cumpla su objetivo y genere situación de confianza entre ambos. Y en función a la labor que desarrolla el trabajador de la institución pública a fin de satisfacer las necesidades y requerimiento del usuario. Es de entender que cuando hablamos de trabajador de una institución nos referimos a toda una estructura organizativa, en consecuencia, esta debe de actuar de manera sincronizada y armoniosa con la finalidad de cumplir adecuadamente su ocupación.

De acuerdo a lo que se entiende por desempeño laboral, en el sentido que se da dentro de una estructura orgánica, que debe funcionar de manera armónica con la finalidad de dar un buen servicio al usuario, se impone entonces la necesidad de comprender la interrelación que debe darse en esta estructura organizativa, en consecuencia, determinar de qué forma interactúa la comunicación interna en esta organización, cuando el servicio es dar una adecuada atención al usuario.

La ausencia de una comunicación interna eficaz da lugar a conflictos organizativos internos y a una baja productividad de los trabajadores, lo que se traduce en un bajo rendimiento laboral, trabajadores con falta de compromiso, desconcierto, conflictos, mala circulación de la información, cultura basada en el chisme, desprotección del talento humano, saturación de emails, escasez de oportunidades, desarrollo de habilidades colaborativas, deterioro del clima laboral, falta de canales de comunicación para que el personal pueda expresarse y por ende dificultad para gestionar. Siendo la estructura de la educación amplia y compleja, en la región Ica, se consideró necesario identificar los factores que determinaban, esta posible inadecuada gestión. Lo que permitió estudiar el las variables comunicación interna y desempeño laboral de esta institución regional, siendo la intención, que una vez valoradas, sean implementadas en el proceso de mejora continua, que se traduciría en el desarrollo de programas educativos y servicios consolidados dentro de los estándares que garanticen el objetivo final, esto es el logro de buen ejercicio laboral y buena comunicación, aprendizajes

significativos y el manejo de las competencias que garanticen la continuidad, de una buena gestión.

En ese sentido, se buscó información, y logró determinar, el valor del sistema de comunicación interna de una organización Kreps (1990) sostiene, es el modelo de mensajes que deben darse entre los integrantes de una institución, por tanto, considera que es una importante interrelación de las personas, que se va a dar en el interior de una organización, y por lo tanto entre sus integrantes; al igual que Andrade(1991) quien sostiene que se puede entender como comunicación interna al íntegro de actividades que desarrolla una organización a fin de crear adecuadas relaciones entre sus integrantes mediante la aplicación de una variedad de canales que aplica la comunicación, que mantiene a sus integrantes nutridos de una adecuada información lo que permite su integración, con una alta dosis de motivación que conlleva a la efectivización de los objetivos de la organización; de igual manera Cuenca y Verazzi (2018, como cito en Martínez y Díaz, 2020)sostiene que la C.I. se desarrolla como agente de cambio, debido a que su s función principal es apoyar y generar la inclusión de valores, herramientas de gestión que le dan sostenibilidad a los procedimientos comunicativos, y el que sus integrantes se involucren de manera sostenida en la institución educativa. Es vital importancia destinar recursos en el desarrollo de una eficiente comunicación, conlleva al fortalecimiento y mejoramiento en el desempeño laboral, beneficios organizacionales como la pertenencia, la unidad, la participación y la identidad, al igual que las empresas comerciales. García (1988, citado en Charry, 2018) es primordial para el buen funcionamiento de las organizaciones, pero en muchas de ellas no siempre se realiza de manera eficiente, eficaz y oportuna. Tampoco correctamente. Sí fue significativo en esas estructuras severamente sacudidas, ciertamente, había al menos alguna fuerza para contrarrestar esa comunicación, más específicamente, con las organizaciones más horizontales de hoy, precisamente esa falta de fronteras claramente delimitadas entre unos y otros, en la estructura pueden causar mal funcionamiento como consecuencia débil de comunicación interna.

El estudio se justifica, en el sentido de valorar los tipos de comunicación efectiva, en sus diferentes formas haciendo uso no solamente del sistema tradicional sino sobre todo del uso de las herramientas de la comunicación que nos plantea el desarrollo de estas tecnologías, habiéndose tenido en cuenta que la Gestión a nivel de esta Institución, determinó la existencia de una pretendida evolución, desde la gestión tradicional, hasta un enfoque moderno de gestión, habiendo tenido en cuenta que dentro de su ordenamiento administrativo, se ha regulado por sus documentos de gestión, los que se acondicionan al marco legal de la ley N° 29158, cuyo objetivo central es cautelar el uso adecuado de los recursos del estado. Entre estos documentos está el Organigrama; Manual de clasificación de cargos; PAP, cuadro analítico de personal; M.P; M de P; M de Óp.; TUPA; RIT; Manual de políticas de gestión de tecnologías e información; Programa multianual de inversiones; entre otros. Esta estructura generaba demandas de conocimiento por parte de los empleados, en consecuencia se plasmó la importancia de lograr que la institución desarrolle un desempeño laboral óptimo, utilizando las herramientas adecuadas de comunicación de acuerdo al contexto actual, la pretensión de esta investigación fue lograr dar respuesta a las interrogantes, siendo la finalidad aclarar aspectos comunicacionales internos de las organizaciones, a fin de mejorar la comunicación y el rendimiento laboral de los servidores. Condición, que permitió considerar como un paso importante en este proceso el tener que realizar un diagnóstico sobre los efectos y resultados de los diferentes tipos de comunicación, en este caso se buscó contribuir valorando la comunicación interna como interviniente en este proceso del desarrollo institucional, y de manera específica, en uno de sus componentes, habiendo seleccionado el desempeño laboral. Así mismo a nivel práctico, la finalidad se orientó a determinar la valoración e influencia en el proceso, logro que debía proyectarse como aporte a la organización, con el propósito de promover la mejora de la comunicación interna, esperándose que se establezcan los vínculos de manera directa con el desempeño laboral. Siendo el objetivo la interrelación práctica y adecuada de las variables que se encuentra en la situación problemática estudiada.

Establecida la situación problemática, y determinada la importancia y justificación, se identificó el problema en el sentido de la valoración de la

comunicación interna que se daba en los trabajadores de la organización educativa de la región Ica, en relación con su desempeño laboral, identificando las diferentes formas de comunicación interna, lo que permitió establecer una adecuada relación y valoración, habiendo sido, el propósito general determinar el vínculo de las formas de comunicación interna con el desempeño laboral en los empleados de la institución responsable de la prestación del servicio educativo en la región Ica, 2022. El objetivo fue evaluar el vínculo de las formas de comunicación interna con el desempeño laboral, y evaluar la relación entre los canales de comunicación interna con el desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

El desarrollo del presente estudio, que tiene como referente la comunicación, y la relaciona desde un punto de vista valorativo con la variable desempeño laboral en la institución encargada del servicio educativo en la región Ica, 2022, incluye referencias internacionales vinculadas a cada variable de investigación con el fin de dilucidar y establecer las relaciones correspondientes a las variables involucradas.

Tal y como afirma Giles (2020) en su tesis de grado titulada Comunicación interna 2.0: Una propuesta de gestión creativa en el Instituto Santa Ana (Córdoba Argentina) en 2021, investigación-acción inductiva que combina entrevistas, análisis textual y una encuesta reveló los flujos y redes de comunicación institucionales. Los programas de formación muestran las ventajas de adoptar nuevas herramientas digitales, estimulando la contemplación y la selección de las mismas. Por último, se ofrece una estrategia de comunicación interna completa que utiliza los canales virtuales 2.0. La idea innovadora induce un cambio mental, mejora el entorno organizativo y facilita la producción y difusión del conocimiento compartido. La institución debe considerar los cambios como un reto, potenciar las relaciones humanas mediante el uso de las nuevas tecnologías y contratar a los empleados adecuados para construir, gestionar y coordinar las redes digitales.

En la empresa privada, que aspira lograr el éxito, es indispensable afianzar los diferentes factores que han de garantizar que la empresa tenga un engranaje de gestión bastante sólido, uno de esos factores viene a ser la comunicación, condición determinante en el desempeño laboral, si esta es eficiente y eficaz, se logrará los fines de la empresa, si falla, se constituye en una amenaza de gestión, tal y como se señala en la tesis de licenciatura Montesdeoca (2017) sobre comunicación interna, relacionada con el desempeño laboral de una empresa privada en Ecuador (Quito), el propósito de este estudio cuantitativo fue decretar la correspondencia del sistema de comunicación interna con el rendimiento laboral en una empresa. El autor se centra en la recogida de datos mediante entrevistas individuales a los participantes, formulando una discusión adecuada con la investigación pertinente que le permitió llegar a conclusiones significativas, como el hecho, donde las debilidades en el proceso de comunicación interna de la

organización, se puede traducir en impacto negativo significativo para el desarrollo de las actividades de sus empleados porque conducen a situaciones como la reprocesamiento, la desmotivación y el conflicto. Montesdeoca Salazar descubrió y reconoció los elementos que interrumpen el sistema productivo de esta organización privada, simplificando así la creación de recomendaciones dirigidas a resolver circunstancias indeseables.

Gonzalo y Gómez (2017) España, en un estudio de comunicación, la comunicación interna constituye un componente crucial en la generación de reputación y experiencia de marca para muchas organizaciones, por lo que hay que gestionarla magníficamente para que sus beneficios redunden en beneficio de las organizaciones, ya que las empresas que desean, cada vez más, no sólo dialogar con sus empleados, sino también dialogar con ellos para que éstos les trasladen una visión y una perspectiva diferente. La segunda tiene que ver con asegurar que la experiencia del cliente cuando entra en nuestras oficinas o interactúa con nuestra organización sea coherente con lo que hemos prometido y que el empleado sea el que realmente cumpla la promesa de marca que atrajo al cliente a visitar nuestra oficina y comprar nuestro producto o servicio.

La comunicación interna es crucial para dilucidar y desarrollar con los grupos de interés el significado de la promesa de la marca; y la reputación sigue siendo otro componente crucial. Los canales que tienen las personas para expresarse en los niveles más operativos, los que están frente al cliente, y para responder a las crisis de reputación, que se da como consecuencia de la información entregada por los medios de comunicación y que el cliente llega con el periódico y te lo pone delante, y quedas fuera de juego, o incluso frente a cualquier incidente que se produzca, son precisamente los canales que las empresas pueden activar para incorporar a las personas en la defensa de la reputación.

Tiene dos flancos. Uno es convertir nuestras antiguas y digo antiguas intranets, que eran escaparates de la empresa con poca interactividad, más estáticas eran como la web, pero hacia dentro con muchas utilidades operativas para que el empleado pudiera hacer reservas de sala de gestión de viajes pues muchas cosas tan operativas y de interés para trabajar y aprovechar para dar información de la empresa, pero no deja de ser algo estático y las intranets han

evolucionado para incluir los medios sociales. Creo que la tendencia actual es encontrar la técnica más eficiente para contactar con los usuarios móviles. Esto se está haciendo para buscar la conexión con las personas, para buscar la personalización, el consumo de información casi a la carta con niveles de personalización muy altos, una gestión de contenidos hecha en gran parte por los propios empleados, buscar influencias internas y trabajar con las influencias internas para gestionar contenidos adaptados a los intereses de los distintos colectivos, e ir al dispositivo móvil.

Cuando, nos referimos a la comunicación, debemos considerar, la estructura de esta, de igual manera las características que ella debe tener, como los factores que influyen en la misma, sin dejar de tomar en cuenta a la persona con todas sus complejidades, las que expuestas se constituyen en un factor influyente en la calidad de la comunicación que debe darse en las organizaciones. Es así que también debe considerarse los diferentes comportamientos que condicionen un clima laboral satisfactorio, tal es el caso de la investigación de Ortiz y Gómez (2016) Ecuador, en *Psicología Industrial*, sobre la Satisfacción laboral vinculada a la Comunicación interna, donde el objetivo se orientó a concluir la influencia de la comunicación interna, en referencia a la satisfacción laboral de los integrantes, que se desempeñan en el área específica de producción en la organización del rubro confecciones, denominada Robalino & Robalino". Para ello, tomó como base de discusión los criterios de Rodríguez de San Miguel y construí un marco teórico en torno a ellos, donde concluye que la comunicación interna se constituye por un desarrollo positivo de interrelaciones con otras empresas. La Investigación de Gómez, al ser de carácter no experimental y correlacional, le permitió inferir que la comunicación interna determina una valoración en la variable satisfacción laboral, de sus integrantes, una buena razón para considerarla un ingrediente que determina el desarrollo de las empresas.

Cuando abordamos tema de comunicación interna, nos encontramos que esta se encuentra referida a diferentes campos donde se debe desarrollar una comunicación efectiva, como factor generador de fortalecimiento del objetivo empresarial, esto es generar un clima laboral que admita garantizar el crecimiento de la institución o empresa, por ello desde la perspectiva de la globalización y

señalando la posición de investigaciones a nivel internacional; Umaña (2015) en su tesis de grado desarrollado en la ciudad de QUETZALTENANGO Guatemala, sobre la comunicación interna y la relación que se puede establecer con la Satisfacción Laboral” (Estudio efectuado en los trabajadores de un restaurante). En este caso el objetivo fue determinar la relación que se da con el uso adecuado de la comunicación interna para el logro de la satisfacción laboral de los trabajadores del Restaurante Gourmet, también se logró seleccionar el tipo de comunicación interna empleada por la empresa, así como como se estructuraba la organización interna y el detrimento en la satisfacción laboral de los trabajadores. El estudio utilizó una muestra de 50 participantes, en este caso todo el personal administrativo de la empresa.

Llegamos a la conclusión de que los empleados no tienen problemas para comunicarse inmediatamente con sus gerentes, y que cada vez que surge un inconveniente dentro de la organización, se transmite la información a los principales ejecutivos para que lo resuelvan. A partir de este estudio, se puede determinar si la comunicación interna es efectiva para producir soluciones rápidas. Por otro lado, el autor encuentra que la comunicación hacia abajo resulta menos efectiva en comparación de la comunicación hacia arriba porque las organizaciones tienen dificultad para comunicar las decisiones individuales que afectan a la organización como a sus integrantes, sin embargo, a los empleados parece resultarles fácil hablar con los superiores inmediatos. Examinar las posibles debilidades que puede tener la gerencia si no se mantiene una comunicación asertiva. La necesidad de que la empresa fortalezca las diversas formas de comunicación es un componente esencial de la mejora de la gestión.

Como demostración de la generalidad de la aplicación de las bondades de la comunicación, como palanca de fortalecimiento del desarrollo institucional, y empresarial es de resaltar la investigación la comunicación, y el establecimiento de satisfacción laboral de empleados del área específica de Bodega de la empresa Bofasa”, Vasquez (2014) Guatemala donde el objetivo de la investigación guatemalteca era comprobar si existía una relación medible en la satisfacción laboral, con la comunicación en los empleados. El análisis cuantitativo no experimental realizado a 50 trabajadores de la empresa Bofasa se obtuvo el

siguiente resultado que el 72% considera la necesidad de un canal de comunicación consistente, que conlleve a compartir información, mejorar las relaciones con los compañeros e impulsar la productividad. De esta manera se reafirma que la comunicación es fundamental en el proceso productivo, ya que fortalece un adecuado clima laboral, que determina motivación, la que se orienta a mejorar el proceso productivo, y garantizar una larga vida de la empresa.

En nuestro país, estudios sobre la comunicación interna, han podido establecer y reafirmar conceptos, consecuencias, bondades, e influencia de esta.

Es así como se puede enfocar no solamente el concepto y estructura de la misma, sino también la gestión de la comunicación interna donde se pone énfasis, en quienes deberían ser los actores de la misma, lo que implicaría el grado de responsabilidad de cada uno de ellos dentro del contexto de su aplicación y responsabilidad inicial en el contexto de su consolidación en el desarrollo institucional.

Charry (2018) Puno, desarrolla un artículo, donde enfoca el clima organizacional, en instituciones del sector público relacionado con la comunicación interna, para ello aplicó una muestra poblacional que consistió de 200 trabajadores, desarrollando investigación de tipo probabilístico, y utilizó selección aleatoria simple para desarrollar esta investigación cuantitativa no experimental, siendo el objetivo el establecer si existe algún tipo de relación en el clima institucional con la comunicación interna. Por ello, se recopiló información mediante dos herramientas: sobre la comunicación interna, (en este caso de elaboración propia) y encuesta estándar de trabajo, (de acuerdo a Great Place To Work 2006), para ello se recurrió a la escala de Likert.

En este caso, es importante señalar que ambas encuestas con la escala Alfa de Cronbach, obtuvieron puntaje de confiabilidad de 0,984; ambas aprobadas por jueces profesionales. En este estudio de Charry Condor, "los resultados obtenidos se adecúan a la correlación de Pearson, en este caso se demostró una correlación positiva, la que resulta ser significativa, para la gestión de la comunicación interna en relación al clima organizacional (Correlación de Pearson) en el valor de 0,01 siendo la probabilidad de error inferior a 5,0 por ciento, o $r = 0,959$. Los hallazgos

determinan que el promedio de 3,48 es en referencia a clima organizacional, por tanto, se debe considerar que, es posible la percepción del clima.

Para fortalecer esta debilidad, se necesita un segundo resultado que demuestre que se da correlación significativa, la que debe darse entre las dimensiones: a) orientación hacia la remuneración; b) nivel de estructura organizacional, y grado de ascendencia en el trabajo; c) atención, entusiasmo y protección, y d) Guía hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo y la comunicación interna. Lo que se demuestra una dependencia significativa, esto es un factor importante grado que determina el nivel de significancia, en estas dimensiones, lo que lleva a concluir que en el 56.5% sobresale una comunicación interna ineficaz, que conllevaría no solo a una deficiente gestión de la comunicación, sino también, que es factor influyente en la gestión de desarrollo institucional en una organización del sector público, tal vez expresa y justifica la concepción que tiene el usuario de la atención de la instituciones públicas.

En los diferentes estudios, no solamente se prioriza el problema en las grandes empresas privadas, o en el sector estatal, ya que no son los únicos que requieren de la herramienta: comunicación interna en el desarrollo de las organizaciones, ya que esta es de utilidad en los diferentes ámbitos, en las diferentes organizaciones sociales, en la familia, y por supuesto también en las empresas formadas por emprendedores tales el caso de las MYPES, en las cooperativas de diferentes rubros etc. Es así como en la investigación desarrollada por Manzano (2016) Puno, sobre el desarrollo de las variables desempeño laboral, asociado a la comunicación interna, en la vinculación que se puede dar con el talento humano en una organización de ahorro y crédito en las sedes de Juliaca y Puno, desarrolló el objetivo de establecer una probable relación que pudiera darse al evaluar la comunicación interna y la valoración del desempeño laboral, en este caso estableciendo una vinculación con el talento humano. Se puede decir que es una investigación innovadora, porque se puede apreciar que ya no solo estudio las características y la influencia de estas en la gestión empresarial, sino que se centra en la persona, tal vez mas humanista, ya que evalúa el "talento humano" como variable, para ello se desarrolló el método cuantitativo, diseño no experimental transversal, siendo el objetivo, identificar las diversas formas de comunicación que

utilizan las sedes de la Institución. En su trabajo, encontró que el 36% manifestó, que el tipo de comunicación interna tiene influencia en el desempeño laboral. Este hallazgo se relaciona con una aplicación efectiva de canales de comunicación interna, de igual manera los tipos de comunicación, que se usan, haciéndose necesario una implementación que fomente las iniciativas de fortalecimiento, y que involucre de manera sostenida a los empleados con la organización. Resalta las debilidades y amenazas para consolidar una adecuada comunicación, como las relaciones interpersonales, identificadas como factores que influyen en el desarrollo de comunicación interna efectiva.

En las instituciones la comunicación interna no solo es importante en su desarrollo normal, sino que su prueba de fuego debe ser evaluada y valorada en toda su magnitud en situaciones de conflicto, de emergencia, de caos, donde se va a desarrollar de acuerdo a la consistencia que ella tiene, en este caso salen a flote los recursos de comunicación “inherentes” a la institución, y al conglomerado laboral (Desde funcionarios de alta dirección, trabajadores de los diferentes niveles), la aplicación de la comunicación es valorada en su integridad y se destaca su verdadero valor de acuerdo a Damián et al. (2021) Perú, desarrollan un artículo vinculado a la comunicación interna en los profesionales sanitarios y su evaluación de impacto con su desempeño laboral, durante la pandemia del Coronavirus, COVID-19”, cuyo objetivo consiste en valorar este tipo de relación, en condiciones de emergencia, y ocasional. Según lo expuesto, existía una situación de crisis porque las pandemias no son rutinarias, sino esporádicas. Por ello, la autora desarrolló un método de investigación descriptivo correlacional, el cual se llevó a cabo con la ayuda de 100 profesionales del área de maternidad, y de niños en hospital público de Chimbote, Perú. Para su investigación, se utilizaron cuestionarios en línea de Google que hacían preguntas relacionadas a la comunicación y al desempeño laboral, en el proceso de recopilación de datos; los que fueron ingresados y procesados mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias y porcentajes, utilizando la versión 26 del Statistical Package for the Social Sciences, que determinó un nivel de confianza del 95% en cuanto a la correlación bivariada de Pearson. El estudio encontró que los niveles de comunicación interna eran moderados y apropiados en función a la crisis pandémica de la COVID - 19.

Si bien el resultado en condiciones normales no sería adecuado, en esta situación de caos y emergencia es considerado adecuado, porque si se hubiera obtenido un resultado negativo, se hubiera crecentado el caos en la atención al paciente con resultados alarmantes, el resultado obtenido demostró la existencia de una relación significativa, y también muy directa con la variable desempeño laboral, en este caso el referente fueron los profesionales sanitarios intervinientes en el estudio, siendo posible su contribución en este aspecto.

La comunicación dirigida al cliente interno, también conocido como empleado, se conoce como comunicación interna. Se originó como respuesta a las crecientes exigencias impuestas a las empresas para inspirar y animar a sus empleados, así como para retener a sus trabajadores con más talento, en el contexto de un entorno empresarial en constante evolución Belda (2022).

Cuando hablamos del rendimiento de un empleado en el trabajo, nos referimos al nivel de servicio o rendimiento que proporciona a su empleador en el contexto de la empresa. Esto abarca una amplia gama de talentos, desde las capacidades profesionales hasta las habilidades interpersonales, y tiene una relación directa con los resultados para la empresa Bizneo (2022).

En pocas palabras, se trata de la forma en que un empleado actúa y realiza su trabajo, así como de la influencia que ese comportamiento tiene en la empresa, tanto de forma favorable como negativa. Por decirlo de otro modo, es precisamente por eso por lo que es necesario cuantificarlo. No sólo porque un mal rendimiento puede ser perjudicial para la organización, sino también porque un rendimiento excelente puede aumentar la motivación y acercarnos mucho más a la consecución de nuestro objetivo final.

Las instituciones que requieren de la valoración de la comunicación interna en los diferentes campos y niveles, constituyéndose en herramienta de gestión que es factor determinante en la percepción del usuario, y en la efectividad de las acciones que realizan las que finalmente van a ser sometidas al escrutinio del usuario, es así como Pilco (2022) en su estudio de tesis donde desarrolló el estudio

para valorar Comunicación interna, y grado de influencia con la variable desempeño laboral en la ciudad de Trujillo, siendo específicamente Sunarp - Zona Registral N° V; desarrolló como objetivo establecer esta relación, con la finalidad de realizar una valoración que permita concluir la implementación de un plan de mejora que fortalezca el desempeño laboral. En este caso una institución que maneja una necesidad plasmada en política pública en nuestro país, que es la formalización en el registro de la propiedad, actividad que en la actualidad se desarrolla con mucha lentitud, y falta de convicción de los sectores involucrados, el proceso de investigación recurrió a una metodología básica, que se ajusta el tipo descriptiva-correlacional, y en este caso fue no experimental. La investigación se desarrolló en una población constituida de 263 trabajadores de la organización, y se tomó una muestra de 120 trabajadores, los cuales se seleccionaron utilizando criterio probabilístico no circunstancial. Se recurrió “El uso de técnicas de encuesta, cuestionarios de comunicación y cuestionarios de desempeño laboral como herramientas. Encontrando que se da una correlación significativa desde la variable comunicación hacia el desempeño de empleados de la institución, materia de estudio, determinando significancia de 0.05, y en cuanto al coeficiente Rho de Spearman, este fue de 0.517, con un 42%” de los encuestados diciendo tener buena comunicación interna y un 57% diciendo tener mala comunicación. Con este estudio se reafirma tal vez la percepción desde diferentes premisas de la SUNARP, y tal vez justifique el desinterés de la población por afianzar la regularidad de la propiedad, a pesar de ser una necesidad. En tal sentido planteamos algunas definiciones de desempeño laboral. Chiavenato (2011) enfatiza que el rendimiento se define como la conducta y las actividades de los integrantes de la organización, que son significativas para lograr que esta logre alcanzar los objetivos de interés. Significa que la fortaleza de una organización es su adecuada condición para ofrecer un trabajo de calidad.

También según Chiavenato (2012) el desempeño laboral es la "efectividad de los empleados de una empresa, que es sumamente significativa y crucial para que el individuo opere con un trabajo sobresaliente y satisfacción laboral" (p.54).

En la región Ica, se han desarrollado investigaciones conducentes a valorar la comunicación interna, es de entender que el Perú es un país pluricultural, y esto nos permite aceptar que hay diferentes niveles de comunicación, la cual debe ser entendida y valorada con estas variables, por ello resulta importante considerar la formación del futuro ciudadano, y como se gesta la comunicación desde la formación de la persona como ente social, siendo un factor influyente la educación, resaltando el “Compromiso” del integrante de la institución con ella misma, esto, consecuencia de la asertividad de la comunicación interna, es así que en la investigación de Olaechea (2020), indagación en la institución educativa José Toribio Polo, sobre “Comunicación interna y engagement de los docentes, buscó valorar la relación que se daba en el uso de la comunicación y la participación de los profesores. En la investigación, consideró 80 docentes como la población; enfoque cuantitativo, para esto determinó un diseño y nivel correlacionales. Los hallazgos demostraron la existencia de conexión entre la comunicación interna eficiente para la generación de participación de los docentes en esta institución; tanto directa ($Rho=0,782$) como significativa ($p=0,000$). La hipótesis alternativa es aceptada y la relación es fuerte.

Justifica la comunicación interna con el comportamiento, la identificación, y la voluntad de contribuir, cuando esta se da de manera satisfactoria, al consolidarse el compromiso institucional, se apertura la posibilidad del desarrollo y fortalecimiento institucional.

En el desarrollo de actividades prestacionales conducentes a la administración de justicia, sector bastante cuestionado, resultaba importante indagar en su parte interna para ir encontrando los factores que puedan explicar ese contexto en el que se desarrolla, es así que Pastus y Quispe (2021) en un estudio realizado, estableció correlación en la comunicación interna y la valoración de la ética, en trabajadores y funcionarios del Poder Judicial de Ica, encontramos una interesante relación de valoración de la ética con la comunicación, por ello la finalidad fue “analizar la variable comunicación interna y determinar relación entre ética y comunicación en trabajadores y funcionarios del Poder judicial de Ica., el autor ha indagado un factor bastante sensible, se introduce en el tema de valoración de escala de valores, en esta instancia, el autor hizo uso del método cuantitativo,

nivel correlativo y diseño descriptivo. Utilizando técnica de la aplicación de muestra para poblaciones pequeñas, la muestra se estableció utilizando un tamaño de muestra calculado de 800 colaboradores y un tamaño de muestra de 63 (dentro del 10% del margen de error). Los datos fueron recolectados a través de dos cuestionarios, uno de comportamiento ético y otro de comunicación interna, y al analizarlos, los resultados mostraron el valor de 0,748, para el Rho de Spearman (considerablemente positivo) y un valor de 0;000 para la significación bilateral, esto indica que existe una relación. En este estudio concluye que la comunicación determina influencia, no solo en los demás temas abordados por otros autores como podría ser clima laboral, mejoramiento de gestión etc. sino que también como herramienta para la formación y consolidación de valores.

El tener situaciones complicadas, a nivel personal o institucional, es algo frecuente en la vida cotidiana, pero lo más importante es generar la posibilidad y la fortaleza necesaria para salir de ellas, y más aún el que estas condiciones difíciles, “caídas” o “fracasos” se tomen como experiencia que genera fuerza para superarlos, y sobre todo para generar oportunidad de crecimiento, en este sentido Gomez (2019) en su investigación sobre el fortalecimiento de la resiliencia a través de la comunicación para los procesos de ejecución de proyectos de desarrollo, tuvo como objetivo establecer incidencia en el resultado de un proyecto específico, con la calidad de la comunicación interna.

El autor participó en la metodología de este proyecto para hallar el impacto de la comunicación interna en un proyecto específico como lo es el de la resiliencia, para el desarrollo de su investigación aplicó diseño descriptivo-explicativo, y muestra de 15 trabajadores, el instrumento que se aplicó un cuestionario previamente validado para valorar la variable comunicación interna. Los datos obtenidos le permitieron desarrollar el procedimiento estadístico, y en este caso hizo uso de herramienta Excel, y recurrió al programa SPSS 22 para la elaboración de los gráficos de barras y tablas, hizo uso del procedimiento estadístico r-cuadrado de Speman; para el análisis de correlación y la prueba de hipótesis. Concluyó que la variable comunicación desarrolló impacto positivo de acuerdo a los resultados del proyecto al que se hizo referencia estableciendo la relación de la comunicación con la resiliencia. El autor, permite sostener que, para la resiliencia en las

organizaciones, se constituye como una importante herramienta, la comunicación interna no solo para la sostenibilidad sino también para el resurgimiento empresarial, y ¿porqué no? Para el relanzamiento, renovación, reinventarse o la reestructuración necesaria de las instituciones.

Existe sustento y fundamentación teórica de las variables de estudio, tal y como lo sostienen Castagnola et al. (2020) que fundamentan señalando que el rendimiento laboral de una persona incluye tanto la calidad como la cantidad de trabajo realizado. El rendimiento viene determinado por la forma en que los empleados interactúan entre sí dentro de una determinada organización o entorno de trabajo. Al igual describen Durán y Peña (2016) el término desempeño se refiere a la actividad o actividades que una persona realiza con el objetivo de lograr un impacto, una consecuencia o un determinado resultado.

Examinado desde diversas perspectivas, el complicado proceso del rendimiento laboral implica varios aspectos, entre los que destaca la relación entre las recompensas percibidas y el rendimiento, esto puede incluir tanto la remuneración base como las contingencias a la consecución de objetivos o indicadores, resultando crucial que los empleados reconozcan que las recompensas o estímulos que reciben de la empresa a la que pertenecen son proporcionales a sus contribuciones diarias. De Faria (1995) argumenta que el rendimiento en el trabajo se mide por lo bien que uno cumple con las tareas que se le asignan.

Desde este contexto teoriza, Chiavenato (2007, p. 244) afirmando que “todo trabajador conoce su nivel de desempeño dado que cuenta con la información necesaria”. La mayoría de las veces, los empleados realizan ciertas tareas para sus empleadores que dan como resultado una compensación, pago, seguridad y estatus y, a cambio, el empleador es recompensado por su arduo trabajo y la finalización exitosa de sus tareas. Se analizan los elementos que miden la ocupación laboral, se toman en consideración una sucesión de componentes que afectan la efectividad del empleo y difieren de una profesión a otra. Los criterios para medir el desempeño en el rol específico de administrar escuelas están vinculados a la capacidad de administrar escuelas, mantener la calidad educativa y fomentar la camaradería y la cooperación con las instituciones y comunidades

circundantes. Expresa, entonces una aplicabilidad de una adecuada comunicación que conduce al desarrollo de la organización, y que justifica para que se pueda hacer merecedor de cierto tipo de compensaciones que fortalecen el clima laboral, con un alto grado de satisfacción del trabajador, por los logros institucionales.

En cambio, Matas (2006) "Propone que, cuando se aplica a la administración pública, condiciones que inciden en el desempeño de los trabajadores también deben estar relacionados con el uso racional de los recursos financieros y materiales, ya que los niveles operativos necesitan eficiencia". El componente humano, que se centra en la coordinación entre los niveles operativos y estratégicos de las organizaciones, se destaca en el desempeño laboral de las instituciones públicas. Enfoca, una práctica real en la función pública, la que suele ser reglamentarista, muy ajustada y renuente a la implementación de medidas que alienten la productividad, muchas veces el clima laboral se encuentra perturbado por la inexistencia de una adecuada comunicación interna.

Al desarrollar la variable comunicación, en estudios de investigación se hace necesario visualizar el enfoque epistemológico.

Como lo describe La Rosa (2012)

Las posturas de los que denomina "comunicólogos" quienes muestran convencimiento que la comunicación, se desarrolla por sus estándares del conocimiento científico; de los "integracionistas sostienen que la comunicación carece de identidad como ciencia, se vale de otras disciplinas sociales, por lo que no se le puede reconocer identidad como ciencia y los "negativista" sostienen que la realización de estudios sobre comunicación no reúne las condiciones suficientes para poderlos denominar científicos. También que la epistemología comunicacional, desarrolla su contexto, buscando se responda a la gran cantidad de interrogantes en referencia al conocimiento relacionado con el denominado status científico planteadas.

En cuanto a la situación científica de la comunicación, la epistemología busca soluciones a una multitud de problemas abordados en relación con el conocimiento. La comunicación es una actividad humana que se ha desarrollado a lo largo del tiempo desde las formas más primigenias de

intercambio, cuando probablemente existían muchos paralelismos con la comunicación animal, hasta los modos más sofisticados de representación simbólica de la realidad. En sí misma, la comunicación, como cualquier otro fenómeno de la realidad, no requiere conocimientos científicos. Sin embargo, gracias a la reflexión y a la importancia adquirida, sobre todo en las diversas formas de comunicación de masas, se han acumulado conocimientos en las últimas décadas, lo que ha permitido la formación gradual de una disciplina cuyo estatus científico sigue siendo objeto de debate. La comunicación, a pesar de su juventud, ha experimentado una rápida evolución como consecuencia del estudio y la construcción teórica constantes (p. 56)

Cárdenas (2007) en su artículo Epistemología y comunicación hace mención del carácter científico de la comunicación. Identifica ciertos criterios correspondientes a fin de sustentar su científicidad, con el afán de demostrarle la viabilidad de su desarrollo, como algo que debe ser una posibilidad de ser considerada, como ciencia; considera que es posible que la comunicación sea vista como ciencia. Desarrolla argumentos sostenibles que dejan abierta la posibilidad de definirla como tal, o de verla muy lejos de esta propuesta.

Maldonado (2016) realiza un enfoque de la contextualización teórico-referencial, estableciendo la firmeza de lo que en su oportunidad había problematizado Matte-lart, en referencia a las diferentes corrientes teóricas de la comunicación, destacando fuerte presencia de una contextualización teórico-referencial. Haciendo un enfoque de la comunicación y las posibles corrientes teóricas, podemos considerar como preponderante la Escuela de Frankfurt (Benjamin); también los investigadores ingleses Hoggart, Williams, Thompson, Hall; Es importante también considerar la postura en este campo de Paulo Freire; aporta el desarrollo filosófico y crítico de Habermas. El enfoque y desarrolla de estas propuestas, da significancia a la gnoseología, siendo sus conclusiones la sostenibilidad de la propuesta científica en América Latina.

La comunicación ha tenido como horizonte el uso y aplicación de herramientas de comunicación, la pandemia como consecuencia del covid -19, aceleró este proceso convirtiéndolo en una necesidad ineludible, consolidándose el

uso, de estas, aunque con muchas dificultades con la finalidad de gestar un proceso de comunicación efectiva entre los integrantes de la institución, y que en la actualidad se orienta a un proceso de consolidación con el objetivo de lograr la comunicación efectiva, garante del desempeño laboral.

La garantía para el desarrollo de una institución, es el logro y sostenibilidad de un adecuado clima laboral, condición que se gesta y se logra, utilizando los adecuados canales de comunicación. En este sentido es importante adecuar la comunicación con el tipo de actividad que desarrolla la Institución. Se debe agregar que la creación de esta investigación, sin embargo, es esencial para establecer un precedente académico que hará posible que los tesisas posteriores obtengan más conocimientos sobre la comunicación interna y el rendimiento laboral.

En consecuencia, el hecho de que la información llegue óptimamente a los diferentes niveles y todos los estamentos de la organización, incluida la Dirección General, los ejecutivos, los directivos y los empleados. Pretende explicar a los públicos internos lo que hace la empresa, fomentar un ambiente de participación e integración y potenciar el entusiasmo y la productividad de los empleados. Todo ello con el objetivo de lograr la mayor optimización posible de los recursos de la empresa y de las instituciones, llevando a cabo los proyectos de forma más eficiente y rentable.

El rápido y competitivo clima empresarial actual requiere una estrategia de comunicación que sea a la vez sistemática e interactiva, abierta a la retroalimentación de todas las partes implicadas y que, en última instancia, tenga como objetivo transmitir un sentido de unidad, equidad y camaradería dentro de la plantilla del sector público. Es importante que las comunicaciones oficiales lleguen a los trabajadores antes de que cualquier rumor u otra forma de comunicación no oficial pueda extenderse y distorsionar el mensaje deseado.

La comunicación dentro de una organización debe manejarse conscientemente, lo que significa que debe planificarse de antemano. Por esa razón, debe plantearse objetivos sostenibles, que determinen resultados que puedan ser valorados. La comunicación dentro de la empresa debe funcionar como

una herramienta organizativa sistemática, ya que esto nos permitirá operar con mayor eficacia y eficiencia. Dentro de las políticas institucionales se debe considerar que la comunicación se puede constituir como un sistema transversal. Esto evita que se limite la comunicación a algo puramente instrumental. La comunicación dentro de una organización puede considerarse tanto su alma como su espíritu. Es el equivalente institucional y organizativo del sistema nervioso humano.

La empresa de hoy, que se sitúa en un entorno de comunicación que da la posibilidad de interactuar de manera continua y sostenida, lo que le permite evolucionar en positivo de manera dinámica en el que se prioriza a las partes interesadas internas como contribuyentes clave porque su compromiso es crucial para el crecimiento sostenido de toda institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

Enfoque cuantitativo siendo tipo correlacional, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) se orientó a establecer la correspondencia que se dio entre dos variables, seleccionadas hacia el fin de la investigación, que buscaba establecer la existencia de grado de asociación en un contexto específico. (p.105)

3.1.2. Grado de abstracción

Básica, se sustenta en lo propuesto por Salgado (2018) el autor buscó que acopiar nuevos conocimientos, a fin de contribuir en incrementar el acervo teórico, dejando de lado la aplicabilidad práctica, que de ello pueda obtenerse (p.64)

3.1.3. Diseño

Sustentado en lo que define Hernández et al.(2014) es No Experimental, debido a que, en su desarrollo, no es sometida a una maniobra premeditada de variables, por lo que se limita a determinar el ambiente natural, y en el proceder al desarrollo de análisis (p.152)

Figura: 1

Diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación interna

Empleando las palabras de Brandolini et al. (2009) quien realiza una definición de comunicación interna y la valora como método, del mismo modo la ubica como herramienta de gestión. Al considerarla método, lo justifica al considerar que se trata de un procedimiento que permite el logro de un fin, cuando el objetivo es maximizar la eficiencia al igual que o referente a la forma de recibir y comprender los mensajes debe ser eficaz. Por tanto, lo que en este sentido se debe dar a los integrantes de la organización y en general a todos los involucrados, debe dar como resultado la generación creación de un ambiente que fortalezca la producción, que se genere ambiente de convivencia armónica y se genere espíritu de participación.

Cuando se ve que se trata de un recurso manejable orientado a permitir a la organización fortalecer consolidar objetivos corporativos y culturales, así como el horizonte que se traza la organización, de su función, los de tipo estratégico y los de comportamiento, por tanto, la comunicación interna resulta ser herramienta clave y al mismo tiempo la culminación de las prácticas democráticas de gestión. Se señala también que el nuevo enfoque psicológico vinculante de los miembros integrantes de una organización con ella misma determina que la comunicación interna no resulta ser un medio para conseguir un fin, más bien constituye una herramienta fundamental para generar diferentes y nuevas competencias, entre ellas la flexibilidad, polivalencia, apertura al cambio, espíritu participativo, talento innovador, trabajo en equipo, entre otras. García (1998).

En cuanto a lo investigado en referencia a dimensiones de comunicación interna se consideró el siguiente autor: Ongallo (2007).

- Descendente

La considera como la que tiene su origen en un punto específico de una organización, y desde allí se direcciona hacia abajo, lo que determina el esclarecimiento de una estructura de jerarquía, y en base a ello se informa, teniendo característica de ser influyente.

- Ascendente

La considera como la que tiene su origen en un punto específico de una organización, y desde allí se direcciona hacia arriba, lo que determina también una estructura de jerarquía, y en base a ello se proporciona información variada, que pueden ser propuesta de ideas, sugerencias, quejas, las que se dirigen a miembros de nivel superior, en la organización.

- Horizontal

La considera como la que tiene su origen en un punto específico de una organización, y desde allí se direcciona hacia miembros homólogos en cuanto a nivel jerárquico en la organización, se debe considerar que tiene como característica de que puede ser oficial u oficiosa.

D2: Canales de comunicación interna.

Considerado como herramientas tradicionales o tecnológicas para brindar información a los públicos y mantenerlos informados de las diversas actividades organizacionales. Drew (2022) debemos recordar que no siempre es necesario combinar todos los canales de comunicación interna actuales de nuestra empresa. Funcionará mejor si utilizamos sólo aquellos que sean adecuados para nuestros fines; de lo contrario, corremos el peligro de solapar datos y establecer silos de información, lo que sólo provocará la pérdida de material vital y su incapacidad para alcanzar su objetivo.

- Boletines informativos

Planning (2019) sitio web destaca es la voz de la institución o de la empresa ante su público interno e idealmente un foro para que sus miembros se expresen. En sus inicios el boletín podía ser un canal de comunicación unidireccional, pero hoy su función se ve reforzada por los comentarios informativos (diálogo institucional).

El boletín informa a los trabajadores sobre los acontecimientos internos, manteniendo la cultura organizativa y la identidad corporativa, considerando, objetivos, misión, visión, consolidación de valores; que deben ser parte de la política que se desarrolla en la institución, e incluyendo las voces de los

empleados. Esto se hace para mantener a sus miembros informados, fomentar la identificación y fomentar el desarrollo cultural.

- **Vitrinas informativas**

Según (ISPA.ES, 2019) es una forma de comunicación que atrae la atención del observador revelando tras un cristal el valor informativo que posee a través de uno de los cinco sentidos: visual, gustativo, auditivo o táctil.

En general, se utiliza en marketing para presentar un producto a la venta a un determinado consumidor. Sin embargo, también puede utilizarse para presentar a los alumnos un tema de interés.

- **E-mail institucional**

Bajo el esquema de Robbins y Judge (2009) desarrollo tecnológico, una herramienta que permite recibir y transmitir información, ya sea como documentos, libros, artículos, etc.; siendo la característica del acceso a la universalidad de los mismos, ya que se puede tener toda la información al instante, y de cualquier parte del mundo. El rechazo a este tipo de comunicación, nos hace ser extraños a la humanidad actual, no se puede soslayar las ventajas del correo electrónico: los mensajes pueden escribirse, editarse y lograr almacenamiento instantáneo; y poder enviarse a diferentes personas o instituciones de manera simultánea con un clic; leerse en su totalidad a conveniencia del destinatario.

V2: Desempeño laboral

- **Variable 2: Desempeño laboral.**

Chiavenato (2004) afirma que el cumplimiento de un trabajo es el logro de los resultados previstos en relación con los compromisos y tareas especificadas en el puesto que desempeñan, durante el período de tiempo determinado y acordado con el empleador, durante el cual el individuo demuestra y logra las competencias requeridas para el logro de los objetivos en relación con las responsabilidades y tareas especificadas en la descripción del cargo.

- **D1: Motivación**

Peiró(2020) la plantea como un proceso orientado a que el miembro de la organización reciba el estímulo necesario para activarse, y de esta manera se

involucre en las actividades que desarrolla la institución con la finalidad de obtener los logros que se ha propuesto, y también para conseguir la satisfacción de las necesidades de esta.

Es de señalar, que es inherente a la persona, el tipo de estímulo que requiere para lograr el nivel necesario para el logro de su motivación, por tanto, se deben considerar los diferentes factores intrínsecos, que facilitarán su contribución para que se alcancen los objetivos trazados.

D2: Productividad.

Las instituciones se orientan a producir bienes o servicios, los que de acuerdo a las condiciones de calidad deben orientarse a la satisfacción de los usuarios, lo que se sustenta en el fortalecimiento de la actividad laboral. Moreira (2018) la evaluación del desempeño es la actividad central de la gestión de recursos humanos y consiste en un método diseñado para evaluar objetivamente el desempeño del personal de una organización. Es un procedimiento que estimula o evalúa la valía, la grandeza y los atributos de una persona, y ahí radica su importancia. En un sentido sistemático, la productividad de un empleado equivale a su rendimiento. Con un enfoque sistemático, se afirma que algo o alguien es productivo si, con un determinado número de recursos (Inputs) en un tiempo específico, se produce el mayor rendimiento.

Para que el entorno de trabajo se desarrolle de manera saludable, es necesario establecer una condición que fortalezca la comodidad para desarrollarse se asuma la decisión de no permitir factores morbosos y negativos como actitudes que perturban a la organización. Debe haber una sensación de que se está logrando algo que vale la pena, algo que da sentido al esfuerzo. Cada persona debe asumir que hay un compromiso de la institución con su bienestar.

Al existir un mayor sentimiento de pertenencia dentro de la empresa, un ambiente agradable se consigue fortalecer el logro que se ha propuesto la organización. Un ambiente negativo, por el contrario, conlleva una ausencia de conexión con el horizonte que pretende desarrollar, así como una degradación del ambiente de trabajo, lo que conduce a conflictos, baja productividad, absentismo y como consecuencia ineficacia. Una empresa que determina que sus trabajadores tengan baja calidad de vida o denote una cultura corporativa negativa puede afectar

negativamente deteriorando la salud mental y condiciones físicas de sus empleados. En el campo ambiental, es importantes, eliminar o reducir los riesgos, ya que condicionan estado de salud, determinando consecuencias, que pueden ser inmediatas. Éstas se manifiestan en diversas formas de daño a la salud física, como psicológica, que pueden determinar cambios en el comportamiento, y por ende influir en la producción.

nivel estratégico, o de **D2. Canales de estructura comunicación interna,** comportamental de la estableciéndose como empresa García (1998). indicadores:

Ordinal
(Likert) Cuestionario

- Boletines informativos
- Vitrinas informativas
- E-mail institucional

<p>V2. Desemp eño laboral</p>	<p>Se considera al desarrollo de funciones adecuadas e inherentes a lo que le corresponde en su centro laboral, donde consolida sus objetivos de desarrollo personal, así como también se debe</p> <p>La variable desempeño laboral estuvo constituido por 18 ítems con dos dimensiones:</p> <p>D1. Motivación, teniendo como indicadores:</p>	<p>Motivación</p>	<p>Compromiso institucional</p> <hr/> <p>Oportunidad de ascenso</p> <hr/>	<p>Ordinal (Likert) Cuestionario</p>
---------------------------------------	---	-------------------	---	---

considerar, como el - Compromiso con la
proceso participativo, institución
que permite que la - Oportunidad de
empresa logre ascenso.
desarrollo de Productividad
productividad con su **D2. Productividad,**
participación, pudiendo teniendo como
ser también indicador:
participación negativa. - Trabajo en equipo
Robbins y Judge (2009).

Trabajo en
equipo

Nota: Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

3.3. Población

3.3.1. Población

En este caso se dio por el total de trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, siendo un total de 68 trabajadores administrativos. Nel (2010) plantea la conformación de una población señalando que es todo el conjunto de personas, animales, cosas, etc. portadores de conocimientos de los fenómenos investigados. Es una colección completa de elementos (sujetos, objetos, sucesos o datos) que comparten ciertas cualidades. Constituye el mayor número de elementos, capaces de ser obtenidos de muestra representativa para la investigación científica.

- **Criterios de inclusión**

Trabajadores administrativos femeninos y masculinos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica.

3.3.2. Muestra

Por la naturaleza de la investigación se tomó en consideración un total de 58 trabajadores administrativos como población representada por la institución encargada de brindar los servicios educativos en la región Ica. Desde la perspectiva de Hernández et al. (2014) la considera como un subconjunto de los ocupantes los componentes o elementos de esta muestra van a tener que ser inherentes a las que tiene la población. El término "población" se refiere a todo el grupo del que forma parte la muestra.

3.3.3. Muestreo

Se recurrió al no probabilístico por conveniencia, en el cual el investigador tiene la autoridad para seleccionar a los participantes del estudio en función de su proximidad o facilidad de acceso, sujeto a la satisfacción de criterios específicos de inclusión y exclusión.

Méndez (2020) señala que se trata de una estrategia en la que los investigadores eligen las muestras en función a su accesibilidad. Los sujetos se seleccionan porque son fáciles de reclutar. Este enfoque se considera el más sencillo, barato y rápido.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se realizó, utilizando el método de la encuesta. La selección de la técnica esencial viene determinada por la naturaleza del reto y el estilo de trabajo elegido Vara (2015).

Instrumento: El cuestionario se utilizó en la etapa de recojo de datos, para ello se diseñó construyendo una serie de preguntas pertinentes a las variables de investigación y se utilizaron para recolectar datos con el objetivo de verificar hipótesis.

Desarrollan este criterio Hernández et al. (2014) definiendo cuestionario, como una serie de preguntas, las que versan de manera directa sobre las variables que se deben evaluar o un grupo de cosas dadas como afirmaciones para comprobar el grado de acuerdo o respuesta del encuestado en tres, cinco o siete categorías jerárquicas de mayor a menor o viceversa. Las opciones de respuesta, tanto verbales como cuantitativas, de cada ítem son idénticas.

3.4.1. Validez

Se determinó mediante el procedimiento de evaluación por especialistas, quienes declararán si el instrumento es adecuado o no.

Teniendo en cuenta a Sánchez (2022) el segundo paso en la evaluación de una herramienta de medición es determinar su validez, lo que implica una revisión de la viabilidad de la herramienta que es realizada por expertos en el tema de investigación, y de la metodología utilizada para realizar el estudio. La experiencia es la opinión considerada de personas que conocen bien el tema en cuestión, que tienen el reconocimiento de sus colegas como conocedores del campo y que están en condiciones de proporcionar datos, análisis e interpretaciones pertinentes.

Tabla 2

Juicio de expertos, que determinan Validez de contenido

N°	Nombre y apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio de expertos
1	Dr. Edwin Cesar Delgado Asto	Comunicación y Marketing	Si	Si	Si	Aplica
2	Dra. Marina Kelibe, Ore Choque	Metodóloga	Si	Si	Si	Aplica
3	Mg. Pablo Mamani Quispe	Comunicación para el desarrollo	Si	Si	Si	Aplica

Nota: Certificado de validez

3.4.2. Confiabilidad

Cuando las pruebas a las que se somete el instrumento determinan la obtención de resultados que se pueden considerar como consistentes y coherentes. Según Hernández et al. (2010,p. 200) se debe considerar que es un instrumento confiable.

Por consiguiente, se permitió detallar la sostenibilidad confiable del test, para la cual se aplicó alfa de Cronbach, como coeficiente de confiabilidad, a una muestra piloto de 25 elementos. Luego se procesaron los datos, para ello se aplicó Programa Estadístico SPSS versión 25.0.

Tabla 3

Validez del test de evaluación la comunicación interna se vincula la variable desempeño laboral en el caso de los trabajadores administrativos pertenecientes a institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022

	Alfa de Cronbach	N de elementos
<i>comunicación interna</i>	0,820	25
<i>Desempeño laboral</i>	0,820	25

En esta tabla se realizó el coeficiente Alfa de Cronbach para el cálculo de la prueba resulto ser, 820, deviniendo en que, el instrumento es confiable y determinó su aplicación en el tema investigado.

3.5. Procedimientos

Luego de la validación de los juicios de expertos, se tramitó una solicitud al responsable de la institución encargada de brindar los servicios educativos en la región Ica. Una vez otorgada la autorización previa información se procedió a enviar el instrumento por correo institucional a los colaboradores para para aplicar el instrumento a la muestra.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicó software de análisis estadístico Spss, para procesar y analizar la información de los datos que se recopiló con los diferentes instrumentos utilizados. Los resultados fueron presentados por tablas y figuras.

Como complemento se aplicó la prueba de normalidad para la verificación del tipo de estadística a utilizar.

Prueba de normalidad

1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H0: Los datos tienen una distribución normal.

H1: Los datos NO tienen una distribución normal.

2. Elección del nivel de significación (α).

Confianza = 95%

Nivel de significancia (Alfa) es $\alpha = 0,05$ (5%)

3. Prueba estadística a emplear.

“Considerando que, la muestra de estudio es ≥ 30 datos, se ha determinado el uso de la prueba de Kolmogórov-Smirnov”.

“Esta prueba, llamada Kolmogórov-Smirnov, según el Sig. Asintótica (al final del cuadro) también llamado “p-valor”, permite conocer si usaremos una prueba paramétrica o no paramétrica”.

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

Tabla 4

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,100	58	,200*
Desempeño laboral	,070	58	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

4. Criterio de decisión

Si $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Si el $p\text{-valor} \geq 0,05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

5. Decisión y conclusión.

Como el $p\text{-valor}, n > 0,05$; determina, se rechace la H_a y se acepta la H_0 , es decir los datos SI presenta distribución normal, en consecuencia, se aplicó prueba paramétrica Correlación de Pearson para muestras relacionadas.

3.7. Aspectos éticos

Confidencialidad: se determinó que todos los datos que se obtuvieran, serían aplicados para valoraciones de estudio académico. Se limita el uso por personas e instituciones, para destino diferente al establecido, si no se cuenta con permiso de los autores, bajo responsabilidad.

Participación libre: los participantes en la investigación, no son sujetos a ningún tipo de coacción, ni mediatización, solo procede la motivación para ser parte de los que se involucran en la resolución del cuestionario.

El consentimiento de la información: Se solicitó el permiso correspondiente para realizar el estudio, al responsable de la institución del servicio educativo de la región Ica, para poder pedir a sus integrantes la resolución del cuestionario.

Anonimato: Siendo la finalidad obtener la información real, se garantizó la confidencialidad de los participantes, por lo que no se solicitó su identidad.

Guía de Normas APA: Se cita y referencia a todos los autores rigurosamente de acuerdo con las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados obtenidos de la aplicación de cuestionario de la variable comunicación interna.

En el procesamiento del cuestionario en los trabajadores, se detalla el número de ítems, de acuerdo a las dimensiones que se han valorado.

Tabla 5

El cuestionario de comunicación interna se estructuró así:

Dimensiones	Numero de ítems	Peso %
Tipos de comunicación Interna	12 ítems	50%
Canales de comunicación interna	12 ítems	50%
Total	24 ítems	100%

Tabla 6

Las opciones de respuesta del cuestionario de la comunicación interna fueron las siguientes:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

Tabla 7

En cuanto a las categorías, que permitieran la medición de la variable comunicación interna se utilizó:

Deficiente	Regular	Bueno
------------	---------	-------

Tabla 8

variable: Comunicación interna (rangos empleados)

Variable	1:	D1:	Tipos de	D2:	Canales de
Comunicación interna		Comunicación interna		Comunicación interna	
Deficiente		Deficiente		Deficiente	
[0-40]		[0-20]		[0-20]	
Regular		Regular		Regular	
[41-81]		[21-41]		[21-41]	
Bueno		Bueno		Bueno	
[82-120]		[42-60]		[42-60]	

Nota: Hecho con el Software estadístico SPSS

Se Presentan tablas y figuras a fin de facilitar la comprensión del lector

Tabla 9

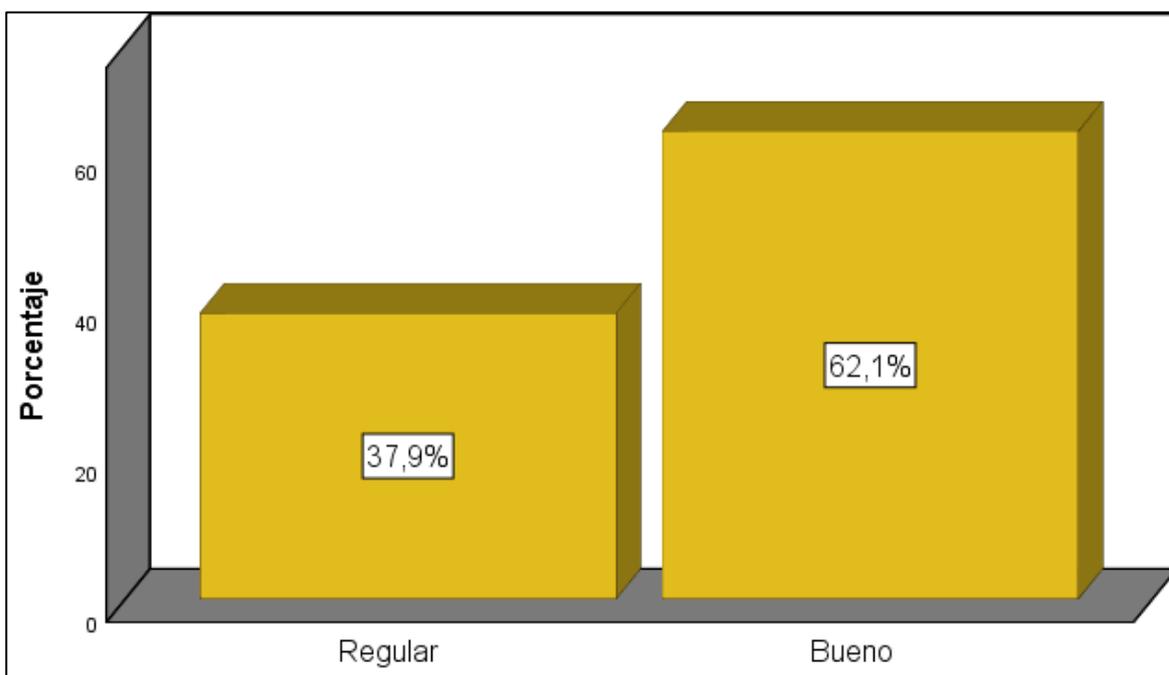
Comunicación interna en trabajadores administrativos: Los rangos empleados fueron de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Deficiente	[0-40]	0	00,0%
	Regular	[41-81]	22	37,9%
	Bueno	[82-120]	36	62,1%
	Total		58	100,0%
	Media		2,62	

Nota: Se expresa información obtenida del cuestionario sobre la variable Comunicación interna

Figura 2

Comunicación Interna en trabajadores administrativos: Institución que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022



Nota: Referencia tabla 9

En el procesamiento de la información obtenida en el cuestionario sobre la variable comunicación interna de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Al referirnos a la tabla 9, se observa que 22 trabajadores administrativos lo que representa el 37,9%, conciben que el nivel de comunicación interna es regular; a diferencia, 36 trabajadores administrativos lo que representa el 62.1%, conciben que el nivel de comunicación interna es Bueno en la institución responsable del servicio educativo de la región Ica.

En general, se determina media aritmética de 2,62, lo que demuestra un nivel deficiente en el uso de la comunicación interna en trabajadores administrativos: institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Tabla 10

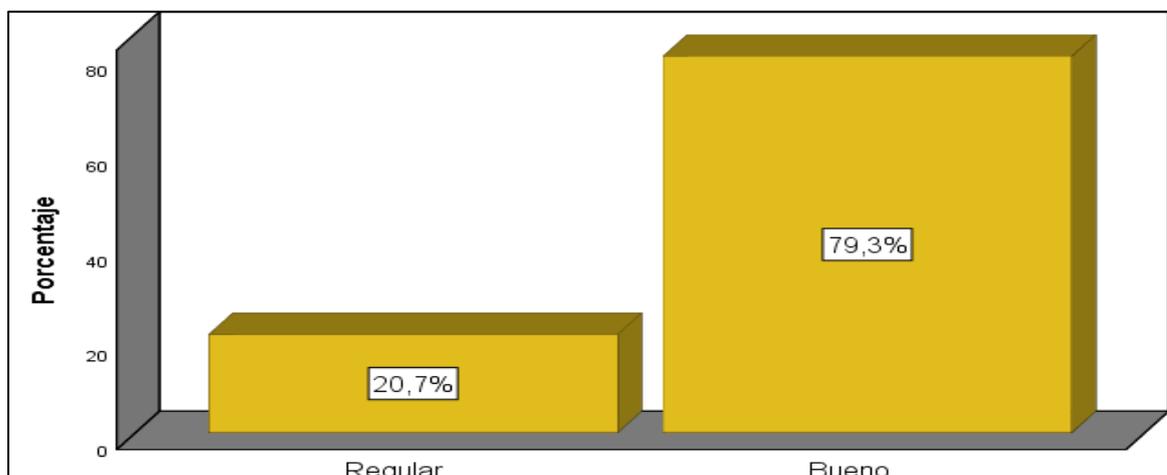
Tipos de comunicación Interna en trabajadores administrativos: Institución que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022

Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente [0-20]	0	00,0%
	Regular [21-41]	12	20,7%
	Bueno [42-60]	46	79,3%
	Total	58	100,0%
	Media	2,79	

Nota: : Se expresa información obtenida del cuestionario sobre la variable Comunicación interna.

Figura 3

Tipos de comunicación interna de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022



Nota: Referencia tabla 10

En el procesamiento de la información obtenida en el cuestionario sobre la variable comunicación interna de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Al referirnos a la tabla 10, se observa que 12 trabajadores administrativos lo que representa el 20.7%, conciben el nivel de tipos de comunicación interna es regular; a diferencia, 46 trabajadores administrativos lo que representa el 79.3%, conciben que el nivel de tipos de comunicación interna es bueno, de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

En general, se determina el logro de una media aritmética de 2,79 lo que demuestra un nivel deficiente en el conocimiento de tipos de comunicación interna de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Tabla 11

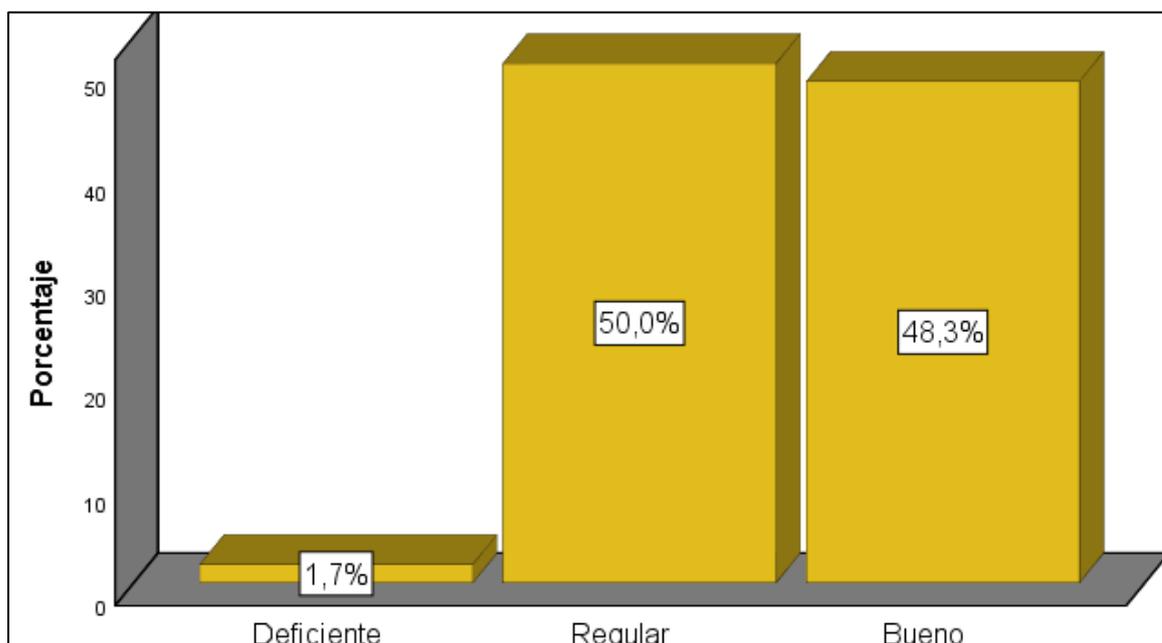
Canales de comunicación Interna de trabajadores administrativos en institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

Escala de evaluación			Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	[0-20]	1	1,7%
	Regular	[21-41]	29	50,0%
	Bueno	[42-60]	28	48,3%
	Total		58	100,0%
	Media		2,47	

Nota: Referencia resultados obtenidos en aplicación de cuestionario Comunicación interna.

Figura 4

Canales de comunicación Interna de los trabajadores administrativos de la institución *que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022*



Nota: Referencia tabla 11

En el procesamiento de la información obtenida en el cuestionario sobre la variable comunicación interna de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022

Al referirnos a la tabla 11, se observa que 1 trabajador administrativo lo que representa el 1.7%, conciben el nivel uso de canales de comunicación interna como deficiente; a diferencia, 29 trabajadores administrativos lo que representa el 50.0%, conciben que el nivel uso de canales de comunicación interna es regular. Finalmente 28 trabajadores administrativos lo que representa el 48.3%, conciben que el nivel uso de canales de comunicación interna es bueno, en la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

En general, se determina el logro de una media aritmética de 2,47 lo que demuestra un nivel deficiente en el nivel de uso de canales de comunicación interna de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

4.2.Resultados obtenidos de la aplicación de cuestionario de la variable Desempeño laboral

En el procesamiento del cuestionario en los trabajadores, se detalla el número de ítems, de acuerdo a las dimensiones que se han valorado

Tabla 12

El cuestionario de desempeño laboral se estructuró así:

Dimensiones	Numero de ítems	Peso %
Motivación	13 ítems	72,22%
Productividad	5 ítems	27,78%
Total	18 ítems	100%

Tabla 13

Las opciones de respuesta del cuestionario de la comunicación interna fueron las siguientes:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

Tabla 14

La medición de la variable desempeño laboral se dio en base a las categorías

Deficiente	Regular	Bueno
------------	---------	-------

Tabla 15

La variable: Desempeño laboral, permitió el desarrollo de los rangos

Variable	2:	D1: Motivación	D2: Productividad
Desempeño laboral			
Deficiente		Deficiente	Deficiente
[0-42]		[0-20]	[0-22]
Regular		Regular	Regular
[43-85]		[21-41]	[23-45]
Bueno		Bueno	Bueno
[86-125]		[42-60]	[46-65]

Se presentan resultados expresados en tablas y figuras .

Tabla 16

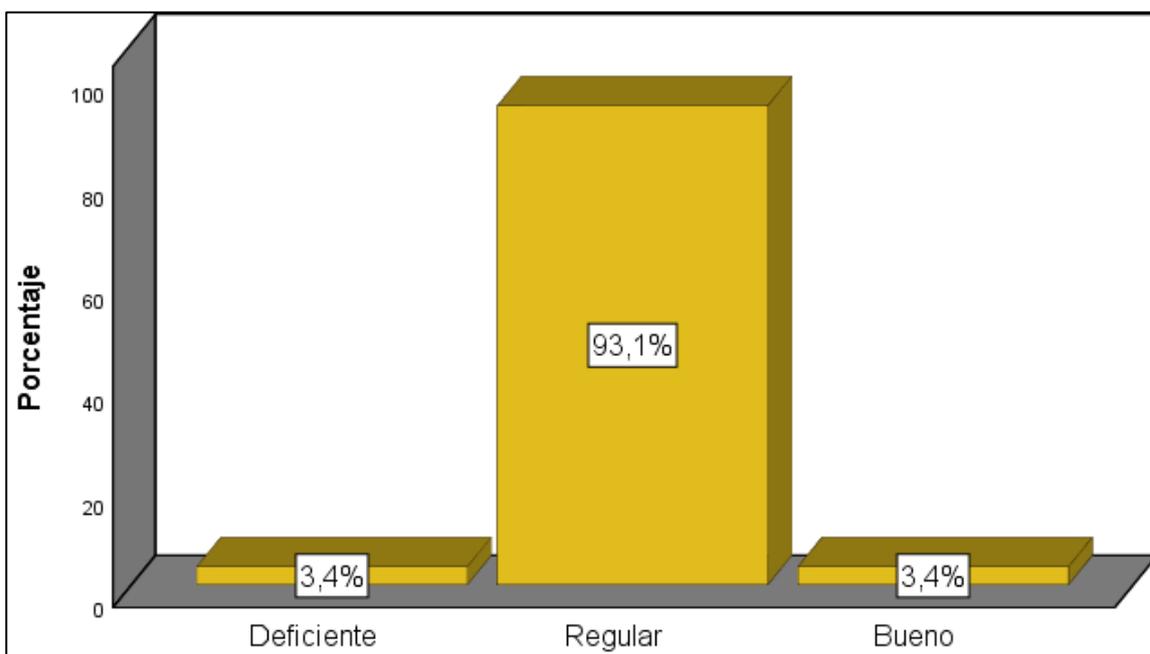
Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente [0-42]	2	3,4%
	Regular [43-85]	54	93,1%
	Bueno [86-125]	2	3,4%
	Total	58	100,0%
	Media	2,0	

Nota: Tomado de la información del cuestionario que procesó la variable desempeño laboral

Figura 5

Desempeño laboral de trabajadores administrativos de institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.



Nota: Referencia tabla 16

En el procesamiento de la información obtenida en el cuestionario sobre la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Al referirnos a la tabla 16, se observa que 2 trabajadores administrativos lo que representa el 3.4%, conciben que el nivel de desempeño laboral es deficiente; a diferencia, 54 trabajadores administrativos lo que representa el 93.1%, conciben que el nivel de desempeño laboral es regular. Finalmente 2 trabajadores administrativos lo que representa el 3.4%, conciben que el nivel de desempeño laboral es bueno en la institución responsable del servicio educativo de la región Ica.

En general, se determina media aritmética de 2,0, lo que demuestra un nivel deficiente en el desempeño laboral en trabajadores administrativos: institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Tabla 17

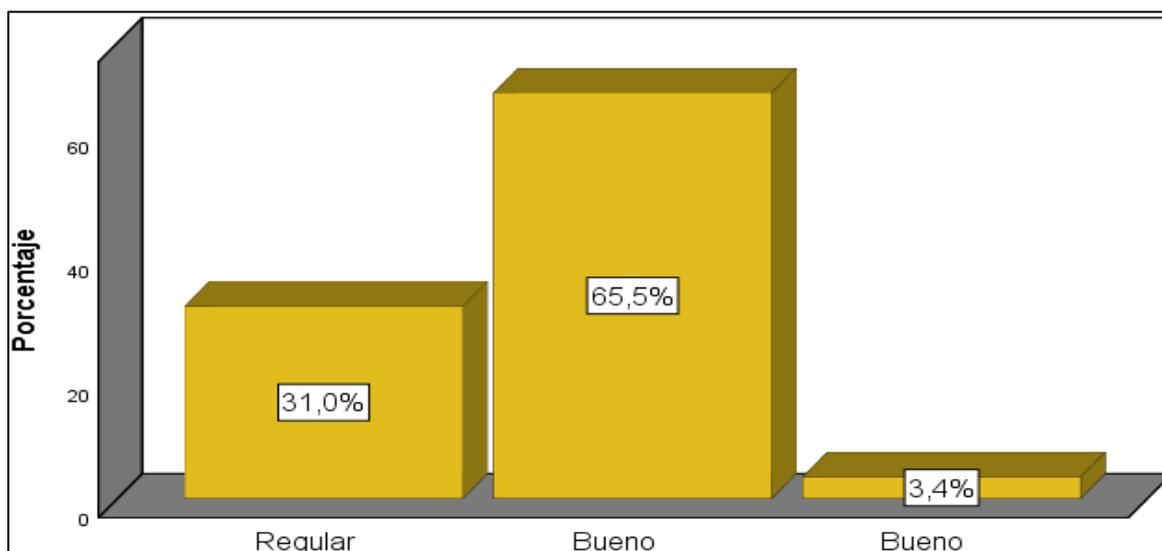
Motivación de los servidores administrativos de institución que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022

Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido Deficiente	[0-20]	18	31,0%
Regular	[21-41]	38	65,5%
Bueno	[42-60]	2	3,4%
Total		58	100,0%
Media		2,72	

Nota: Tomado de la información que se obtuvo al aplicar cuestionario sobre la variable desempeño laboral

Figura 6

Motivación de trabajadores administrativos de institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.



Nota: Origen tabla 17

En el procesamiento de la información obtenida en el cuestionario sobre la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicio educativo de la región Ica, 2022.

Al referirnos a la tabla 17, se observa que 18 trabajadores administrativos lo que representa el 31%, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel deficiente; a diferencia, 38 trabajadores administrativos lo que representa el 65.5%, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel regular. Finalmente 2 trabajadores administrativos lo que representa el 3.4%, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel bueno en la institución responsable del servicio educativo de la región Ica.

En general, se determina media aritmética de 2,72, lo que demuestra un nivel deficiente en el desempeño laboral en trabajadores administrativos: institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Tabla 18

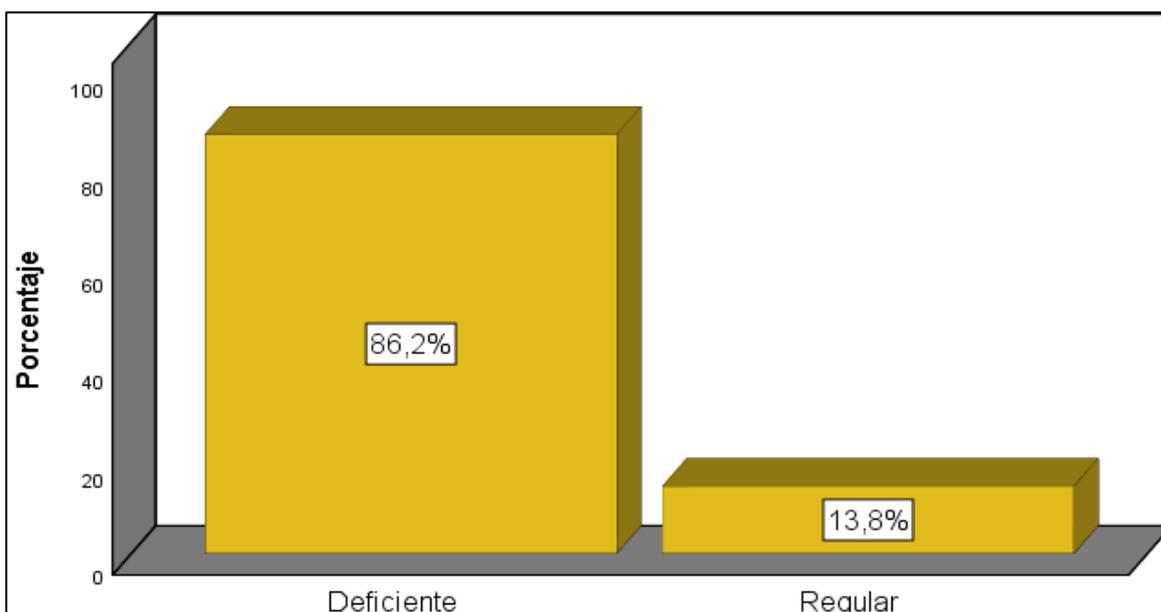
Productividad de trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de región Ica, 2022.

Escala de evaluación		Frecuencia	Porcentaje
Válido Deficiente	[0-22]	50	86,2%
Regular	[23-45]	8	13,8%
Bueno	[46-65]	0	00,0%
Total		58	100,0%
Media		1,14	

Nota: Información tomada de aplicación del cuestionario del desempeño laboral

Figura 7

Productividad laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.



Nota: Origen tabla 18

En el procesamiento de la información obtenida en el cuestionario sobre la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022

Al referirnos a la tabla 18, se observa que 50 trabajadores administrativos lo que representa el 31%, perciben que la productividad tiene un nivel deficiente; a diferencia, 08 trabajadores administrativos lo que representa el 13.8%, perciben que la productividad tiene un nivel regular, en la institución responsable del servicio educativo de la región Ica.

En general, se determina media aritmética de 1.14, lo que demuestra un nivel deficiente en el desempeño laboral en trabajadores administrativos: Institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

4.3. Descripción de los resultados de cruce de variables y dimensiones

Tabla 19

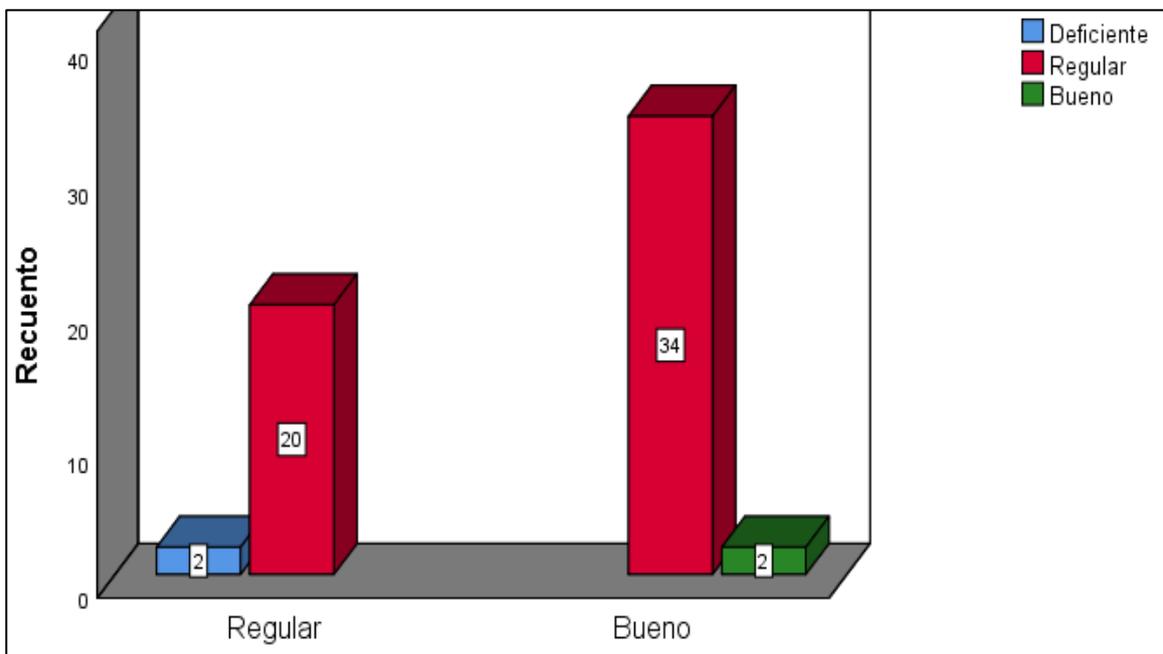
Relación entre la variable comunicación interna y desempeño laboral.

Escala de evaluación		Desempeño laboral			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Comunicación Interna	Deficiente	Recuento	0	0	0	
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	
	Regular	Recuento	2	20	0	22
		% del total	3,4%	34,5%	0,0%	37,9%
	Bueno	Recuento	0	34	2	36
		% del total	0,0%	58,6%	3,4%	62,1%
Total	Recuento	2	54	2	58	
	% del total	3,4%	93,1%	3,4%	100,0%	

Nota: Data de resultados

Figura 8

Relación entre la variable comunicación interna y desempeño laboral.



Nota: Fuente tabla 19

En el procesamiento de la información obtenida de la tabla cruzada sobre la variable desempeño laboral con la variable comunicación interna de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Al referirnos a la tabla 19, la variable comunicación interna equivale el total de 62,1%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel bueno; asimismo, se observa el resultado de la tabla de frecuencia cruzada, de desempeño laboral que equivale el total de 93,1%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel bueno de los trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Tabla 20

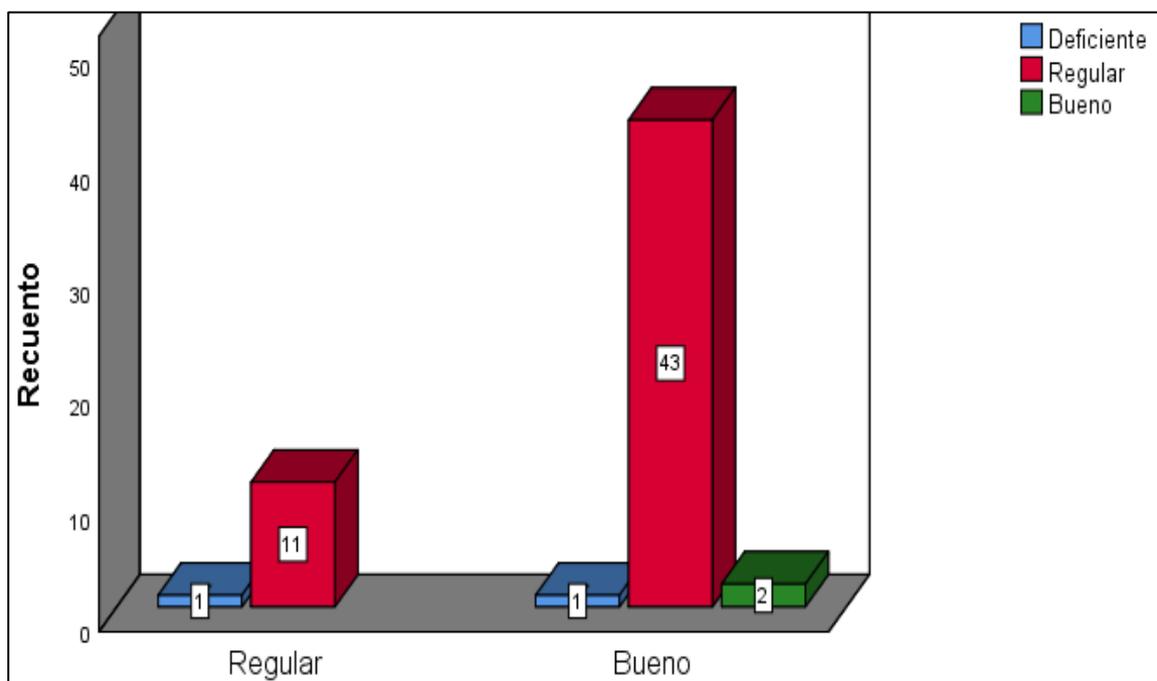
Relación entre la dimensión Tipos de comunicación interna y la variable desempeño laboral.

Escala de evaluación		Desempeño laboral			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Tipos de Comunicación Interna	Deficiente	Recuento 0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%
	Regular	Recuento 1	11	0	12
		% del total	19,0%	0,0%	20,7%
	Bueno	Recuento 1	43	2	46
		% del total	74,1%	3,4%	79,3%
Total		Recuento 2	54	2	58
		% del total	93,1%	3,4%	100,0%

Nota: Data de resultados

Figura 9

Relación que se da entre: dimensión, tipos de comunicación interna y desempeño laboral.



Nota: Fuente tabla 20

Interpretación:

Expresión que se da en la tabla cruzada, con la variable comunicación interna y variable desempeño laboral en trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Se visualiza, la dimensión tipos de comunicación interna que equivale el total de 79,3%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel bueno; asimismo, se observa el resultado de la tabla de frecuencia cruzada, de desempeño laboral que equivale el total de 93,1%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel bueno de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

Tabla 21

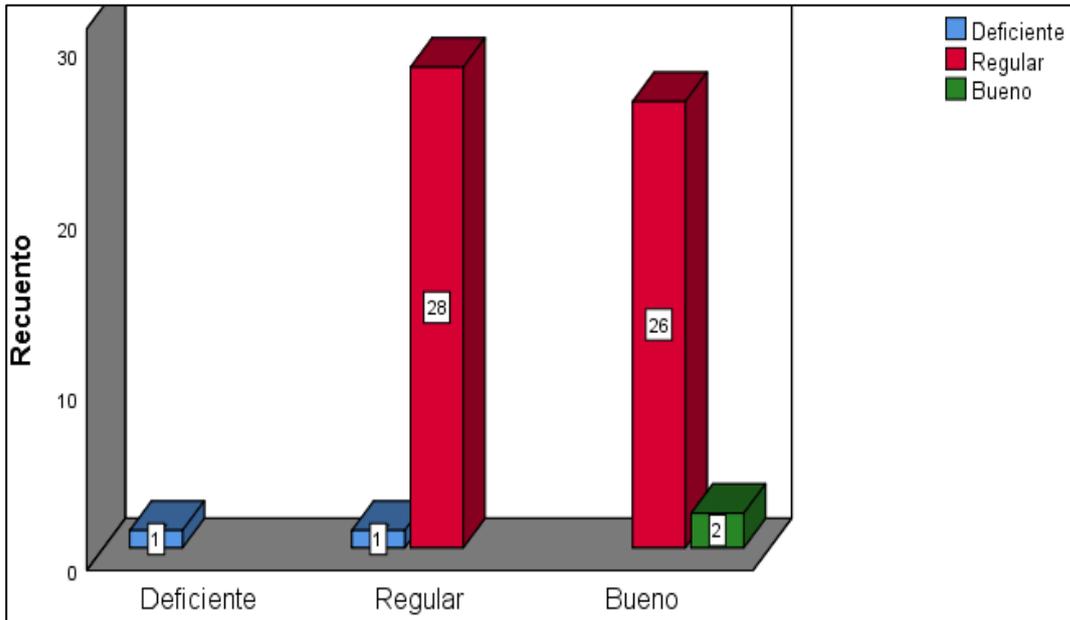
Relación entre la dimensión canales de comunicación interna y la variable desempeño laboral.

Escala de evaluación		Desempeño laboral			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Canales de Comunicación Interna	Deficiente	Recuento 1	0	0	1
		% del total	1,7%	0,0%	1,7%
	Regular	Recuento 1	28	0	29
		% del total	48,3%	0,0%	50,0%
	Bueno	Recuento 0	26	2	28
		% del total	44,8%	3,4%	48,3%
Total		Recuento 2	54	2	58
		% del total	93,1%	3,4%	100,0%

Nota: Data de resultados

Figura 10

Relación entre la dimensión canales de comunicación interna y la variable desempeño laboral.



Nota: Fuente Tabla 21

Interpretación:

Expresión que se da en la tabla cruzada, con la variable comunicación interna y variable desempeño laboral en trabajadores administrativos de la institución que gestiona y administra servicios educativos de la región Ica, 2022.

Se referencia la tabla 21, donde se visualiza, la dimensión canales de comunicación interna que equivale el total de 50%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel regular; asimismo, se observa el resultado de la tabla de frecuencia cruzada, de desempeño laboral que equivale el total de 93,1%, siendo el mayor peso de porcentaje de nivel bueno de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

4.4. Proceso de la prueba de hipótesis

4.1.1. Prueba de la hipótesis general

1º: Formulación de las hipótesis

Ha:

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

H0:

No Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

2º: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3º: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 22

Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables comunicación interna y desempeño laboral.

<i>Variables</i>		Comunicación Interna	Desempeño laboral
Comunicación Interna	Correlación	de 1	,632**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Desempeño laboral	Correlación	de ,632**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

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

4°. Toma de decisiones

Presentándose en la tabla 22 los resultados obtenidos de la evaluación de cuestionario; con la finalidad de conocer el nivel de relación de la variable comunicación interna con la variable desempeño laboral en servidores administrativos de institución responsable del servicio educativo en la región Ica, 2022.

En la tabla se observa, la comunicación interna y el desempeño laboral presentan un nivel de 5% de significación que ($0,000 < 0,05$); por lo tanto, se concluye que se acepta la hipótesis alternativa (H_a), lo que trae consigo que se rechace la hipótesis nula (H_0). Por lo que, es decir, se puede afirmar que la comunicación interna mantiene relación directa con la variable desempeño laboral en servidores administrativos de institución responsable del servicio educativo en la región Ica ,2022.

Prueba de hipótesis específica

1º: Formulación de las hipótesis 1

Ha:

Existe relación significativa entre los Tipos de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica ,2022.

H0:

No Existe relación significativa entre los tipos de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

2º: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3º: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 23

Coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión tipos de comunicación interna y la variable desempeño laboral

<i>Variables</i>	Tipos	
	Comunicación Interna	Desempeño laboral
Tipos Comunicación Interna	Correlación de 1	,563**
	Pearson	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	58
Desempeño laboral	Correlación de ,563**	1
	Pearson	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	58

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

4º. Toma de decisiones

Referenciando tabla 23 que expresa resultados de la evaluación de cuestionario; con la finalidad de conocer el nivel de relación de la variable comunicación interna y variable desempeño laboral de los servidores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

Se observa, el nivel en que se aplica los tipos de comunicación interna y la variable desempeño laboral a un nivel de 5% de significación que ($0,000 < 0,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Es decir, los tipos de comunicación interna se relaciona significativamente

con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica ,2022.

1º: Formulación de las hipótesis 2

Ha:

Existe relación significativa entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica ,2022.

H0:

No Existe relación significativa entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

2º: Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

3º: Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 24

Coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión canales de comunicación interna y la variable desempeño laboral

<i>Variables</i>		Canales de Comunicación Interna	de Desempeño laboral
Canales de Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,529**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,529**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

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

4°. Toma de decisiones

Se presentan los resultados de tabla 24, de la evaluación de cuestionario; con la finalidad de conocer el nivel de relación de la variable comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

Se observa, lo referente al uso de los canales de comunicación interna y el desempeño laboral a un nivel de 5% de significación que ($0,000 < 0,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Lo que lleva a afirmar que, los Canales de comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

V. DISCUSIÓN

Se procede a la contrastación de las posturas teóricas y científicas, que se dan en los antecedentes invocados, y el marco teórico plasmado en el tema de estudio, con los resultados obtenidos.

Se demuestra, con los resultados que se han obtenido, una relación significativa, que se da entre la comunicación interna, y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la institución responsable del servicio educativo del departamento Ica, 2022, a un nivel de 5% de significancia que ($0,000 < 0,05$); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), (Tabla 22). Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N° 1; se aprecia que: Existe relación significativa entre los Tipos de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo del departamento Ica; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de $p=0,563$, a un nivel de 5% de significancia que ($0,000 < 0,05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0) (Tabla 23).

Asimismo, en la hipótesis específica N° 2; se aprecia que: Existe relación significativa entre los Canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo del departamento de Ica; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de $p=0,529$, a un nivel de 5% de significancia que ($0,000 < 0,05$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0) (Tabla 24).

En la contrastación con otras investigaciones que se han realizado tal es el caso de Welch y Jackson, (2007). Que, de su estudio realizado, demuestra que existe un departamento de comunicación u otra denominación. Su trabajo consiste en coordinar, analizar, desarrollar y difundir todas las acciones de comunicación que están vinculadas a los diferentes tipos de públicos internos y externos, haciendo uso de variadas estrategias para comunicarse. De igual manera es de

referirse a Carretón (2007). Que, en el estudio realizado, llega a demostrar la existencia de insatisfacción, del usuario al igual que todas las Instituciones Públicas, siendo que la Institución responsable del sector educación en la provincia de Ica, sería una de las que ha mantenido un distanciamiento con el usuario final, identificado como el binomio alumno-padre de familia. En el estudio que realizó Andrade (1991) llega a la conclusión que se puede entender como comunicación interna al íntegro de actividades que desarrolla una organización a fin de crear adecuadas relaciones entre sus integrantes.

La investigación realizada por Maza (2019). Le permitió establecer la existencia de una sostenida vinculación en el caso de la comunicación interna con el desempeño laboral sustentado $r = 0.788$, lo que le permitió establecer como conclusión que basándose en la prueba de hipótesis se había obtenido resultados sostenibles que lo llevaron a 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. Siendo el resultado definitivo la probada existencia de relación significativa entre la comunicación interna y desempeño laboral. Asimismo, el estudio de Marín (2019), que en el desarrollo de su tema de estudio al igual que otros estudios, se determinó valorativamente la vinculación estrecha y de dependencia de la comunicación interna y el desempeño laboral, en el caso concreto de quienes desempeñaban el papel de colaboradores de una empresa de Huancayo. En este caso se determinó r de Pearson 0.970, con lo que se determinó la existencia de una alta incidencia de relación.

Los resultados analizados guardan relación con lo mencionado por Giles (2020), quien manifiesta en su trabajo de investigación de “comunicación interna” que los programas de formación muestran las ventajas de adoptar nuevas herramientas digitales, estimulando la contemplación y la selección de las mismas, que se ofrece una estrategia de comunicación interna completa que utiliza los canales virtuales 2.0. Asimismo, en su investigación de Gonzalo y Gómez (2017), quienes manifiestan en su trabajo de investigación de “comunicación” es importante la experiencia del cliente cuando entra en nuestras oficinas o interactúa con nuestra organización sea coherente con lo que hemos prometido y que el empleado sea el que realmente cumpla la promesa de marca

que atrajo al cliente a visitar nuestra oficina y comprar nuestro producto o servicio.

Por otra parte, la investigación realizada de una empresa privada en Quito". Montesdeoca (2017). "la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral" que permitió llegar a conclusiones significativas, como el hecho de que las debilidades en el sistema de comunicación interna de una organización pueden determinar impacto negativo significativo en el desarrollo de actividades de sus empleados porque conducen a situaciones como la reprocesamiento, la desmotivación y el conflicto. Montesdeoca Salazar descubrió y reconoció los elementos que interrumpen el sistema productivo de esta organización privada, simplificando así la creación de recomendaciones dirigidas a resolver circunstancias indeseables. Asimismo, en la "investigación de Psicología Industrial, específicamente Comunicación interna y Satisfacción laboral" de Ortiz y Gómez (2016). Donde concluye que la comunicación interna se constituye por un desarrollo positivo de interrelaciones con otras empresas, además, le permitió inferir que la comunicación interna determina una valoración en la satisfacción laboral de los trabajadores, una buena razón para considerarla un ingrediente que determina el desarrollo de las empresas.

En su investigación "Comunicación Interna y Satisfacción Laboral" Umaña (2015), el autor concluye que los empleados no tienen problemas para comunicarse inmediatamente con sus gerentes, y que cada vez que surge un inconveniente dentro de la organización, se transmite la información a los principales ejecutivos para que lo resuelvan. A partir de este estudio, se puede determinar si la comunicación interna es efectiva para producir soluciones rápidas. Por otro lado, el autor llega a la conclusión de que la comunicación hacia abajo es menos efectiva que la comunicación hacia arriba porque las organizaciones tienen dificultad para comunicar las decisiones individuales que afectan tanto a la organización como a sus miembros, mientras que a los empleados parece resultarles sencillo hablar con sus superiores inmediatos.

La investigación realizada "La relación entre la comunicación y la satisfacción laboral" Vásquez (2014), se obtuvo el siguiente resultado que el 72% considera la necesidad de un canal de comunicación, consistente que conlleve a compartir

información, mejorar las relaciones con los compañeros e impulsar la productividad. De esta manera se reafirma que la comunicación es la piedra angular del proceso productivo, ya que fortalece un adecuado clima laboral, que determina motivación, la que se orienta a mejorar el proceso productivo, y garantizar una larga vida de la empresa. Asimismo, Charry (2018), en su investigación “el clima organizacional” que se relaciona con las variables comunicación interna y desempeño laboral. Donde demuestra que los resultados obtenidos se adecúan a la correlación de Pearson, en este caso se demostró una correlación positiva, la que resulta ser significativa, para la gestión de la comunicación interna en relación al clima organizacional.

En su investigación de Manzano Chura (2016), Sobre el desarrollo de la “comunicación interna y el desempeño laboral vinculado al talento humano” quien demuestra, que el 36% manifestó, que el tipo de comunicación interna tiene influencia en el desempeño laboral. Este hallazgo se relaciona con el uso adecuado de: canales de comunicación interna, y tipos de comunicación, que se usan, haciéndose necesario una implementación que fomente las iniciativas de mejora y aumente el compromiso de los empleados con la organización. También señala a las barreras que interfieren la comunicación, como las relaciones interpersonales, como factores que influyen en el flujo de comunicación interna. Asimismo, Damián et al. (2021), en su investigación sobre la “Comunicación interna y el desempeño laboral”, donde demuestra en los resultados que los niveles de comunicación interna son moderados y apropiados en función a la crisis pandémica COVID 19. Es decir, Una comunicación exitosa es clave para lograr objetivos y metas en una institución.

En su investigación Pilco (2022), sobre la “comunicación interna, y grado de influencia con la variable desempeño laboral”, quien demuestra en su resultado de estudio que se da una correlación significativa desde la variable comunicación hacia el desempeño de empleados de la institución, en cuanto al coeficiente Rho de Spearman, este fue de 0.517, con un 42%” de los encuestados quienes manifiestan tener buena comunicación interna y un 57% señalan tener mala comunicación. Con este estudio se reafirma tal vez la percepción desde diferentes premisas de la SUNARP, y tal vez justifique el desinterés de la población por afianzar la regularidad de la propiedad, a pesar de ser una

necesidad. Asimismo, Olaechea (2020), en su investigación sobre la “Comunicación interna y engagement de los docentes”, donde se observa los hallazgos la existencia de conexión entre la comunicación interna eficiente para la generación de participación de los docentes en esta institución; tanto directa ($Rho=0,782$) como significativa ($p=0,000$). La hipótesis alternativa es aceptada con relación es fuerte.

En la investigación de Pastus y Quispe (2021), sobre la “comunicación interna y la valoración de la ética” donde concluye que la comunicación determina influencia, no solo en los demás temas abordados por otros autores como podría ser clima laboral, mejoramiento de gestión etc. sino que también como herramienta para la formación y consolidación de valores. Además, Gomez (2019) en su investigación sobre el “fortalecimiento de la resiliencia a través de la comunicación” donde participa el autor en la metodología para hallar el impacto de la comunicación interna, de acuerdo a los resultados el autor concluye que la variable comunicación desarrolló impacto positivo de acuerdo a los resultados del proyecto al que se hizo referencia estableciendo la Relación de la comunicación con la resiliencia.

De forma general la comunicación interna forma parte de aquellas acciones de comunicación dirigidas a los empleados, con la finalidad de fomentar el diálogo entre las distintas áreas que forman la empresa y la participación de los trabajadores para mejorar el desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se ha logrado demostrar que, existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022, con una correlación a un nivel de 5% de significación y como $(0,000 < 0,05)$, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), (Tabla 22).

Segunda: Se ha logrado demostrar que, existe relación significativa entre los tipos de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022, una correlación a un nivel de 5% de significación y $(0,000 < 0,05)$, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), (Tabla 23).

Tercera: Se ha logrado demostrar que, existe relación significativa entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022, una correlación a un nivel de 5% de significación y $(0,000 < 0,05)$, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), (Tabla 22).

Del estudio realizado, donde se buscó establecer grado de influencia de la comunicación se logró determinar que no solo hay que tener en cuenta la relación de significancia entre la comunicación interna y el desempeño laboral, sino que también es importante identificar en este proceso, los tipos y canales de comunicación interna como factores que clarifican la relación que se ha podido establecer con las variables materia de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Es necesario motivar e impulsar el uso adecuado de la comunicación interna de los servidores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

Segunda: Toda persona que tenga a cargo el manejo de grupos, deben procurar a practicar los diferentes tipos de comunicación interna de los servidores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

Tercera: Los trabajadores administrativos deben practicar los canales de comunicación para motivar y mejorar el desempeño laboral de los servidores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.

REFERENCIAS

- Andrade, H. (1991). *Hacia una definición de la Comunicación Organizacional en la Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Belda, L. M. (Ed.). (22 de Julio de 2022). *Marketing Siglo XXI*. Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- Bizneo, b. (22 de Julio de 2022). <https://www.bizneo.com>. Obtenido de Bizneo HR Software: <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna claves para una gestión exitosa* (1a ed ed.). Buenos Aires: DIRCOM.
- Cárdenas, T. K. (2007). EPISTEMOLOGÍA Y COMUNICACIÓN. *Andamios*, 4(7). Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v4n7/v4n7a5.pdf>
- Carretón Balletester, C. (2007). *Las Relaciones Públicas en la Comunicación Interna de la Banca Española*. España: Netbiblo, S.I.
- Castagnola Sanchez, V., Castagnola Rossini, G., & Castagnola Rossini, A. (20 de 7 de 2020). LA CAPACITACIÓN Y SU REALCIÓN CON el desempeño laboral en UN HOSPITAL INFANTIL PUBLICO DE PERÚ. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4 (3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Internal communication and happiness and wellbeing management in Spanish companies. 29(3). Obtenido de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506>
- Charry Condor, H. (18 de 07 de 2022). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Comuni@cción*, 9(1), pp.35-34. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Charry Condor, H. O. (Junio de 2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *SciELO - Scientific Electronic Library Online*, 9(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: MC Graw hILL.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos.El capital humano en las organizaciones*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). Mexico D.F.: McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Cuenca -Fonbana, J., & Verazzi, L. (2018). Internal communication and happiness and wellbeing management in Spanish companies. *Guía fundamental de la comunicación interna*. Obtenido de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2020.may.24/50506>
- Damián Foronda, J. L., Castillo Saavedra, E. F., Reyes Alfaro, C. E., Salas Sánchez, R. M., & Ayala Jara, C. I. (21 de 7 de 2021). Internal communication and job performance in Peruvian health professionals during the COVID-19 pandemic. *Medisur*, 9(4). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v19n4/1727-897X-ms-19-04-624.pdf>
- De Faria, F. (1995). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. MEXICO D.F.: LIMUSA S.A.
- Drew. (31 de 7 de 2022). <https://blog.wearedrew.co/comunicacion-interna/canales-de-comunicacion-interna-cual-es-el-mejor-para-mi-empresa>. (E. p. Drew, Editor) Obtenido de Global Business Consulting.
- Durán Palacios, N., & Peña Ochoa, M. (20 de 7 de 2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497857392012>
- García Jiménez, J. (1998). *La comunicación interna*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Giles, E. G. (2020). *Comunicación interna 2.0: Una propuesta de gestión innovadora*. Tesis, Universidad Siglo 21, Argentina. Obtenido de [file:///C:/Users/ADMIM/Downloads/TFG--%20Eve%20Giles%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ADMIM/Downloads/TFG--%20Eve%20Giles%20(1).pdf)
- Gomez, G. (2019). *La incidencia de la comunicación interna en la ejecución de proyectos de desarrollo: Un análisis práctico al proyecto de resiliencia en Ica 2019*. Tesis, Ica, Ica. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6696/PCD00005G64.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Gonzalo, P., & Gómez, C. (18 de Enero de 2017). Tendencias en Comunicación interna por Estudio de Comunicación. *Prnoticias.com*. (G. Fernández, Entrevistador) Obtenido de <http://prnoticias.com/comunicacion/pr...>
- Hernández, S. R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología investigación*. Mexico: McGraw-Hill / INTERAMERICANA, S.A DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw Hill.
- <https://www.planning.com.ar>. (18 de Julio de 2019). Recuperado el 18 de 7 de 2022, de <https://www.planning.com.ar/el-boletin-un-aliado-en-tu-comunicacion-interna/>

- ISPA.ES. (14 de marzo de 2019). Obtenido de <https://www.ispa.es/por-que-tener-vitrinas-informativas-en-tu-instituto/>
- Kreps, G. (1990). *Organizational Communication: Theory and Practice* (2, ilustrada, reimpresión ed.). (Longman, Ed.)
- La Rosa, A. (Enero de 2012). TOWARDS A COMMUNICATION EPISTEMOLOGY IN POSTMODERNITY. <https://revistas.unife.edu.pe>, 11(1), 56. Obtenido de file:///C:/Users/ADMIM/Downloads/adminunife,+Gestor_a+de+la+revista,+230-99Z_Texto+del+art%C3%ADculo-560-1-4-20171204.pdf
- Maldonado, A. E. (2016). Epistemología de la comunicación. Análisis de la Vertiente Mattelart en América Latina. <https://revistas.ucm.es>(15). doi:DOI: <https://doi.org/10.5209/MESO.54549>
- Manzano Chura, H. B. (2016). "LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN SALVADOR AGENCIAS PUNO Y JULIACA-2016". Tesis, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno, Puno. doi:http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matas, D. (2006). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores: Pearson Editores*.
- Méndez Álvarez, C. E. (2020). *Metodología de la Investigación; diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales* (5 ed.). México: ALPHAEDITORIAL.
- Montesdeoca Salazar, h. J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito*. Tesis, Escuela de Psicología UDLA, Quito. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2795198?show=full>
- Moreira Moreira, L. M. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>
- Muñoz Rocha, C. (2015). *Metodología de la investigación* (3 ed.). México, México: OXFORD.
- Nel Quezada, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: Macro E.I.R.L.
- Noboa Auz, M., Morales Vergara, J., Paredes Lara, M. J., & Granja Cañizares, G. (Octubre de 2021). RELATIONSHIP BETWEEN EMPLOYEE COMMUNICATION STRATEGIES AND WORK COMMITMENT. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8 (5). Obtenido de file:///C:/Users/ADMIM/Downloads/492-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1576-1-10-20211007%20(1).pdf

- Olaechea Vásquez, L. M. (2020). *Comunicación interna y engagement de los docentes en la Institución*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Ica, Ica. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47122/Olaechea_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación : guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones* (2a. edición revisada y actualizada ed.). Madrid: Dykinson. Obtenido de Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y <https://www.digitaliapublishing.com/a/6507>
- Ortiz Esquivel, L. E., & Gómez Zúñiga, I. E. (2016). *“Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa “Confeciones Robalino & Robalino. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Quito: Quito: UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7655>*
- Pastus Ramírez, C. A., & Quispe Candela, K. Y. (2021). *Etica y Comunicación interna en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Ica 2021*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Ica, Ica. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66567/Pastus_RCA-Quispe_CKY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peiró, R. (4 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>
- Pilco Villanueva, R. B. (2022). *Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - Zona Registral n° v – Sede Trujillo, 2022*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86913/Pilco_VRB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroga , L. (2021). La comunicación interna en las organizaciones. El papel de las personas directivas. *Especial Directivos*(1804), 85. Obtenido de <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=09f98773-e1e6-4ae2-9b88-ec5778ed1d47%40redis>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Salgado Levano, C. (2018). *Manual de Investigación Teoría y Práctica para hacer Tesis según la Metodología Cuantitativa* (Primera Edición ed.). Lima, Perú: Universidad Marcelino Champagnat.
- Sánchez Espejo, F. (2022). *El Instrumento y su Estadística en una Tesis*. Arequipa, Perú.: Centrum Legalis EIRL.

- Umaña Cisneros, A. M. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>
- Vara Horna, A. A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis* (Macro ed.). Lima: Macro.
- Vasquez Hernández, J. A. (2014). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del area de bodega Bořasa*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>
- Welch, M., & Jackson, P. (2007). Repensar la comunicación interna: un enfoque de partes interesadas. *Comunicaciones corporativas: una revista internacional*, 12(2), 177. doi:<https://doi.org/10.1108/13563280710744847>

ANEXOS

	<p>asignadas en el descriptor del puesto de trabajo, durante el período de tiempo determinado y establecido con la empresa, en donde el individuo manifiesta y desarrolla las competencias necesarias para el alcance de los resultados sobre las atribuciones y tareas asignadas en el descriptor de puesto de trabajo".</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con la institución - Oportunidad de ascenso. <p>D2. Productividad, siendo los indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo <p>Con escala de medición: Likert</p>	<p>Productividad</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	
--	---	--	----------------------	--------------------------	--

Anexo: 2

Matriz de consistencia

Título: “Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022?	Identificar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica ,2022.	H ₁ Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica ,2022. H ₀ No existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022	Variable 1 Comunicación interna.	Tipos de Comunicación interna	Ascendente	Me resulta fácil la comunicación con las autoridades . Entrego las reflexiones y recomendaciones a las autoridades sobre las actividades institucionales. Las sugerencias y comentarios acerca de la institución son tomados en cuenta por las autoridades. Las carencias que dificultan y limitan el trabajo son comunicadas a las autoridades de la institución. (1-4)	Ordinal (Likert)
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICA			Descendente	Recibo información necesaria de parte de las autoridades para desarrollar correctamente Recibo información necesaria de parte de las autoridades para desarrollar correctamente mi trabajo. Se tiene en cuenta las observaciones y sugerencias de los directivos de la institución sobre el trabajo que realizo. Los directivos de la institución ofrecen suficiente confianza y libertad para debatir los temas institucionales. Los dirigentes de la institución hablan un lenguaje claro que permita entender lo que piden. (5-8)	
1. ¿Qué relación hay entre los tipos de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022? 2. ¿Qué relación hay entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022?	1. Conocer la relación entre los tipos de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022. 2. Conocer la relación entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022.	1. Existe relación significativa entre los tipos de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022. 2. Existe relación significativa entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022			Horizontal	La comunicación entre los trabajadores permite una buena coordinación de actividades. La comunicación de los empleados tiene un papel en el crecimiento de las relaciones interpersonales positivas dentro de la organización. La comunicación con los empleados permite compartir experiencias exitosas en el lugar de trabajo.	

						Mantiene líneas de comunicación claras y abiertas con sus compañeros de trabajo. (9-12)	
				Canales de comunicación interna	Boletines informativos	Durante su tiempo de servicio ha recibido usted algún boletín informativo de la He recibido boletín informativo de la institución. La información del boletín informativo contiene información relevante de la institución. Leo el contenido del boletín informativo. Las secciones informativas del boletín son atractivas o dinámicas (1-4)	
			Vitrinas informativas		Leo el contenido que se publica en las vitrinas informativas. La información que se colocan en las vitrinas informativas es variada. El diseño de la vitrina informativa es dinámico. Cree que la vitrina informativa ofrece acceso fácil a la información. (5-8)		
			E-mail institucional		Cada cuanto tiempo revisa su correo institucional Utiliza con frecuencia su correo institucional Imprime la información del correo institucional Comparte la información institucional con sus compañeros mediante el correo institucional.(9-12)		
			Variable 2 Desempeño laboral.	Motivación	Compromiso con la institución	La institución patrocina eventos en beneficio de los colaboradores Recibe reconocimiento de los directivos por su trabajo Existe comunicación efectiva y amigable dentro de la institución La misión de la institución inspira a contribuir con el desarrollo del trabajo. La empresa promueve la diversidad y protege a sus empleados del acoso y la discriminación. Las herramientas informáticas que utiliza están bien adaptadas a las necesidades de tu trabajo.(1-6)	
						Tus superiores valoran la oportunidad de crecimiento en tu institución.. Te sientes valorado como empleado en la institución	

					Oportunidades de ascenso	<p>Puedes desarrollar tus habilidades en tu lugar de trabajo.</p> <p>Recibes información sobre su rendimiento en el trabajo.</p> <p>Recibes la formación necesaria para desempeñar de manera adecuada el trabajo</p> <p>La formación que recibo es suficiente</p> <p>Mis jefes reconocen las tareas que realizo (7-13)</p>	
				Productividad	Trabajo en equipo	<p>Consideras que tienes todas las herramientas necesarias para realizar mejor tu trabajo en pandemia.</p> <p>Tu equipo apoya tu trabajo y te inspira a mejorar</p> <p>Existe horario flexible en la institución bajo el contexto de pandemia</p> <p>La relación con los compañeros de trabajo es buena</p> <p>La colaboración es habitual para sacar adelante las tareas (14-18)</p>	

Tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Enfoque : Cuantitativo</p> <p>Tipo : Básica</p> <p>Nivel : Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño : No experimental</p>	<p>Población: Esta constituida por todos los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica) = 68</p> <p>Tipo de muestreo: Aleatorio - simple</p> <p>Tamaño de muestra: Formula para poblaciones finitas.</p> $n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$ <p>Donde:</p> <p>E = Error estadístico de 5% = 0,05</p> <p>P = Probabilidad de éxito 50% = 0,47 (trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica)</p> <p>Q = Probabilidad de fracaso 50% = 0,53 (trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica)</p> <p>Z = Valor de distribución normal con 95% equivalente a 1,96</p> <p>N = Población de 68 (trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica)</p> <p>n = Tamaño de la muestra.</p> <p>Entonces:</p> $n = \frac{1.96^2 * (0.47) * (0.53) * (68)}{(0.05)^2 * (68 - 1) + (1.96)^2 * (0.47) * (0.53)}$ $n = \frac{65,072}{0.1675 + 0.9569}$ $n = \frac{65,072}{1.12444}$ $n = 58$	<p>Variable 1: Comunicación Interna</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de encuesta</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de encuesta</p>	<p>r de Pearson.</p>

Anexo: 3

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA							
1	Me resulta fácil la comunicación con las autoridades .	X		X		X		
2	Entrego propuestas y recomendaciones a las autoridades sobre las actividades institucionales.	X		X		X		
3	Las sugerencias y comentarios acerca de la institución son tomados en cuenta por las autoridades.	X		X		X		
4	Las carencias que dificultan y limitan el trabajo son comunicadas a las autoridades de la institución.	X		X		X		
5	Recibo información necesaria de parte de las autoridades para desarrollar correctamente mi trabajo.	X		X		X		
6	Se tiene en cuenta las observaciones y sugerencias de los directivos de la institución sobre el trabajo que realizo.	X		X		X		
7	Los directivos de la institución ofrecen suficiente confianza y libertad para debatir los temas institucionales.	X		X		X		
8	Los dirigentes de la institución hablan un lenguaje claro que permita entender lo que piden.	X		X		X		
9	La comunicación entre los trabajadores permite una buena coordinación de actividades	X		X		X		
10	La comunicación de los empleados tiene un papel en el crecimiento de las relaciones interpersonales positivas dentro de la organización.	X		X		X		
11	La comunicación con los empleados permite compartir experiencias exitosas en el lugar de trabajo.	X		X		X		
12	Mantiene líneas de comunicación claras y abiertas con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA							
13	He recibido boletín informativo de la institución.	X		X		X		
14	La información del boletín informativo contiene información relevante de la institución.	X		X		X		
15	Leo el contenido del boletín informativo.	X		X		X		
16	Las secciones informativas del boletín son atractivas o dinámicas	X		X		X		

17	Leo el contenido que se publica en las vitrinas informativas.	X		X		X		
18	La información que se colocan en las vitrinas informativas es variada.	X		X		X		
19	El diseño de la vitrina informativa es dinámico.	X		X		X		
20	Cree que la vitrina informativa ofrece acceso fácil a la información.	X		X		X		
21	Cada cuanto tiempo revisa su correo institucional	X		X		X		
22	Utiliza con frecuencia su correo institucional	X		X		X		
23	Imprime la información del correo institucional	X		X		X		
24	Comparte la información institucional con sus compañeros mediante el correo institucional.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Delgado Asto Edwin Cesar

DNI: 08687845

Especialidad del validador: Comunicación y Marketing

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

19 de julio del 2022



.....
 Dr. Edwin Cesar Delgado Asto
 Firma del Experto Informante

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN							
1	La institución patrocina eventos en beneficio de los colaboradores	X		X		X		
2	Recibe reconocimiento de los directivos por su trabajo	X		X		X		
3	Existe comunicación efectiva y amigable dentro de la institución	X		X		X		
4	La misión de la institución inspira a contribuir con el desarrollo del trabajo.	X		X		X		
5	La institución promueve la diversidad y protege a sus empleados del acoso y la discriminación.	X		X		X		
6	Las herramientas informáticas que utilizas están bien adaptadas a las necesidades de tu trabajo.	X		X		X		
7	Estas satisfecho con las oportunidades de crecimiento en tu carrera en esta institución.	X		X		X		
8	Te sientes valorado como empleado en la institución	X		X		X		
9	Puedes desarrollar tus habilidades en tu lugar de trabajo.	X		X		X		
10	Recibes información sobre su rendimiento en el trabajo.	X		X		X		
11	Recibes la formación necesaria para desempeñar de manera adecuada el trabajo	X		X		X		
12	La formación que recibo es suficiente	X		X		X		
13	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo							
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD							
14	Consideras que tienes todas las herramientas necesarias para realizar mejor tu trabajo en pandemia.	X		X		X		
15	Tu equipo apoya tu trabajo y te inspira a mejorar	X		X		X		
16	Existe horario flexible en la institución bajo el contexto de pandemia	X		X		X		
17	La relación con los compañeros de trabajo es buena	X		X		X		
18	La colaboración es habitual para sacar adelante las tareas	X		X		X		
18	La información que se colocan en las vitrinas informativas es variada.	X		X		X		

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA							
1	Me resulta fácil la comunicación con las autoridades .	X		X		X		
2	Entrego propuestas y recomendaciones a las autoridades sobre las actividades institucionales.	X		X		X		
3	Las sugerencias y comentarios acerca de la institución son tomados en cuenta por las autoridades.	X		X		X		
4	Las carencias que dificultan y limitan el trabajo son comunicadas a las autoridades de la institución.	X		X		X		
5	Recibo información necesaria de parte de las autoridades para desarrollar correctamente mi trabajo.	X		X		X		
6	Se tiene en cuenta las observaciones y sugerencias de los directivos de la institución sobre el trabajo que realizo.	X		X		X		
7	Los directivos de la institución ofrecen suficiente confianza y libertad para debatir los temas institucionales.	X		X		X		
8	Los dirigentes de la institución hablan un lenguaje claro que permita entender lo que piden.	X		X		X		
9	La comunicación entre los trabajadores permite una buena coordinación de actividades	X		X		X		
10	La comunicación de los empleados tiene un papel en el crecimiento de las relaciones interpersonales positivas dentro de la organización.	X		X		X		
11	La comunicación con los empleados permite compartir experiencias exitosas en el lugar de trabajo.	X		X		X		
12	Mantiene líneas de comunicación claras y abiertas con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA							
13	He recibido boletín informativo de la institución.	X		X		X		
14	La información del boletín informativo contiene información relevante de la institución.	X		X		X		
15	Leo el contenido del boletín informativo.	X		X		X		
16	Las secciones informativas del boletín son atractivas o dinámicas	X		X		X		
17	Leo el contenido que se publica en las vitrinas informativas.	X		X		X		

18	La información que se colocan en las vitrinas informativas es variada.	X		X		X	
19	El diseño de la vitrina informativa es dinámico.	X		X		X	
20	Cree que la vitrina informativa ofrece acceso fácil a la información.	X		X		X	
21	Cada cuanto tiempo revisa su correo institucional	X		X		X	
22	Utiliza con frecuencia su correo institucional	X		X		X	
23	Imprime la información del correo institucional	X		X		X	
24	Comparte la información institucional con sus compañeros mediante el correo institucional.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Oré Choque Marina Kelibe

DNI: 40469148

Especialidad del validador: Dra. En Educación

Especialidad en Didáctica Universitaria y Metodología

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

19 de julio del 2022

.....
Dra. Marina K. Oré Choque
Firma del Experto Informante

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN							
1	La institución patrocina eventos en beneficio de los colaboradores	X		X		X		
2	Recibe reconocimiento de los directivos por su trabajo	X		X		X		
3	Existe comunicación efectiva y amigable dentro de la institución	X		X		X		
4	La misión de la institución inspira a contribuir con el desarrollo del trabajo.	X		X		X		
5	La institución promueve la diversidad y protege a sus empleados del acoso y la discriminación.	X		X		X		
6	Las herramientas informáticas que utilizas están bien adaptadas a las necesidades de tu trabajo.	X		X		X		
7	Estas satisfecho con las oportunidades de crecimiento en tu carrera en esta institución.	X		X		X		
8	Te sientes valorado como empleado en la institución	X		X		X		
9	Puedes desarrollar tus habilidades en tu lugar de trabajo.	X		X		X		
10	Recibes información sobre su rendimiento en el trabajo.	X		X		X		
11	Recibes la formación necesaria para desempeñar de manera adecuada el trabajo	X		X		X		
12	La formación que recibo es suficiente	X		X		X		
13	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo							
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD							
14	Consideras que tienes todas las herramientas necesarias para realizar mejor tu trabajo en pandemia.	X		X		X		
15	Tu equipo apoya tu trabajo y te inspira a mejorar	X		X		X		
16	Existe horario flexible en la institución bajo el contexto de pandemia	X		X		X		
17	La relación con los compañeros de trabajo es buena	X		X		X		
18	La colaboración es habitual para sacar adelante las tareas	X		X		X		
18	La información que se colocan en las vitrinas informativas es variada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Oré Choque Marina Kelibe

DNI: 40469148

Especialidad del validador: Dra. En Educación

Especialidad en Didáctica Universitaria y Metodología

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

19 de julio del 2022



.....
Dra. Marina K. Oré Choque
Firma del Experto Informante

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA							
1	Me resulta fácil la comunicación con las autoridades .	X		X		X		
2	Entrego propuestas y recomendaciones a las autoridades sobre las actividades institucionales.	X		X		X		
3	Las sugerencias y comentarios acerca de la institución son tomados en cuenta por las autoridades.	X		X		X		
4	Las carencias que dificultan y limitan el trabajo son comunicadas a las autoridades de la institución.	X		X		X		
5	Recibo información necesaria de parte de las autoridades para desarrollar correctamente mi trabajo.	X		X		X		
6	Se tiene en cuenta las observaciones y sugerencias de los directivos de la institución sobre el trabajo que realizo.	X		X		X		
7	Los directivos de la institución ofrecen suficiente confianza y libertad para debatir los temas institucionales.	X		X		X		
8	Los dirigentes de la institución hablan un lenguaje claro que permita entender lo que piden.	X		X		X		
9	La comunicación entre los trabajadores permite una buena coordinación de actividades	X		X		X		
10	La comunicación de los empleados tiene un papel en el crecimiento de las relaciones interpersonales positivas dentro de la organización.	X		X		X		
11	La comunicación con los empleados permite compartir experiencias exitosas en el lugar de trabajo.	X		X		X		
12	Mantiene líneas de comunicación claras y abiertas con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA							
13	He recibido boletín informativo de la institución.	X		X		X		
14	La información del boletín informativo contiene información relevante de la institución.	X		X		X		
15	Leo el contenido del boletín informativo.	X		X		X		

16	Las secciones informativas del boletín son atractivas o dinámicas	X		X		X		
17	Leo el contenido que se publica en las vitrinas informativas.	X		X		X		
18	La información que se colocan en las vitrinas informativas es variada.	X		X		X		
19	El diseño de la vitrina informativa es dinámico.	X		X		X		
20	Cree que la vitrina informativa ofrece acceso fácil a la información.	X		X		X		
21	Cada cuanto tiempo revisa su correo institucional	X		X		X		
22	Utiliza con frecuencia su correo institucional	X		X		X		
23	Imprime la información del correo institucional	X		X		X		
24	Comparte la información institucional con sus compañeros mediante el correo institucional.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Mamani Quispe Pablo Cesar

DNI: 29646496

Especialidad del validador: Comunicación – Administración mención gestión pública

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

18 de julio del 2022

.....
Mag. Mamani Quispe Pablo Cesar
Firma del Experto Informante

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN							
1	La institución patrocina eventos en beneficio de los colaboradores	X		X		X		
2	Recibe reconocimiento de los directivos por su trabajo	X		X		X		
3	Existe comunicación efectiva y amigable dentro de la institución	X		X		X		
4	La misión de la institución inspira a contribuir con el desarrollo del trabajo.	X		X		X		
5	La institución promueve la diversidad y protege a sus empleados del acoso y la discriminación.	X		X		X		
6	Las herramientas informáticas que utilizas están bien adaptadas a las necesidades de tu trabajo.	X		X		X		
7	Estas satisfecho con las oportunidades de crecimiento en tu carrera en esta institución.	X		X		X		
8	Te sientes valorado como empleado en la institución	X		X		X		
9	Puedes desarrollar tus habilidades en tu lugar de trabajo.	X		X		X		
10	Recibes información sobre su rendimiento en el trabajo.	X		X		X		
11	Recibes la formación necesaria para desempeñar de manera adecuada el trabajo	X		X		X		
12	La formación que recibo es suficiente	X		X		X		
13	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo							
	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD							
14	Consideras que tienes todas las herramientas necesarias para realizar mejor tu trabajo en pandemia.	X		X		X		
15	Tu equipo apoya tu trabajo y te inspira a mejorar	X		X		X		
16	Existe horario flexible en la institución bajo el contexto de pandemia	X		X		X		
17	La relación con los compañeros de trabajo es buena	X		X		X		
18	La colaboración es habitual para sacar adelante las tareas	X		X		X		
18	La información que se colocan en las vitrinas informativas es variada.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Mamani Quispe Pablo Cesar

DNI: 29646496

Especialidad del validador: Comunicación – Administración mención gestión pública

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

18 de julio del 2022



.....
Mag. Mamani Quispe Pablo Cesar
Firma del Experto Informante

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

A quien corresponda, esta encuesta es un componente de un proyecto de investigación en curso, y su objetivo principal es recoger datos relativos al siguiente trabajo: "Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022"

Sexo:

Edad:

A continuación, se presentan 12 ítems referidos a la comunicación interna, por favor conteste a todos ellos con sinceridad. Marque un aspa (X) en el espacio que corresponda a lo que Ud. siente, piensa o hace:

Siempre 5

Casi siempre 4

A veces 3

Casi nunca 2

Nunca 1

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS				
				5	4	3	2	1
D1: Tipos de Comunicación Interna	Comunicación Ascendente	1	Me resulta fácil la comunicación con las autoridades .					
		2	Entrego propuestas y recomendaciones a las autoridades sobre las actividades institucionales.					
		3	Las sugerencias y comentarios acerca de la institución son tomados en cuenta por las autoridades.					
		4	Las carencias que dificultan y limitan el trabajo son comunicadas a las autoridades de la institución. (1-4)					
	Comunicación Descendente	5	Recibo información necesaria de parte de las autoridades para desarrollar correctamente mi trabajo.					
		6	Se tiene en cuenta las observaciones y sugerencias de los directivos de la institución sobre el trabajo que realizo.					
		7	Los directivos de la institución ofrecen suficiente confianza y libertad para debatir los temas institucionales.					
		8	Los dirigentes de la institución hablan un lenguaje claro que permita entender lo que piden. (5-8)					
	Comunicación Horizontal	9	La comunicación entre los trabajadores permite una buena coordinación de actividades					
		10	La comunicación de los empleados tiene un papel en el crecimiento de las relaciones interpersonales positivas dentro de la organización.					
		11	La comunicación con los empleados permite compartir experiencias exitosas en el lugar de trabajo.					
		12	Mantiene líneas de comunicación claras y abiertas con sus compañeros de trabajo. (9-12)					

D2: Canales de comunicación Interna

Boletín informativo	13	He recibido boletín informativo de la institución.
	14	La información del boletín informativo contiene información relevante de la institución.
	15	Leo el contenido del boletín informativo.
	16	Las secciones informativas del boletín son atractivas o dinámicas (13-16)
Vitrinas informativas	17	Leo el contenido que se publica en las vitrinas informativas.
	18	La información que se colocan en las vitrinas informativas es variada.
	19	El diseño de la vitrina informativa es dinámico.
	20	Cree que la vitrina informativa ofrece acceso fácil a la información. (17-20)
Correo institucional	21	Cada cuanto tiempo revisa su correo institucional
	22	Utiliza con frecuencia su correo institucional
	23	Imprime la información del correo institucional
	24	Comparte la información institucional con sus compañeros mediante el correo institucional.(21-24)

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

A quien corresponda, esta encuesta es un componente de un proyecto de investigación en curso, y su objetivo principal es recoger datos relativos al siguiente trabajo: “Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución responsable del servicio educativo de la región Ica, 2022”

Sexo: _____ Edad: _____

A continuación, se presentan 18 ítems referidos a la comunicación interna, por favor conteste a todos ellos con sinceridad. Marque un aspa (X) en el espacio que corresponda a lo que Ud. siente, piensa o hace:

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

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS				
				5	4	3	2	1
D1: Motivación	Compromiso institucional	1	La institución patrocina eventos en beneficio de los colaboradores					
		2	Recibe reconocimiento de los directivos por su trabajo					
		3	Existe comunicación efectiva y amigable dentro de la institución					
		4	La misión de la institución inspira a contribuir con el desarrollo del trabajo.					
		5	La institución promueve la diversidad y protege a sus empleados del acoso y la discriminación.					
		6	Las herramientas informáticas que utilizas están bien adaptadas a las necesidades de tu trabajo.					
	Oportunidad de ascenso	7	Estas satisfecho con las oportunidades de crecimiento en tu carrera en esta institución.					
		8	Te sientes valorado como empleado en la institución					
		9	Puedes desarrollar tus habilidades en tu lugar de trabajo.					
		10	Recibes información sobre su rendimiento en el trabajo.					
		11	Recibes la formación necesaria para desempeñar de manera adecuada el trabajo					
		12	La formación que recibo es suficiente					
		13	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo					
D2: Productividad	Trabajo en equipo	14	Consideras que tienes todas las herramientas necesarias para realizar mejor tu trabajo en pandemia.					
		15	Tu equipo apoya tu trabajo y te inspira a mejorar					
		16	Existe horario flexible en la institución bajo el contexto de pandemia					
		17	La relación con los compañeros de trabajo es buena					
		18	La colaboración es habitual para sacar adelante las tareas					

Anexo: 5

BASE DE DATOS COMUNICACIÓN INTERNA

DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN INTERNA												D1	DIMENSIÓN 2: CANALES DE COMUNICACIÓN												D2
Indicador: Comunicación ascendente				Indicador: Comunicación Descendente				Indicador: Comunicación Horizontal					Indicador: Boletín Informativo				Indicador: Vitrinas informativas				Indicador: Correo institucional				
Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12		Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	50	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	4	33	1	2	1	2	2	2	2	3	5	5	5	4	34
3	2	4	5	4	3	2	4	5	5	4	5	46	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	5	5	32
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	44	3	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	46
3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	43	1	1	1	1	3	4	3	3	5	5	5	5	37
4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	52	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	45
4	3	2	5	2	4	2	2	4	4	4	4	40	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	26
4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	49	2	2	2	2	4	2	2	2	5	5	2	3	33
4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	54	2	2	2	2	4	1	1	1	5	5	3	5	33
5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52
4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	41	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	27
4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	37	2	3	3	3	4	2	2	3	5	5	3	5	40
4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	45	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	3	24
5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
5	3	3	5	2	5	2	3	4	5	4	5	46	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	13
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	50
2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	29	1	1	1	1	1	2	1	3	4	4	2	1	22
4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	5	42	2	2	2	3	2	2	2	2	5	5	3	2	32
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	53	1	1	1	1	2	2	2	2	5	5	4	5	31

5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	55	2	2	2	2	3	2	2	4	5	5	4	5	38
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	54	3	3	1	1	1	1	1	3	5	5	4	4	32
4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	51	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	3	48
5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	51	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	48
5	3	3	5	5	4	4	3	5		3	5	45	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	29
3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	37	2	2	2	2	3	2	1	1	5	5	4	5	34
2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	22	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	31
4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	47	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	42
5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	55	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	41
3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	46	2	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	55	1	1	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	43
1	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	48	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	55
5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	51	2	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	44
4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	49	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	47
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	45	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	47
4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47	2	2	2	2	3	3	3	3	1	5	5	4	35
3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	50	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3	50
3	2	5	5	5	3	1	3	5	5	1	5	43	3	3	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	24
4	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	40	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	31
3	3	3	4	2	4	3	2	5	5	4	5	43	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	36
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	58	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	43
4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	2	3	42	1	1	1	1	3	3	2	2	5	5	3	3	30
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	44	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	47
5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	46	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	41
3	4	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	51	3	5	3	4	2	3	2	5	5	5	5	5	47
3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	39	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	1	23
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	45	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	50
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	58
4	3	4	3	4	4	5	2	4	3	4	3	43	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	51

5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	51	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	48	
3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	4	2	34	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	4	3	29
4	4	3	3	3	2	2	3	4	5	5	4	42	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	3	50
4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	43	1	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	34
5	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	43	2	1	2	3	5	5	4	5	5	5	4	4	45
4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	34	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	33

Anexo: 6

BASE DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN													D1	DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD						D2	TOTAL
Indicador: Compromiso institucional						Indicador : Oportunidad de Ascenso								Indicador: Trabajo en equipo							
Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 7	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13		Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18			
5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	43	3	5	3	4	4	19	62	
2	2	4	3	5	3	4	3	4	1	3	3	3	40	2	4	2	4	5	17	57	
4	1	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	35	3	3	3	4	4	17	52	
5	2	3	4	4	5	1	2	3	3	3	1	1	37	5	5	5	5	5	25	62	
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3	3	4	5	4	19	61	
1	1	4	4	5	5	5	3	5	1	4	4	3	45	3	5	4	5	5	22	67	
3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	48	2	4	4	5	4	19	67	
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	43	4	3	3	3	3	16	59	
3	3	4	2	2	1	4	5	5	1	4	4	4	42	2	4	4	5	5	20	62	
2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	27	1	4	2	5	5	17	44	
4	3	4	3	4	2	5	5	5	4	4	4	4	51	3	5	3	5	5	21	72	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53	4	4	4	4	4	20	73	
1	1	3	2	3	4	3	1	3	2	2	1	1	27	4	4	3	4	4	19	46	
2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	3	15	52	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	62	5	5	5	5	5	25	87	
3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	41	2	2	3	5	5	17	58	
5	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	56	2	3	4	4	5	18	74	
3	1	5	1	1	3	1	1	3	1	2	2	1	25	2	1	1	5	3	12	37	
2	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	53	4	5	4	5	5	23	76	
1	1	1	2	2	2	3	2	4	1	2	2	3	26	2	3	1	5	4	15	41	
2	2	3	2	2	1	2	2	4	3	2	2	2	29	1	3	3	4	3	14	43	
3	1	5	5	4	2	5	5	4	1	5	4	3	47	4	4	3	5	5	21	68	
4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	60	3	5	5	5	5	23	83	
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	59	4	4	4	4	5	21	80	

3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	2	46	3	4	3	5	4	19	65
5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	3	3	52	2	5	4	5	5	21	73
1	1	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	3	49	5	5	5	5	5	25	74
3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	39	3	3	4	5	4	19	58
4	3	4	5	5	4	3	3	5	1	2	3	3	45	4	5	5	5	5	24	69
3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	49	4	3	4	4	4	19	68
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	48	3	4	4	5	4	20	68
3	2	4	4	4	1	4	3	4	2	3	3	2	39	1	5	3	5	5	19	58
3	2	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	49	4	4	3	4	4	19	68
5	4	4	5	4	4	5	4	5	1	5	4	4	54	4	4	1	5	5	19	73
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	56	4	4	5	4	4	21	77
2	1	4	5	4	2	4	5	5	3	4	3	2	44	4	4	1	4	4	17	61
3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	48	2	4	3	4	4	17	65
4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	46	4	4	3	4	4	19	65
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	20	70
4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	52	4	5	4	4	4	21	73
3	1	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	45	1	1	1	5	5	13	58
4	2	4	4	4	2	2	2	3	3	4	3	3	40	4	3	3	4	4	18	58
1	2	5	4	2	2	5	5	5	4	5	4	5	49	2	5	4	5	5	21	70
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64	4	5	5	5	5	24	88
4	2	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	40	3	3	1	4	4	15	55
4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	52	4	4	2	5	5	20	72
3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	43	3	3	3	5	5	19	62
5	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	5	3	52	2	5	5	5	4	21	73
3	2	3	3	4	1	1	2	3	2	2	2	2	30	1	5	3	5	5	19	49
3	2	3	5	3	3	2	2	3	1	3	3	3	36	3	3	4	2	3	15	51
5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	3	56	3	5	4	5	5	22	78
4	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	5	51	4	4	2	3	2	15	66
4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	53	3	5	5	5	5	23	76
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	46	4	3	5	3	3	18	64
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3	5	5	4	5	22	74

4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	43	2	3	3	4	3	15	58
3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	35	2	3	3	5	4	17	52
4	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	34	4	2	2	4	2	14	48



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 21 de julio de 2022

CARTA N° 188-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Mg. Jesús Carlos Medina Siguas

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN ICA

Presente.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar al estudiante **GONZALO HILDEMARO ANTONIO MORALES**, del programa de **MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

El estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA REGIÓN ICA, 2022"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar el vínculo de las formas de comunicación interna con el desempeño laboral en los empleados administrativos de la institución responsable de la prestación de servicios educativos en la región Ica.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente.



Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

CONSENIMIENTO INFORMADO CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día, estimada y estimado participante, me presento a usted, Lic. Gonzalo Hildemaro Antonio Morales, estudiante de la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo – Trujillo, de la maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa. El presente formulario forma parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Institución Responsable del Servicio Educativo de la región Ica, 2022”. Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar el vínculo de las formas de comunicación interna con el desempeño laboral en los empleados administrativos de la institución responsable de la prestación de servicios educativos en la región Ica.

Para ello, quisiera contar con su importante participación en este proceso que consiste en la aplicación de un cuestionario virtual, de aceptar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta, se le explicará a cada una de ella.

Gracias por su colaboración.

Atentamente,



Lic. Gonzalo Hildemaro Antonio Morales

Estudiante de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa Universidad
César Vallejo- Sede Trujillo

Anexo: 9



GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE ICA
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Ica, 26 de julio del 2022

CARTA N.º 059-2022-GORE-ICA-DREI-DIPER

SEÑOR:

GONZALO HILDEMARO ANTONIO MORALES

Estudiante de la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo de Trujillo

Presente. -

ASUNTO : Autorización para la ejecución de encuestas.

REF : Expediente n.º 28223-2022

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y con relación a la Carta N.º 188-2022-UCV-VA-EPG-F01/J, donde solicita realizar encuestas en la Dirección Regional de Educación Ica como parte de su elaboración de tesis denominada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA REGIÓN ICA, 2022".

Con relación a la solicitud esta institución autoriza el permiso respectivo para la realización de dichas encuestas en base a la tesis que usted viene realizando.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
ABSC JIM HERNANDEZ
DIRECTOR DE PERSONAL



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Institución Responsable del Servicio Educativo de la Región Ica, 2022.", cuyo autor es ANTONIO MORALES GONZALO HILDEMARO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 14 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER DNI: 07927638 ORCID 0000-0002-7034-0786	Firmado digitalmente por: LALIAGA20 el 14-08-2022 08:49:14

Código documento Trilce: TRI - 0414071