



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA

La comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la
Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, año 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Julio César Olaya Guerrero (ORCID: 0000-0002-4273-3654)

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera (ORCID: 0000-0003-2365-8932)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

Lima - Perú

2020

Dedicatoria

A mi madre Santos, mi hermana Beatriz, mi sobrina Soraya y Hermana Olga por enseñarme el servicio a Dios, por animarme cada día y ser perseverante siempre.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a sus docentes, a mi asesor Dr. Alejandro Menacho, a mi revisora de tesis Dra. Yolanda Soria Pérez por sus puntuales comentarios para cumplir este reto, y millones de gracias a Dios por su infinito amor y misericordia hacia mí.

Página del Jurado

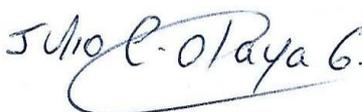
Declaratoria de autenticidad

Yo, Julio César Olaya Guerrero, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “La comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, año 2020” presentada, en 67 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 07 de agosto del 2020



Julio César Olaya Guerrero

DNI N° 09451439

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1. Tipo y Diseño de investigación	10
2.2. Variables, operacionalización	10
2.2.1. Variable comunicación interna	10
2.2.2 Variable Desempeño laboral	11
2.2.3. Operacionalización de variables	11
2.3. Población, muestra y muestreo	12
2.3.1. Población	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	13
2.4.1. Validez de instrumentos de recolección de datos	13
2.4.2. Confiabilidad del instrumento	14
2.5. Procedimiento	14
2.6. Método de Análisis de datos	14
2.7. Aspectos éticos	15
III. RESULTADOS	16
3.1 Descripción	16

3.2 Comprobación de hipótesis	18
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	36
Anexo 1. Matriz de consistencia	36
Anexo 2. Instrumentos	37
Anexo 3. Certificados de validación	42
Anexo 4. Base de datos	47
Anexo 5. Prueba piloto y confiabilidad	55
Anexo 6. Carta de autorización	58
Anexo 7. Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico	60
Anexo 8. Reporte de Turnitin	61

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable 1: comunicación interna.	11
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable 2: desempeño laboral.....	12
Tabla 3. Distribución de la población.....	12
Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos de los cuestionarios Comunicación interna y desempeño laboral.....	14
Tabla 5. Confiabilidad de las variables Comunicación interna y desempeño laboral.....	14
Tabla 6. Niveles de comunicación interna de los servidores.....	16
Tabla 7. Niveles de dimensiones operativa y estratégica.....	16
Tabla 8. Niveles de desempeño laboral de los servidores.....	17
Tabla 9. Niveles de dimensiones eficiencia, eficacia y calidad laboral.....	17
Tabla 10. Prueba de hipótesis de Comunicación interna y desempeño laboral.....	18
Tabla 11. Estimaciones de parámetro de regresión logística ordinal de comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores.....	18
Tabla 12. Pseudo R2 coeficiente de determinación de las variables.....	19
Tabla 13. Prueba de hipótesis canales de comunicación y desempeño laboral.....	19
Tabla 14. Estimaciones de parámetro de regresión logística ordinal canales de comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores.....	20
Tabla 15. Pseudo R2 coeficiente de determinación de las variables.....	20
Tabla 16. Estimaciones de parámetro de regresión logística ordinal dimensiones de comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores.....	21
Tabla 17. Pseudo - R2 coeficiente de determinación de las variables.....	21

Resumen

La presente investigación “La comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, año 2020” tuvo como objetivo general determinar como la comunicación interna incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en Lima durante el año 2020.

En el aspecto metodológico, es una investigación cuantitativa, de tipo básica, diseño no experimental correlacional de carácter transversal o transeccional. Se trabajó con una población total de 70 servidores de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la técnica de recolección de información fue encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios estructurados de 24 ítems cada uno, que fueron revisados por juicio de expertos y la confiabilidad del instrumento de comunicación interna fue de 0,804 y en el caso del instrumento de desempeño laboral fue de 0,809.

Los resultados y la prueba de hipótesis destacan que el modelo de regresión logística ordinal de la variable comunicación interna no incide en la variable desempeño laboral de los servidores de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos según los datos estadísticos de la prueba de hipótesis se obtuvo que los valores no son significativos en la hipótesis general con Chi Cuadrado 167,585, el valor de Wald fue 0,017. Asimismo, los canales de comunicación interna no inciden en el desempeño laboral de los servidores, los valores no son significativos con Chi Cuadrado de 161,470, el valor de Wald fue 0,137.

Palabras clave: Comunicación interna, Desempeño laboral, Servidores.

Abstract

The present investigation "Internal communication in the work performance of the servers in the Faculty of Humanities and Humanities of the UNMSM, year 2020" had as general objective to determine how internal communication positively affects the work performance of the servers in the Faculty of Letters and Human Sciences of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos, in Lima during the year 2020.

In the methodological aspect, it is a quantitative research, of a basic type, non-experimental correlational design of a cross-sectional or transectional nature. We worked with a total population of 70 servers from the Faculty of Letters and Human Sciences of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos, the information collection technique was a survey and the instruments used were two structured questionnaires of 24 items each, which were reviewed by expert judgment and the reliability of the internal communication instrument was 0.804 and in the case of the job performance instrument it was 0.809.

The results and the hypothesis test highlight that the ordinal logistic regression model of the internal communication variable does not affect the variable work performance of the servers of the Faculty of Letters and Human Sciences of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos according to the statistical data. From the hypothesis test it was obtained that the values are not significant in the general hypothesis with Chi Square 167.585, the Wald value was 0.017. Likewise, internal communication channels do not affect the work performance of the servers, the values are not significant with Chi Square of 161.470, the Wald value was 0.137.

Keywords: Internal communication, Job performance, Servants.

I. INTRODUCCIÓN

Comunicación interna refleja acciones importantes de las instituciones para establecer hábitos entre los miembros de dichas entidades, mediante diversos vínculos originados a través de los tipos de comunicación. Actualmente, se evidencia que la comunicación interna es un componente primordial para diferentes entidades, logrando cambio de comportamiento y actitudes positivas para asumir el trabajo cotidiano.

Al respecto, Bermúdez (2016) sostiene la comunicación interna guía a los servidores de las empresas destacando metas, para obtener adecuado clima en las actividades individuales como en equipo. No obstante, con la incomunicación, se produciría déficit que originaría descenso en el interior de las entidades y en la existencia de barreras que tienen orden jerárquico.

Es importante lo anterior, ya que las entidades necesitan informar y desarrollar un trabajo en conjunto para lograr cada meta que se ha propuesto. Existen experiencias en España sobre la comunicación en universidades nacionales, donde Simancas (2017) identifica primero aspectos negativos donde se destaca disposiciones sobre gerencia de medios informativos enfatizando canales de comunicación generales, específicos dentro y fuera de la entidad, logrando evidenciar un modelo difusionista. (p. 743).

Se puede inferir entonces que las organizaciones deben evitar una comunicación interna vertical y unidireccional, mientras que la horizontalidad implicaría de manera natural la comunicación permanente de los empleados con sus jefes inmediatos. Esto se aplica a toda organización, incluidas las nacionales o estatales, y también las universidades.

Es fundamental por tanto el flujo de la comunicación y los canales de comunicación respectivos, para erradicar problemas en la institución, más aún en universidades, cuyo aporte a la comunidad es fundamental.

En el Perú, a nivel de sus universidades también se han dado nuevos enfoques sobre la comunicación interna dentro de la comunidad universitaria, tanto entre sus servidores como en sus estamentos estudiantil, docente y administrativo.

Vega (2019) afirma acerca del uso de un canal comunicacional específico, el virtual de las redes. Las direcciones de facebook de las universidades nacionales y privadas no son puntos de comunicación al servicio de la diversión y comercio. Por el contrario, las estructuras de comunicación responden a una propuesta explicativa y formativa. Las redes sociales destacan por su doble desafío para las instituciones universitarias, en la medida que ayudan a cumplir su misión como institución para el desarrollo y al bienestar de la sociedad en general afianzando la profundidad de conocimientos que se requieren para la vida.

En general, las universidades han mejorado sus procesos de comunicación interna utilizando redes sociales e intranet, para beneficio de los empleados y usuarios externos. Y es visible el crecimiento organizacional de muchos centros superiores donde todos sus integrantes tienen cuentas de correo electrónico y pueden recibir directivas, manuales, oficios, calendario de reuniones.

Rubio (2018) evidencia lo que ha venido sucediendo específicamente en la Universidad de Piura. En los últimos años es necesario el conocimiento de la cultura corporativa para los miembros que integran la organización. Es importante diseñar y elaborar argumentos y mensajes con valor agregado que resulten relevantes para los clientes a quienes se dirige la empresa.

El nivel de comunicación interna ha mejorado a nivel de las universidades privadas, debido a que se han conformado alianzas estratégicas y entidades como la Asociación de Universidades Privadas (Asup). Además de esfuerzos para mejorar la comunicación interna en sus facultades para ofrecer nuevos servicios internos y externos.

Esto sugiere, por supuesto, procesos integrados en el flujo de información y comunicación entre los jefes inmediatos y los servidores en cada una de estas instancias universitarias.

A nivel específico de nuestro tema de estudio, Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Unmsm) recibió el licenciamiento por la Sunedu por 10 años, y su Facultad de Letras y Ciencias Humanas está formada por ocho escuelas profesionales: Arte, filosofía, literatura, lingüística, bibliotecología, comunicación social, danza y conservación. En ellas, la Comunicación interna de los trabajadores y autoridades docentes se genera en base a los reglamentos de la facultad.

Sin embargo, una primera realidad identificada es que, en cuanto a la comunicación interna, no existe una política que permita que los empleados de la Facultad de Letras se comuniquen en forma efectiva y ordenada para un más eficiente desempeño laboral. Entre otros factores, porque se brinda poca capacitación para los servidores.

En este escenario nuestra investigación pretende determinar incidencia de la interlocución interna en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras, ya que se ha observado que el desempeño de sus empleados no cumple las metas trazadas por la universidad. Por ello, se desea investigar de manera específica el papel de los tipos y niveles de comunicación frente al desempeño laboral, así como las barreras de comunicación y las actitudes de los servidores sobre su propio desempeño laboral.

Por tanto, la investigación resultante sirve para ofrecer información cuantitativa precisa sobre esta problemática de desempeño laboral y cumplimiento de metas de la Facultad.

Este escenario nos permite formular como una problematización previa, y provisional, el siguiente: ¿cómo incide la Comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, el año 2020?

Veamos en primer lugar, antecedentes teóricos internacionales referidos a nuestro tema. Citemos a Marsetti (2019), quien concluyó en su investigación que la corporación Roger evidencia que existen mejores canales de comunicación digitales en la actualidad. Se destaca el ambiente y las acciones para mejorar integración entre los servidores que busca un ambiente agradable, dejando de lado jerarquías y destacando comunicación verbal fluida.

En este caso, se usaron las comunicaciones digitales, logrando una repercusión de integración entre los empleados, generando un ambiente laboral positivo.

Heredía (2018) identifica en cambio un aspecto negativo universal producido por la fiscalización laboral, precisando estrés en servidores que se ubica en un nivel importante, moderado y que ser atribuido por circunstancias propias de la empresa. Desarrollar procesos de evaluación, incrementa estrés enfatizando la debilidad de procesos, incertidumbre del manejo de los datos generados y tomar decisiones.

Es importante considerar que es fundamental manejar el estrés entre los trabajadores, con diferentes recursos físicos o verbales. Gonzales (2017) concluyó en su investigación que la mejor estrategia es aquella basada en incentivar en forma permanente y capacidad de bienestar hacia los trabajadores. Es importante destacar que los profesionales forman equipo y generan una consistencia constante en la misión de la empresa.

En las instituciones los colaboradores en cada departamento o área constituyen un equipo de trabajo que debe actuar con motivación en forma permanente. En esta perspectiva, Guerra (2016) considera que es fundamental la comunicación, por ello, el papel del responsable de la interlocución ha sido más inspirada que fundamental, lo que ha impedido que de manera prudente se afiancen los aspectos culturales. Actualmente pocas personas en las entidades se sienten comprometidas para laborar en equipo.

Esta comunicación permite el conocimiento de objetivos y metas, y crear vías de información a directivos, jefes y colaboradores de cualquier organización, incluidas las educativas. Esto es la Comunicación interna.

Gonzales (2016) destaca que interlocución interna articula actores propios con la entidad, construye y restaura la cultura empresarial. Una importante acción de interlocución empieza siempre internamente en dirección al exterior.

La comunicación interna en sus diferentes tipos debe ser fluida en toda institución, para mejorar la cultura organizacional y por ende la imagen institucional. Si tiene procesos adecuados de comunicación interna, la institución alcanzará sus metas y objetivos.

A su vez la comunicación interna implica la interlocución y la asociación de todas las variables de aquella, con el clima positivo resultante.

Veamos antecedentes nacionales de este tema de investigación. Según Castillo (2019) destaca asociación significativa entre la interlocución interna y clima empresarial de los usuarios de centros de información de una universidad pública. Y entre proceso de la comunicación y estructura de la entidad de la audiencia de dichas unidades de información.

El clima organizacional resultante debe entonces ser motivador, desarrollar formas de trato agradable y confianza. La estructura organizacional horizontal es la más recomendable y es la que predomina. Yomona (2018) enfatiza la relación entre interlocución interna y la motivación que desarrolla la integración hacia el desempeño laboral. La comunicación interna es evidente, y a través de los canales adecuados la motivación mejora en los empleados de la entidad. Existe fuerte asociación de la comunicación interna con la dimensión de factores motivacionales considerando interés, satisfacción, compromiso, ascenso, expansión personal.

Thorne (2018) concluyó en su investigación, las relaciones interpersonales tanto entre empleados como jefes es eficiente, no obstante se requiere diseñar y elaborar estrategias de comunicación interna entre jefaturas y equipos de trabajo, para conseguir que los servidores expresen su incertidumbre, reflexiones sobre ciertas determinadas acciones.

Podemos inferir que las relaciones entre directivos, jefes, supervisores y empleados deben destacar emociones positivas para un ambiente de colaboración permanente, para desarrollar en forma eficiente el trabajo cotidiano.

Quequejana (2018) nos pone un ejemplo cuantitativo a partir de una experiencia de comunicación interna en una institución sanitaria, destaca interlocución interna media con 64% de enfermeras, alta con 32% y baja con 4%, respectivamente. La satisfacción laboral fue media en 66% de enfermeras, alta representa 30% y baja con solamente 4%. La interlocución interna presenta una relación representativa de asociación de factores intrínsecos y correlación alta. (p. 64).

Se puede inferir que existe alta relación entre interlocución interna y satisfacción, al generar una fuerte asociación. Charly (2017) concluyó en su investigación, correlación significativa entre gerencia de interlocución interna y el clima de la organización, de 0,959. Se puede inferir que existe asociación representativa entre la interlocución interna y dimensiones del clima. (p. 143).

Es importante remarcar la comunicación y el clima en asociación, que debe ser alta. Entonces, la primera variable es Comunicación interna afianza los beneficios en las instituciones universitarias.

Sin embargo, hay que prestar atención al aspecto negativo de las barreras. En esta perspectiva, Manzano (2017), señala que el proceso de la comunicación está acompañado de barreras de comunicación que destacan límites a la comunicación entre colaboradores, priorizando el significado de los diálogos, hechos que modifican el acontecimiento de la interlocución en el interior de las entidades orientadas con la pluralidad de emociones, compromisos en las personas que conforman la entidad, entre los cuales podemos precisar: directivos que ignoran la ejecución de los procedimientos administrativos.

Las barreras de comunicación no permiten realizar un trabajo fluido, eficiente, debido que los mensajes no son confiables y los directivos desconocen los procedimientos y no consultan con los colaboradores.

Sin embargo, la comunicación descendente no es intrínsecamente negativa, como dice Berceruelo (2011): la comunicación descendente se da cuando la jefatura institucional, gerente transmite mensajes a los niveles diferenciados. Se afianza información y conocimiento para la ejecución de labores específicas. (p. 79).

En este sentido, la conexión horizontal busca establecer relaciones y diálogos adecuados: La interlocución horizontal es entre instancias del mismo nivel. (Berceruelo, 2011: 80). Es decir, se trata de trabajar de forma coordinada para lograr las metas en cada entidad. Según Valcárcel (2019), los canales de comunicación transmiten información en el interior de las entidades, y el equipo de trabajo usa diversidad de medios para establecer buenos procesos de comunicación.

En las universidades, para esto se utilizan los boletines informativos, el periódico digital, las revistas internas, las reuniones, las conferencias, el buzón de sugerencias, las encuestas de opinión, la memoria anual, el correo electrónico y el intranet. Casi todos, mecanismos de comunicación descendente y vertical.

En la universidad, cada facultad edita recursos digitales dirigidos a la comunidad académica, como boletines de noticias, difusión de investigaciones, conferencias y eventos por especialidad. Según Ramos (2014), las entidades de acuerdo a su misión son consecuentes y tienen buenas relaciones con los servidores, ya que existen diversidad de formas para diseñar y elaborar estrategias y metas de la empresa, y a la vez logrando reconocimiento y recompensas a los empleados.

Dentro de las dimensiones de la interlocución interna, Roca (2012) destaca la dimensión operativa, y afirma la interlocución interna tiene un papel imprescindible a través de sus acciones

y las personas saben lo que tienen que realizar. Lo operativo, original, primordial y crucial manifiesta dónde están trabajando, estructura, generan acuerdos, normativa laboral: jornada, guías y procedimientos,

Roncal (2017) añade que la interlocución interna es importante en empresas no solo transmisor de información. Se debe apreciar como inherente a cualquier hecho y es ineludible definirla con efectividad. Bermúdez (2019) añade: la interlocución descendente es un instrumento de inherente para transmitir informes, instrucciones, obligaciones que permiten buen funcionamiento de la empresa.

En esta perspectiva, las instituciones universitarias siempre han tenido sistemas de información para la comunicación con el personal. Pero se trata de su puesta al día. Por ello, Silva (2017) enfatiza que la interlocución permite orientar la empresa y la interlocución interna es imprescindible para asumir que las personas sepan lo que tienen que ejecutar, por qué están realizando las tareas y qué se espera de sus acciones.

Esta dimensión estratégica de comunicación interna lo fundamenta Formanchuk (2008) en Roca (2012) sobre actividades de interlocución en perspectiva estratégica, para que los miembros de la entidad describan por qué hacen siempre lo mismo. En esta perspectiva, las nuevas opciones cumplen un acuerdo, justamente, en la interlocución estratégica que cada persona o individuo recibió de la empresa, y se espera que hasta el último integrante brinde excelencia, calidad, se sienta enfocado y considerar hacia dónde va en forma prospectiva.

Las acciones de comunicación interna involucran compromisos y relaciones orientados a ofrecer mejores servicios en beneficio de la institución a partir de las labores cotidianas. Esto indica que las instituciones universitarias deben proyectar en su plan estratégico actividades de mejora de la comunicación. Por consiguiente, Silva (2017) añade al implementar hechos de interlocución dentro del plan estratégico, se busca que los integrantes que conforman la entidad tengan información, destrezas y conocimiento sobre las actividades y tareas que ejecutan.

Wills (2017) precisa por otro lado:

La comunicación entre servidores destaca 5 áreas específicas: cómo se distingue el empleado en la comunicación con directivos, jefes; efecto que tienen las interlocuciones en el desempeño del empleado; calidad y cantidad de los diálogos; comunicación entre miembros de la empresa; y la calidad de los mensajes de la alta dirección con los trabajadores.

Por otra parte, Castro (2020) enfatiza que el plano de las estrategias en la interlocución interna radica en la gerencia oportuna considerando intocables como la confianza y la manifestación de los actores con sus marcas, a través de actos e instrumentos concretos que dinamicen la discusión comunicativa y reciprocidad de mensajes en la gestión.

La segunda variable es el desempeño laboral, definida según Robbins y Coulter (2013) como procesos para determinar el éxito de una institución según tareas y efectos. (p. 183).

A su vez la dimensión del desempeño es la eficiencia laboral, que según Herzberg (2010) es operar recursos de forma adecuada para obtener efectos con la menor inversión. (p. 51, En Penachi, 2019, p.40). Y para Robbins y Coulter (2005), eficiencia es rendir mejores efectos con la menor inversión. (p. 7).

Es importante además mencionar el aporte de la evaluación de desempeño, para medir la eficiencia laboral. En ese sentido Bohlander (2018) afirma la evaluación del desempeño es el enfoque de un trabajador en relación con los requisitos del cargo, utiliza la interlocución para mostrarle donde se necesitan desarrollar crecimiento. Las mediciones de evaluación son una herramienta que algunas empresas pueden usar para sustentar y aumentar su rendimiento y permitir el éxito. (p. 300).

La evaluación de desempeño contribuye obviamente al mejoramiento del desempeño laboral, ya que el público también evalúa a los empleados. En esta perspectiva, según Roncal (2017), se pueden usar métodos de valoración del desempeño y lograr nuevas formas de valoración pertinente para diferentes niveles jerárquicos.

Andrade (2005) define a su vez la dimensión de eficacia laboral como la acción que cumple los objetivos y metas previstas. Es la afirmación de la eficiencia, también conocida como eficiencia directiva. (En Penachi, 2019, p. 40). Es importante destacar que la eficiencia se relaciona con la capacidad de tener éxito. Rull (2020) añade que la eficacia es la capacidad para alcanzar una determinada meta con nuestras acciones, y que en el ámbito laboral se observa en nuestra capacidad para terminar con éxito tareas o proyectos. (p.1).

Esta dimensión de calidad laboral se orienta destacar la atención que se ejerce en las instituciones entre jefes y servidores. Podemos remarcar que, según Chiavenato (2004):

La calidad de vida laboral compara dos posturas antagónicas: por un lado, la demanda de los colaboradores por el bienestar y el rendimiento en las labores y, por el otro, la utilidad de las empresas por sus efectos en la productividad y en el estándar de vida. (En Penachi, 2019, pp. 40-41).

Cuando las entidades desarrollan programas de bienestar y valoración de los empleados, se evidencia interés y confianza en el rendimiento de cada uno de ellos.

Argüelles (2019), destaca que para lograr un máximo desempeño laboral el servidor debe estar motivado en forma permanente y logrará máxima satisfacción, por ello deben enfocarse en la implementación de planes permanente de gratitud, honra en el cual se otorguen recompensas, laureles por el desempeño en el trabajo anual.

Visto todo lo anterior, en cuanto a problematización general, antecedentes, marco teórico, planteamos nuestro **problema** general de investigación de la siguiente manera:

¿Cómo la Comunicación interna incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, en Lima durante el año 2020?

A su vez este problema general implica dos problemas específicos:

¿Cómo los canales de comunicación inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020?

¿Cómo las dimensiones de la comunicación interna inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020?

Esta investigación se **justifica** porque, en el contexto actual, la referida universidad nacional se halla en cumplimiento de su estatuto del año 2016, acerca del proceso de reorganización institucional y acreditación de sus 66 carreras profesionales. La justificación teórica nos permitirá confirmar o refutar lo conocido sobre comunicación interna y desempeño de empleados de la citada Facultad.

Por otro lado, la justificación práctica se halla en el propio desarrollo del enfoque teórico aplicado al ámbito práctico en una entidad universitaria en el afán de mejorar el desempeño de empleados de dicha Facultad. En la medida que la comunicación interna permite entablar nuevas formas de comunicación, la investigación se justifica en la búsqueda de jefes y empleados por mejorar el ambiente organizacional.

Finalmente, la justificación metodológica se halla en que esta investigación ofrece técnicas de investigación para el crecimiento de la proximidad entre empleadores y servidores y motivación de éstos en una institución.

En cuanto a los objetivos, veamos en primer lugar tenemos Objetivo general de esta investigación:

Determinar como la comunicación interna incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020.

A su vez este objetivo general implica dos objetivos específicos:

Identificar si los canales de comunicación interna inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020.

Analizar si las dimensiones de la comunicación interna inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020.

Definido el problema general y los específicos, y también el objetivo general y específicos, se plantean a continuación las **hipótesis** propositivas de esta investigación.

En primer lugar, la hipótesis general:

La Comunicación interna incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020.

A su vez esta hipótesis general implica dos hipótesis específicas:

Los canales de comunicación interna inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020.

Las dimensiones de la comunicación interna inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020.

II. MÉTODO

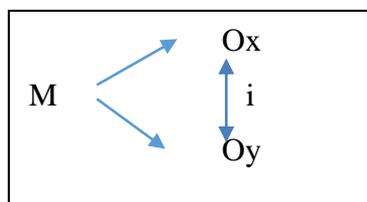
2.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo

Según su finalidad nuestra investigación es básica, dado que los resultados se podrían aplicar de manera inmediata, ya que lo que busca es contribuir a la ampliación y mejoramiento del conocimiento existente. Al respecto, la investigación básica se caracteriza por plantear nuevas formas o arreglar las que existe, desarrollando el conocimiento científico. (Behar 2008, p.19)

Diseño de investigación

El diseño es no experimental correlacional de carácter transversal o transeccional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el estudio no experimental la define como la investigación que no ejecuta la manipulación de las variables y en los que solo se observa situaciones en un contexto natural, que luego son analizados. En la investigación no experimental no se tiene control de la variable independiente porque ya sucedieron al igual que sus efectos. (p.12). Asimismo, el diseño es transversal porque permite recolectar datos con claridad y precisión. La fórmula corresponde al diseño de investigación:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Observación de la variable X

Oy = Observación de la variable Y

I = Incidencia entre ambas variables.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variable comunicación interna

Definición conceptual. Es el proceso intercomunicacional que se realiza al interior de las entidades mediante distintas formas y horizontes, cuyos contenidos contribuyen al logro de sus objetivos y metas planteados. Por su naturaleza suele denominársela también comunicación

organizacional. Sin embargo, es mejor identificarla por la dimensión, el espacio donde se realiza (dentro de las instituciones), que por quiénes la hacen. (Antezana, 2017).

Definición operacional

En la investigación se operacionalizaron las dimensiones de la variable: operativa y estratégica.

2.2.2 Variable Desempeño laboral

Definición conceptual. Acciones o conductas observadas en los servidores que son destacadas para el logro de los objetivos y metas de la institución. Afirmó que un excelente desempeño laboral es la ventaja más sobresaliente con la que cuenta una entidad. (Chiavenato, 2000, p. 165).

Definición operacional

En la investigación se operacionalizaron las dimensiones de la variable: eficiencia laboral, eficacia laboral y calidad laboral.

2.2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable 1: comunicación interna.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Operativa	Tipo de comunicación	1-5	Escala ordinal	
	Comunicación descendente	6-7	Escala de Likert	Alta (64-95)
	Comunicación ascendente	8-9	Categorías:	
	Comunicación horizontal	10-11	1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A veces	Media (32-63)
Estratégica	Gestión institucional	12-14	4 Casi siempre	Baja (0-31)
	Integración	15-16	5 Siempre	
	Valores	17-18		
	Confianza	19-20		
	Formación	21-24		

Tabla 2.
Matriz de operacionalización de la variable 2: desempeño laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Eficiencia laboral	Competencia	1-2	Escala ordinal	
	Liderazgo	3-4		
	Competitividad	5	Escala de Likert	
Eficacia laboral	Actitudes	6-9	Categorías.	Alta (66-96)
	Efectividad	10-13	1 Nunca	
	Cumplimiento de objetivos	14-16	2 Casi Nunca	Media (31-65)
			3 A veces	
Calidad Laboral	Atención	17-18	4 Casi siempre	Baja (0-30)
	Responsabilidad	19-20	5 Siempre	
	Satisfacción	21-24		

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población censal se encuentra constituida por 70 servidores que laboran en facultad de letras y ciencias humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).

Tabla 3.
Distribución de la población

Sujetos	Número
Hombres	30
Mujeres	40
Total	70

Fuente: Oficina de Recursos Humanos de la Unmsm, 2020.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

El instrumento es la encuesta. Para Quesada (2015), la encuesta representa un: conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir e la investigación. El contenido de las preguntas puede ser tan variado como los aspectos que mida. Constituye un test escrito que el investigador utiliza para sacar información de cualquier fenómeno. (p. 115)

Instrumento

Los instrumentos cuestionarios son de elaboración propia y adaptada. Se han elaborado dos instrumentos de medición, escalar tipo Likert con preguntas cerradas dirigido a los servidores de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, 2020. Ambos cuestionarios presentan 24 preguntas cerradas para medir la escala de comunicación interna y desempeño laboral. Este cuestionario distingue cinco alternativas de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Ficha técnica del instrumento para medir las variables comunicación interna y desempeño laboral

Nombre del instrumento: cuestionarios sobre comunicación interna y desempeño laboral.

Autor: Julio Olaya Guerrero. Adaptado del investigador Nelson Penachi (2019).

Lugar: Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm.

Fecha de aplicación: junio 2020.

Objetivo: Determinar la incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, año 2020.

Administrado a: servidores de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm.

Tiempo: 10 a 15 minutos. Margen de error: 5 %.

2.4.1. Validez de instrumentos de recolección de datos

La validez del instrumento fue sometido al juicio de expertos. El instrumento fue revisado y evaluado por expertos temáticos y metodológicos, lo consideraron como aplicable.

Tabla 4.

Validez de contenido por juicio de expertos de los cuestionarios Comunicación interna y desempeño laboral.

No.	Experto	Dictamen
1	Dr. Alejandro Cenacho R.	Aplicable.
2.	Dra. Juana Iris Díaz M.	Aplicable.
3.	Dr. Fortunato Contreras C.	Aplicable.

2.4.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se efectuó mediante datos de la prueba piloto orientada a 20 personas. Se realizó la confiabilidad de consistencia interna del instrumento, utilizando el Alfa de Cron Bach.

Tabla 5.

Confiabilidad de las variables Comunicación interna y desempeño laboral

Resumen de procesamiento de datos			
Variab	Alfa de Cron Bach	No. de elementos	porcentaje
Comunicación			
Interna	0,804	24	100%
Desempeño laboral	0,809	24	100%

2.5. Procedimiento

Previamente se ha solicitado el permiso correspondiente a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Se realizó la recolección de datos a través del instrumento que mide comunicación interna y desempeño laboral, a través de formularios Google Forms. Se utilizó software SPSS versión 25 y el programa Excel 2019.

2.6. Método de análisis de datos

Una vez terminado el proceso de recolección de datos mediante los dos instrumentos, se efectuó el análisis estadístico. En nuestra investigación, utilizamos el software SPSS versión 25, donde los datos fueron tabulados y presentados en tablas y figuras descriptivas, frecuencias de porcentaje, de conformidad a las variables de estudio y sus dimensiones. Asimismo, con la estadística inferencial se realizó la prueba de hipótesis y su contrastación mediante el análisis de regresión logística ordinal.

2.7. Aspectos éticos

El trabajo se ha elaborado bajo los protocolos de investigación de la Universidad César Vallejo, asimismo, se toma en consideración el uso de las normas de redacción APA. Los datos obtenidos serán tratados con sumo cuidado y responsabilidad. En todo caso, se mantendrá el anonimato de los sujetos encuestados. El estudio es inédito y corresponde al ámbito laboral del investigador.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción

Respondieron el instrumento cuestionario: 70 servidores.

Resultados descriptivos de la variable Comunicación interna

Tabla 6.

Niveles de comunicación interna de los servidores

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	10,00%
Medio	53	75,71%
Alto	10	14,29%
TOTAL	70	100,00%

En la Tabla 6, de los 70 empleados se evidencia el 75,71% registra el nivel medio en la comunicación interna, el 14,29% destaca el nivel alto, mientras que 10.0% de los servidores obtienen nivel bajo en la comunicación interna. Se considera un nivel adecuado.

Tabla 7.

Niveles de dimensiones operativa y estratégica

Niveles	Dimensión operativa		Dimensión estratégica	
	Frec	Porcen	Frec	Porcen
Bajo	10	14,29	22	31,43
Medio	56	80,00	44	62,86
Alto	4	5,71	4	5,71

En la Tabla 7, es posible observar que la dimensión operativa obtiene el nivel medio con 80,0%, nivel alto 5,71%, nivel bajo 14,29%. Mientras que en la dimensión estratégica, el nivel medio obtiene 62,86%, nivel alto 5,71%, nivel bajo 31,43%.

Resultados descriptivos de la variable Desempeño laboral

Tabla 8.
Niveles de desempeño laboral de los servidores

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	10,00%
Medio	50	71,43%
Alto	13	18,57%
Total	70	100,00%

En la Tabla 8, se puede observar que el 71,43% de los servidores presentan nivel medio en el desempeño laboral, el 18,57% destaca en el nivel alto, mientras que el 10,0% de los empleados obtuvieron nivel bajo en el desempeño laboral. Predomina el nivel medio de desempeño laboral (71,43%).

Tabla 9.
Niveles de dimensiones eficiencia, eficacia y calidad laboral

Niveles	Eficiencia laboral		Eficacia laboral		Calidad laboral	
	Frec	Porcen	Frec	Porcen	Frec	Porcen
Bajo	14	20,00	5	7,14	8	11,43
Medio	46	65,71	55	78,57	47	67,14
Alto	10	14,29	10	14,29	15	21,43

En la Tabla 9, se observa que la dimensión eficiencia laboral obtiene nivel medio de 65,71%, nivel alto 14,29%, mientras que el nivel bajo obtuvo 20,0%. En la dimensión eficacia laboral, el 78,57% de los servidores obtuvieron nivel medio, el nivel alto 14,29%, en tanto que el 7,14% de los empleados obtuvieron nivel bajo. La dimensión calidad laboral evidencia que el 67,14% de los trabajadores obtuvieron nivel medio, mientras el 21,43% tienen nivel alto, en tanto que el 11,43% de los servidores obtuvieron nivel bajo.

3.2 Comprobación de hipótesis

En el caso del trabajo de investigación, se consideró el modelo de regresión logística ordinal, para la prueba de hipótesis, destacando los resultados del SPSS.

Tabla 10.

Prueba de hipótesis de Comunicación interna y desempeño laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	167,585			
Final	,000	167,585	69	,000

Función de enlace: Logita.

La Tabla 10 estaría explicando la dependencia del desempeño laboral respecto a la comunicación interna. La regresión logística ordinal resulta no significativa tanto para los datos de la comunicación interna y desempeño laboral. Con el valor de Chi cuadrado de 167,585.

Prueba de hipótesis general

H0: La Comunicación interna no incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras de la Unmsm, en Lima durante el año 2020.

H1: La Comunicación interna incide de positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras de la Unmsm, en Lima durante el año 2020.

Tabla 11.

Estimaciones de parámetro de regresión logística ordinal de comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Comu interna = 1.00]	27,274	212,095	,017	1	,898	-388,426	442,973
	[Comu interna = 2.00]	37,492	212,043	,031	1	,860	-378,106	453,089
Ubicación	Comu interna=3.00]	,865	2,329	,138	1	,710	-3,700	5,429
	[Comu interna=4.00]	-13,577	73,243	,034	1	,853	-157,131	129,977

Función de enlace: Logit. a. Este parámetro está establecido en cero por que es redundante.

En la Tabla 11, los valores del coeficiente Wald son muy bajos y no significativos 0,017, 0,031. En este caso, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Entonces, la Comunicación interna no incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras de la Unmsm, en Lima durante el año 2020.

Tabla 12.
Pseudo R2 coeficiente de determinación de las variables

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultado	,909	1,000	1,000

Función de enlace: Logit.

En la Tabla 12, se indica que la regresión logística ordinal explica la medida de Cox y Snell (0,909), Nagelkerke (1,000) y McFadden (1,000) de la variabilidad de la comunicación interna y desempeño laboral.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

H0: Los canales de comunicación interna no inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm.

H1: Los canales de comunicación interna no inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm.

Tabla 13.
Prueba de hipótesis canales de comunicación y desempeño laboral

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	161,470			
Final	,000	161,470	69	,000

Función de enlace: Logit.

En la Tabla 13, se estaría indicando la dependencia del desempeño laboral respecto a los canales de comunicación. La regresión logística ordinal no es significativa. Se obtiene Chi cuadrado de 161,470.

Tabla 14.

Estimaciones de parámetro de regresión logística ordinal canales de comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[canales de com = 1.00]	71,660	193,885	,137	1	,712	-308,347	451,666
	[canales de com = 2.00]	79,675	193,844	,169	1	,681	-300,253	459,603
Ubicación								
	[Desempeño laboral=1.00]	-3,450	76,869	,002	1	,964	-154,111	147,211
	[Desempeño laboral 2.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En la Tabla 14, la distribución del estadístico de Wald obtuvo valores no significativos 0,137. En este caso, se acepta la hipótesis nula. Entonces, los canales de comunicación interna no inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm.

Tabla 15.

Pseudo R2 coeficiente de determinación de las variables

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultado	,900	1,000	1,000

Función de enlace: Logit.

En la Tabla 15, se puede indicar que la regresión logística ordinal explica la medida Cox y Snell (0,900), Nagelkerke (1,000) y McFadden (1,000) de la variabilidad de los datos de canales de comunicación interna.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H0: Las dimensiones de la comunicación interna no inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm.

H1: Las dimensiones de la comunicación interna inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm.

Tabla 16.

Estimaciones de parámetro de regresión logística ordinal dimensiones de comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Dimensiones comun= 1.00]	47,223	177,037	,071	1	,790	-299,764	394,210
	[Dimensiones comu= 2.00]	57,344	177,035	,105	1	,746	-289,638	404,327
	[Desempeño laboral= 3.00]	67,778	177,533	,146	1	,703	-280,181	415,736
	[Desempeño laboral= 4.00]	79,997	177,974	,202	1	,653	-268,826	428,820
Ubicación	Dimensiones com=1.00	,658	2,373	,077	1	,782	-3,993	5,309
	[Dimensiones comu=2.00]	-17,145	71,582	,057	1	,811	-157,444	123,154

Función de enlace: Logita. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En la Tabla 16, la distribución del estadístico de Wald en la prueba conjunta a los parámetros, se obtuvo valores no son significativos 0,071, 0,105. Por lo cual se acepta la hipótesis nula. El Chi cuadrado fue 190,703. Entonces, las dimensiones de la comunicación interna no inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm.

Tabla 17.

Pseudo - R2 coeficiente de determinación de las variables

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultado	,934	1,000	1,000

Función de enlace: Logit.

Según la Tabla 17, se presentan los valores de los Pseudos- R2 de Cox –Snell, Nagelkerke y McFadden. Se puede afirmar que la regresión logística ordinal explica la medida Cox-Snell (0,934), con Nagelkerke (1,000) y con McFadden (1,000) de la variabilidad de los datos de la variable desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

En el ámbito inferencial, la prueba de hipótesis realizada mediante la regresión lógica ordinal evidenció que la hipótesis general la comunicación interna no incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020 es aceptada la hipótesis nula, con Chi cuadrado de 167,585. En el caso del estadístico Wald, los valores son bajos y no significativos 0,017, el p-valor es mayor a 0,05.

Comparando con la investigación de Roncal (2017), se demuestra que la comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP. El valor de la prueba de Spearman fue de 0,835 con nivel de significancia $p=0.000$, lo cual es menor al 5%. Analizando podemos deducir que se ha utilizado asociación de las variables con la prueba de Spearman. Presenta correlación alta. En la prueba de hipótesis general realizada los valores no son significativos en la hipótesis general con Chi cuadrado de 167,585 y con nivel de significancia de 0,017, se acepta hipótesis nula.

En lo referente a las hipótesis específicas, la primera hipótesis confirma los resultados obtenidos que la hipótesis nula los canales de comunicación interna no inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas es aceptada, con Chi cuadrado de 161,470. En el caso del estadístico de Wald, los valores no significativos 0,137, debido a que el p-valor es mayor a 0,05. Se acepta la hipótesis nula.

Comparando a Yomona (2018), precisa que la comunicación interna y la motivación laboral del colaborador es una correlación positiva y de magnitud moderada ($r_s=0.49$; $p=0.009$) lo que genera que la motivación laboral se ve influenciada por la comunicación interna en Nexus Group. En el caso de Yomona se ha utilizado la correlación de Pearson (r_s) y la probabilidad asociada. En su hipótesis específica 1 se obtiene $r_s=0.507$ y significancia de 0.008. Es asociación moderada. En nuestro caso, la primera hipótesis específica obtuvo Chi Cuadrado de 161,470.

En la segunda hipótesis específica, se confirma los resultados obtenidos que la hipótesis nula las dimensiones de la comunicación interna no inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas es aceptada, con Chi cuadrado de 190,703. En el caso del estadístico de Wald en la prueba conjunta a los parámetros, se obtuvo valores no son significativos 0,071, debido a que el p-valor es mayor a 0,05. Se acepta la hipótesis nula.

Comparando con la investigación de Roca (2012), la comunicación interna se relaciona, de manera significativa, con la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga según los docentes ($r=0.494$) y estudiantes ($r=0.444$). En este caso, han utilizado

la correlación de Pearson. Es importante destacar, que para verificar el grado de asociación se utiliza Pearson o Spearman. En nuestra investigación, incidencia de dos variables se ha trabajado con la regresión logística ordinal.

En el ámbito descriptivo, la investigación describió la problemática existente en dicha facultad, destacando las barreras de comunicación, canales de comunicación, falta de capacitación del personal. La interlocución interna de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm tuvo como resultado el siguiente comportamiento: nivel medio 75,71%, nivel alto 14,29% y nivel bajo 10,0%; Se puede concluir que predomina el nivel medio de comunicación interna. La comunicación es primordial en cualquier entidad para el fortalecimiento de ella y en estricto cumplimiento de la misión, visión, objetivos para un trabajo efectivo y de crecimiento. Podemos destacar que el nivel medio es adecuado con 75,71%, sin embargo, el 10,0 % de nivel bajo es significativo.

Los resultados obtenidos coinciden con investigación realizada por Quequejana (2018) donde se destaca interlocución interna media con 64% de enfermeras, alta con 32% y baja con 4%, respectivamente. La satisfacción laboral fue media en 66% de enfermeras, alta representa 30% y baja con solamente 4%. El nivel medio de la comunicación interna tiene predominancia con 64%. Roca (2012) destaca la dimensión operativa, y afirma la interlocución interna tiene un papel imprescindible a través de sus acciones y las personas saben lo que tienen que realizar. En su investigación, la comunicación interna se caracteriza por ser ineficaz con 59,3 %, desde la percepción de los docentes, hace referencia a una interacción escasamente operativa, estratégica, valorativa y motivacional.

Roncal (2017), afirmó la comunicación interna es fundamental en las entidades no solo transmisor de información. Se debe apreciar como inherente a cualquier hecho y es ineludible definirla con efectividad. Identifica percepciones percibidas por el personal de la empresa GAP donde el nivel medio representa (54,3%), nivel alto (34,3%) y nivel bajo (11,4%). Se precisa que los trabajadores no sienten que la comunicación interna fluya completamente adecuada.

En las dimensiones de la comunicación interna, dimensión operativa obtiene el nivel medio con 80,0%, nivel alto 5,71%, nivel bajo 14,29%. Mientras que en la dimensión estratégica, el nivel medio obtiene 62,86%, nivel alto 5,71%, nivel bajo 31,43%. Con relación a los resultados, Berceruelo (2011), afirmó que la conexión horizontal busca establecer relaciones y diálogos adecuados: La interlocución horizontal es entre instancias del mismo nivel. (p. 80). Es decir, se trata de trabajar de forma coordinada para lograr las metas en cada entidad.

Al respecto, realizando comparación con Manzano (2017), señala en su investigación que el proceso de la comunicación está acompañado de barreras de comunicación que destacan límites

a la comunicación entre colaboradores, priorizando el significado de los diálogos, hechos que modifican el acontecimiento de la interlocución en el interior de las entidades orientadas con la pluralidad de emociones, compromisos en las personas que conforman la entidad, entre los cuales podemos precisar: directivos que ignoran la ejecución de los procedimientos administrativos.

Por consiguiente, las barreras de comunicación no permiten realizar un trabajo fluido, eficiente, debido que los mensajes no son confiables y los directivos desconocen los procedimientos y no consultan con los colaboradores.

En lo referente al desempeño laboral, el 71,43% de los servidores presentan nivel medio en el desempeño laboral, el 18,57% destaca en el nivel alto, mientras que el 10,0% de los empleados obtuvieron nivel bajo en el desempeño laboral. Predomina el nivel medio de desempeño laboral (71,43%).

Comparando con la investigación de Roncal (2017), las percepciones del personal de la empresa GAP sobre desempeño laboral son: nivel medio (60,0%), nivel alto (31,4%) y nivel bajo (8,6%), denotándose que los servidores no se sienten completamente cómodos para brindar su mejor desempeño.

En el caso de las dimensiones del desempeño laboral, la dimensión eficiencia laboral obtiene nivel medio de 65,71%, nivel alto 14,29%, mientras que el nivel bajo obtuvo 20,0%. En la dimensión eficacia laboral, el 78,57% de los servidores obtuvieron nivel medio, el nivel alto 14,29%, en tanto que el 7,14% de los empleados obtuvieron nivel bajo. La dimensión calidad laboral evidencia que el 67,14% de los trabajadores obtuvieron nivel medio, mientras el 21,43% tienen nivel alto, en tanto que el 11,43% de los servidores obtuvieron nivel bajo.

Al respecto, Rull (2020) añade que la eficacia es la capacidad para alcanzar una determinada meta con nuestras acciones, y que en el ámbito laboral se observa en nuestra capacidad para terminar con éxito tareas o proyectos. (p.1).

En su investigación, Penachi (2019), sobre la valoración del rendimiento de los trabajadores manifiesta que el jefe siempre da atención al rendimiento de sus empleados con 38,8%, mientras que 34,7 % casi siempre, el 23,5% algunas veces se presta atención sobre el rendimiento de los servidores. En relación a la responsabilidad se precisa que cumplen con

responsabilidad siempre 48,0%, mientras que el 35,2% tiene responsabilidad casi siempre, y algunas veces representa el 16,3%.

V. CONCLUSIONES

En la presente investigación, la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, año 2020, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: El objetivo general fue determinar como la comunicación interna incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020, habiéndose realizado la prueba de hipótesis de regresión logística ordinal se concluye que la hipótesis general comunicación interna no incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima durante el año 2020. Los valores no son significativos en la hipótesis general con Chi cuadrado de 167,585, el valor de Wald es 0,017, se acepta hipótesis nula.

Segunda: El primer objetivo específico fue identificar la incidencia de los canales de comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, de acuerdo con los resultados se evidencia que según la prueba de hipótesis los canales de comunicación interna no inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm. Los valores no son significativos en la primera hipótesis con Chi cuadrado de 161,470, el valor de Wald es 0,137, se acepta la hipótesis nula.

Tercera: El segundo objetivo específico fue analizar la incidencia de las dimensiones de la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, de conformidad con los resultados de la prueba de hipótesis se encontró que las dimensiones de la comunicación interna no inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm. Los valores no son significativos en la segunda hipótesis con Chi cuadrado de 190,703, el valor de Wald es 0,071, se acepta la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

Habiendo establecido las conclusiones pertinentes y los resultados podemos recomendar:

Primera: A las Autoridades de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, implementar programas de comunicación interna para fortalecer los lazos de convivencia y desarrollo de habilidades sociales.

Segunda: A las Autoridades de la Oficina General de Recursos Humanos de la Unmsm, para que realicen estudios de comunicación interna relacionando los canales de comunicación para un mejor seguimiento y monitoreo de los servidores en su desempeño.

Tercera: A las Autoridades de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, fortalecer las dimensiones operativa y estratégica de la comunicación interna para mejorar el nivel de liderazgo y trabajo en equipo de los servidores mediante talleres, conferencias, cursos en línea sobre desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Andía, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Lima: Arte y pluma.
- Antezana, M. (2018). Comunicación interna y externa: ¿en qué se diferencian? <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/comunicacion-interna-y-externa-en-que-se-diferencian/>
- Argüelles, L., Quijano, R. y Medina, F. (2019). Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los directivos en Mipymes turísticas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 12(1), pp. 41, 54. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v12n1-2019/RIAF-V12N1-2019-3.pdf>
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (Tesis Ingeniero de empresas, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Berceruelo, B. (Coord) (2011). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. Madrid: Wolters Kluwer.
- Bermúdez, M. (2016). *Influencia de la comunicación interna en la imagen corporativa de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016*. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4821/BERMUDEZ_C M.pdf;sequence=1
- Bohlander, G., Snell, S. y Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Cáceres, S. (2016). Los principales problemas de Comunicación Interna en América Latina. Recuperado de <https://susanacaceres.com/2016/07/27/los-principales-problemas-de-comunicacion-interna-en-america-latina/>
- Camarero, L., Almazán, A. y Arribas, J. (2013). *Estadística para la investigación social*. Reimp. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Castillo, C. (2019). *Comunicación interna y clima organizacional en los públicos internos de la biblioteca de una universidad del sector público, La Molina-2018*. (Maestría). Universidad San Martín de Porres). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5389/CASTILLO_CC .pdf;sequence=1

- Castro, A., Sosa, A. y Galarza, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros. *Ámbitos. Revista internacional de comunicación*, 48, pp. 56-78. DOI: <https://dx.doi.org/10.12795/Ambitos.2020.i48.04>
- Colbert Martin, S. R., & Almendra Kiara, I. S. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en lima y callao. *3C Empresa*, 8(4), 95-117. Retrieved from <https://search-proquest-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/docview/2337111840?accountid=28391>
- Charry, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. (Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6743/Charry_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Gonzales, M. (2017). La importancia de una buena comunicación interna organizacional: una mirada a la agencia MB comunicaciones. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/34590>
- Gonzales, M. (2016). *En clave comunicacional. La importancia del diagnóstico y el conocimiento de la cultura organizacional para la generación de estrategias de cambio y transformación desde la comunicación interna en las organizaciones*. (Doctorado). Universidad Nacional de La Plata). Recuperado <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/58446>
- Guerra, M. (2016). *Modelo para la gestión de la comunicación interna y la gestión del conocimiento en la vicepresidencia de servicios corporativos de Bancolombia*. (Maestría). Universidad Pontificia Bolivariana). Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/4254/Modelo%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20y%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento%20en%20a.pdf?sequence=1>

- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. (Ingeniero). Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Heredia, S. (2018). *El Clima Organizacional en tiempos de Evaluación del Desempeño: efectos psicológicos en empleados universitarios ecuatorianos*. (Doctorado). Universidad Nacional de La Plata). Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/67366>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (2010). *La motivación para trabajar*. (12ª ed.). New Brunswick: Transaction Publishers.
- Hidalgo, A. (2017). *Un modelo de estándares de calidad para el planeamiento de nuevas universidades nacionales peruanas*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca-2016*. (Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano). Recuperado http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marrero-Centeno, J., Moreno-Velázquez, I., & Sánchez-Cardona, I. (2017). Fibromialgia en trabajo: Explorando su impacto en el desempeño laboral. *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 36(1), 9-22. doi:<http://dx.doi.org.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/10.21772/ripo.v36n1a01>
- Marsetti, F. (2019). *Análisis de los canales de comunicación digital interna de la Empresa Roger Corporación*. (Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16924/AN%c3%81LIS%20DE%20LOS%20CANALES%20DE%20COMUNICACI%c3%93N%20DIGITAL%20INTerna.pdf>

- Martínez-Nicolás, M. (2020). La investigación sobre comunicación en España (1985-2015). Contexto institucional, comunidad académica y producción científica. *Revista Latina de Comunicación Social*, (75), 383-414. doi:<http://dx.doi.org.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/10.4185/RLCS-2020-1432>
- Méndez, P., Pérez, V. (2017). Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, durante el segundo semestre del año 2017. (Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5119/CCmeespy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, J., Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 7, dic, pp. 1-11. <http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>
- Naumov, S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Ciudad de México: Editorial Patria.
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Novoa, E. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. (4ª ed.). Bogotá Ediciones de la U.
- Ordoñez Espinoza, C. G., & Mariory Prisila, O. G. (2018). Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio de la universidad católica de cuenca, extensión cañar. *3c Empresa*, 7(3), 10-27. Retrieved from <https://search-proquest-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/docview/2119298452?accountid=28391>
- Orellana, G. (2016). *Construcción de instrumentos de investigación en ciencias sociales*. Huancayo: edición del autor.
- Papic-Domínguez, K. (2020). Medios de comunicación organizacional interna en colegios públicos, Chile. *Alteridad*, 15(2), pp. 241-255. doi:<http://dx.doi.org.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/10.17163/alt.v15n2.2020.08>
- Penachi, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016*. (Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11560/Penachi_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Perla, J. (2018). *Ética de la comunicación en Internet móvil*. Lima: Universidad de Lima.
- Pujalte, L.Q. (2020). Comunicación digital y ong: disputa entre la cultura organizacional, el discurso transformador y el fundraising. *Prisma Social*, (29), 58-79. Retrieved from <https://search-proquest-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/docview/2418158430?accountid=28391>
- Quequejana, C. y Alipazaga, R. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017*. (Licenciatura). Universidad Privada Norbert Wiener). Recuperado <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1523/TITULO%20-%20Quequejana%20Iquise%2c%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quintero, L., Álvarez, C. y Ibagón, D. (2019). La violencia intrafamiliar en el desempeño laboral de las mujeres en el sector textil-confección. *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 15(2), p. 271-284. DOI: 10.15332/22563067.5402
- Ramírez-Vielma, R. y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología. Organizacoes e Trabalho*, 19(4), p. 791-799. doi: 10.17652/rpot/2019.4.17517
- Ramos, J., Acosta, R. y Ramos, K. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 7, nov, pp.1-32. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticyvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1246>
- Ramos, K. (2014). Estrategias de comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo – Agencia España. (Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2818/ramos_kely.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista De Psicología Del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. doi:<http://dx.doi.org.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/10.5093/jwop2019a21>

- Robbins, S., Coulter, M. (2005). *Administración*. (8ª ed.). México: Pearson educación.
- Robbins, S., Coulter, M. (2013). *Administración*. (12ª ed.). México: Pearson educación.
- Robledo, K., Atarama, T. (2020). El storytelling como herramienta de comunicación interna: una propuesta de modelo de gestión. *Cuadernos de gestión*, 20(1), pp. 137-154. DOI: 10.5295/cdg.170755kr
- Roca, S. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de ciencias de educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-ii*. (Maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1689/Roca_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roncal, R., Zelada, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP de Trujillo en el 2017*. (Licenciatura). Universidad Privada del Norte). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12268/Roncal%20Armas%20Robin%20Jesep%20-%20Zelada%20Vera%20Julio%20Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rubio, M. (2018). *Propuesta para la comunicación interna de la cultura corporativa en la Universidad de Piura: boletín Somos UDEP*. (Maestría). Universidad de Piura). Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3490/MAS_CEO_009.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rull, A. (27 de mayo, 2020). Eficacia laboral: cinco formas de aplicarlo en la oficina. Elperiódico, p. 1. Recuperado de <https://www.elperiodico.com/es/ser-feliz/20200527/eficacia-laboral-formas-aplicarlo-oficina-7969957>
- Silva, P. (2017). *Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Ignacio Merino de Talara, año 2016*. (Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2516/1/RE_COMU_PAOLA.SILVA_PERCEPCION.DE.LA.COMUNICACION.INTERNA.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.SATISFACCION_DATOS.PDF

- Segura-Mariño, A. G., Ulloa-Eraza, N., & Paniagua-Rojano, F. (2019). Cualidades y desafíos de la comunicación en las universidades de Ecuador. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, 414-426. Retrieved from <https://search-proquest-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/docview/2318537058?accountid=28391>
- Serrano, I., Molina, L. y Zúñiga, A. (2019). Diseño de una red de datos para el mejoramiento de la gestión de comunicación interna en UNIANDÉS Quevedo. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 6, jun, pp. 1-13. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1367>
- Simancas-González, E. y García-López, M. (2017). Gestión de la comunicación en las universidades públicas españolas. *El profesional de la información*, v. 26, n. 4, pp. 735-744. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2017/jul/17.pdf>
- Thorne, J. (2018). *Influencia de la comunicación interna en la imagen institucional en una cartera ministerial del Estado Peruano, 2018*. (Maestría). Universidad San Martín de Porres). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4723/THORNE_AJ.pdf;sequence=1
- Valcárcel, F. (2019). *Comunicación interna de telefonía claro Perú y la imagen organizacional*. (Maestría). Universidad San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5845/VALCARCEL_MF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vega-Foelsche, D. (2019). *Redes sociales y branded content: un estudio de las cuentas oficiales de Facebook de las universidades peruanas*. (Licenciatura). Universidad de Piura. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4035/INF_223.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Veliz, C. (2018). *Aprendizaje automático. Análisis para la minería de datos y Big data*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Villegas, L., Marroquín, R. y Del Castillo, Vladimiro (2014). *Teoría y praxis de la investigación científica. Tesis de maestría y doctorado*. Lima: San Marcos.
- Werther, W., Davis, K. y Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano*. (7a ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.

- Wills, N., Cevallos, M. y Sadi, G. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral comunicación*, 6(6), pp. 133-160. Recuperado de <https://ojs.austral.edu.ar/index.php/australcomunicacion/article/view/182/212>
- Yomona, E. (2018). La comunicación interna y su relación con la motivación laboral de los colaboradores administrativos de Nexus Group Restaurants SAC, Lima 2017. (Maestría). Universidad Nacional San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4651/yomona_rer.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zicovich, S. (2016). *La tesis de posgrado en arquitectura, diseño y urbanismo*. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Diseño.

Anexo 1. Matriz de consistencia

La comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la facultad de letras y ciencias humanas de la UNMSM, año 2020.

Objetivos	Hipótesis	Variables -dimensiones- indicadores	
<p>Problema</p> <p>Problema general: ¿Cómo la comunicación interna incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima, durante el año 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo los canales de comunicación inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima, en Lima, durante el año 2020?</p> <p>¿Cómo las dimensiones de la comunicación inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima, durante el año 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar como la comunicación interna incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima, durante el año 2020.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar si los canales de comunicación interna inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima, durante el año 2020. Analizar si las dimensiones de la comunicación interna inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima, durante el año 2020.</p>	<p>Hipótesis General: La comunicación interna incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima, durante el año 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas: Los canales de comunicación interna inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima, durante el año 2020. Las dimensiones de la comunicación interna inciden en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm, en Lima, durante el año 2020.</p>	<p>Variable 1. Comunicación interna. Dimensión Operativa. Indicadores: tipo de comunicación, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal. Dimensión estratégica. Indicadores: gestión institucional, integración, valores, confianza, formación.</p> <p>Variable 2. Desempeño laboral. Dimensión eficiencia laboral. Indicadores: competencia, liderazgo, competitividad. Dimensión eficacia laboral. Indicadores: Actitudes, efectividad, cumplimiento de objetivos. Dimensión Calidad laboral. Indicadores: Atención, Responsabilidad, Satisfacción.</p>

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Básica.</p> <p>Diseño: No experimental correlacional de carácter transversal o transeccional.</p>	<p>Población: censal está conformada por los servidores que laboran en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm), Lima 2020 que representan 70 personas.</p>	<p>Variable 1. Comunicación interna.</p> <p>Variable 2. Desempeño laboral.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios para cada una de las variables del estudio.</p>	<p>Estadística descriptiva: Se utilizará tablas y figuras, frecuencias de porcentaje para el análisis descriptivo de los resultados.</p> <p>Análisis Inferencial: Para probar la hipótesis se utilizará el análisis de regresión logística ordinal.</p>

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimados Colaboradores / colaboradoras:

Estamos realizando una investigación sobre la incidencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM. Por ello, le solicitamos responder las siguientes preguntas.

Gracias por su colaboración

a) Sexo: M F

b) Edad.

c) Grado de instrucción:

d) ¿Cuál es su ocupación?

No.	ÍTEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
1	¿Se observa una comunicación interna adecuada en el centro laboral?					
2	¿Se observa de forma adecuada la comunicación verbal en la facultad?					
3	¿Se observa que se utiliza la comunicación escrita para la difusión de las actividades de la facultad?					
4	¿Se observa una comunicación directa entre sus compañeros de trabajo en la facultad?					
5	¿Se observa una comunicación directa entre los jefes inmediatos y los servidores?					
6	¿Se observa que los jefes inmediatos transmiten información a los servidores?					
7	¿Se observa que el jefe inmediato utiliza un lenguaje entendible cuando se dirige a los empleados?					
8	¿Se observa que los servidores transmiten retroalimentación a los jefes inmediatos?					
9	¿Se Observa que los servidores saben en qué momento conversar con los jefes inmediatos?					
10	¿Se observa qué se aplica la comunicación horizontal en la facultad?					
11	¿Se observa que la comunicación horizontal en la facultad genera una excelente coordinación entre los servidores?					
12	¿Se observa barreras de comunicación entre los jefes inmediatos y los servidores?					
13	¿Se observa organización de conferencias para explicar la misión, visión y objetivos de la facultad?					
14	¿Se observa compromiso con las metas del plan estratégico y su cumplimiento?					
15	¿Se observa integración en el equipo de la oficina?					
16	¿Se observa que los jefes integran al personal de la oficina?					
17	¿Se observa que los trabajadores demuestran sus valores en la oficina?					
18	¿Se observa que se brindan charlas sobre valores en la facultad?					

- 19 ¿Se observa que los jefes inmediatos tienen confianza en los empleados?
- 20 ¿Se observa que delegan responsabilidades en los servidores?
- 21 ¿Se observa que los jefes inscriben en capacitaciones a los empleados?
- 22 ¿Se observa reconocimiento por capacitación de los servidores?
- 23 ¿Se observa interés del jefe inmediato en motivar a los empleados?
- 24 ¿Se observa interés de los empleados de capacitarse en cursos de gestión pública?
- 25 ¿Se observa que su jefe propicia el desarrollo de competencias y habilidades en el trabajo?

No.	ITEMS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
26	¿Se observa que sus competencias profesionales pueden generar un servicio de excelencia?					
27	¿Se observa que su jefe inmediato es líder en el centro laboral?					
28	¿Se observa que la institución motiva y propicia el liderazgo de los servidores?					
29	¿Se observa que tu área de trabajo es competitiva?					
30	¿Se observa que sus compañeros tienen una actitud positiva para el trabajo cotidiano?					
31	¿Se observa que se prioriza la actitud para innovar con aportes en el área de trabajo?					
32	¿Se observa una actitud de cambio entre los compañeros de la oficina?					
33	¿Se observa actitudes negativas del personal hacia el jefe?					
34	¿Se observa que los servidores de la oficina realizan el trabajo con efectividad cada día?					
35	¿Se observa que el jefe valora el buen rendimiento de los empleados?					
36	¿Se observa que los servidores cometen faltas de índole administrativa en el desempeño de sus funciones?					
37	¿Se observa conducta asertiva de los servidores en el desempeño de las funciones?					
38	¿Se observa que el jefe cumple la visión, misión y los objetivos de la institución?					
39	¿Se observa que sus compañeros cumplen los objetivos y metas de la Facultad?					
40	¿Se observa que los servidores aportan conocimientos para el cumplimiento de los programas de la Facultad?					
41	¿Se observa en el centro laboral, motivación y trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas?					
42	¿Se observa que el jefe supervisa en forma permanente el trabajo de los servidores?					
43	¿Se observa que los servidores tienen mayor responsabilidad en las funciones asignadas?					
44	¿Se observa que los servidores llegan temprano a laborar cada día con responsabilidad?					

- 45 ¿Se observa que los servidores tienen satisfacción en las actividades que realizan cada día?
- 46 ¿Se observa que el jefe se siente satisfecho con el trabajo cotidiano de los servidores?
- 47 ¿Se observa que el jefe realiza evaluaciones de desempeño al personal asignado?
- 48 ¿Se observa que el jefe se encuentra satisfecho con la delegación de funciones en los servidores?

Anexo 3. Certificados de validación

Dr. Alejandro Menacho Rivera.

 **Alejandro Menacho** <alejandro.131071@gmail.com> dom, 14 de jun. a las 3:28 a. m.
Para: julio olaya

Su instrumento tiene las condiciones de ser aplicable.
Dr. Alejandro Menacho Rivera
Docente Catedrático
Cel. 942664449

[Mostrar mensaje original](#)

Dra. Juana Yris Díaz

Envío cuestionario para validacion - UCV Yahoo/Buzón

 **julio olaya** Hola buenas tardes, estimada Dra. Juana Yris Diaz M. cordial saludo. Soy mié, 17 de jun. a las 4:21 p. m.

 **Juana Yris Diaz** <juanadiazm66@gmail.com> mié, 17 de jun. a las 5:17 p. m.
Para: julio olaya

Cuestionario aplicable
Dra. Juana Yris Diaz M.
Docente universitaria.

[Mostrar mensaje original](#)


FORMATO-J... .pdf
755kB

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA

COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: OPERATIVA								
1	¿Se observa una comunicación interna adecuada en el centro laboral?	√		√		√		
2	¿Se observa de forma adecuada la comunicación formal en la facultad?	√		√		√		
3	¿Se observa que se utiliza la comunicación escrita para la difusión de las actividades de la facultad?	√		√		√		
4	¿Se observa una comunicación directa entre sus compañeros de trabajo en la facultad?	√		√		√		
5	¿Se observa una comunicación directa entre los jefes inmediatos y los servidores?	√		√		√		
6	¿Se observa que los jefes inmediatos transmiten información a los servidores?	√		√		√		
7	¿Se observa que el jefe inmediato utiliza un lenguaje entendible cuando se dirige a los empleados?	√		√		√		
8	¿Se observa que los servidores transmiten información a los jefes inmediatos?	√		√		√		
9	¿Se observa que los servidores saben en qué momento conversar con los jefes inmediatos?	√		√		√		
10	¿Se observa que se aplica la comunicación horizontal en la facultad?	√		√		√		
11	¿Se observa que la forma de comunicación en la facultad genera una excelente coordinación entre los servidores?	√		√		√		
DIMENSION 2: ESTRATEGICA								
12	¿Se observa barreras de comunicación entre los jefes inmediatos y los servidores?	√		√		√		
13	¿Se observa organización de conferencias para explicar la misión, visión y objetivos de la facultad?	√		√		√		
14	¿Se observa compromiso con las metas del plan estratégico y su cumplimiento?	√		√		√		
15	¿Se observa integración en el equipo de la oficina?	√		√		√		
16	¿Se observa que los jefes integran al personal de la oficina?	√		√		√		

17	¿Se observa que los trabajadores demuestran sus valores en la oficina?	√	√	√		
18	¿Se observa que se brindan charlas sobre valores en la facultad?	√	√	√		
19	¿Se observa que los jefes inmediatos tienen confianza en los empleados?	√	√	√		
20	¿Se observa que delegan responsabilidades en los servidores?	√	√	√		
21	¿Se observa que los jefes inscriben en capacitaciones a los empleados?	√	√	√		
22	¿Se observa reconocimiento por capacitación de los servidores?	√	√	√		
23	¿Se observa interés del jefe inmediato en motivar a los empleados?	√	√	√		
24	¿Se observa interés de los empleados de capacitarse en cursos de gestión pública?	√	√	√		
DIMENSION 1. EFICIENCIA LABORAL						
25	¿Se observa que su jefe propicia el desarrollo de competencias y habilidades en el trabajo?	√	√	√		
26	¿Se observa que sus competencias profesionales pueden generar un servicio de excelencia?	√	√	√		
27	¿Se observa que su jefe inmediato es líder en el centro laboral?	√	√	√		
28	¿Se observa que la institución motiva y propicia el liderazgo de los servidores?	√	√	√		
29	¿Se observa que se prioriza la actitud para innovar con sugerencia en el área de trabajo.	√	√	√		
DIMENSION 2. EFICACIA LABORAL						
30	¿Se observa una actitud de cambio entre los compañeros de la oficina?	√	√	√		
31	¿Se observa actitudes negativas del personal hacia el jefe?	√	√	√		
32	¿Se observa una actitud de cambio entre los compañeros de la oficina?	√	√	√		
33	¿Se observa actitudes negativas del personal hacia el jefe?	√	√	√		
34	¿Se observa que los servidores de la oficina realizan el trabajo con efectividad cada día?	√	√	√		
35	¿Se observa que el jefe valora el buen rendimiento de los empleados?	√	√	√		

36	¿Se observa que los servidores cometen faltas administrativas en el desempeño de sus funciones?	√		√		√	
37	¿Se observa alta probidad de los servidores en el desempeño de las funciones?	√		√		√	
38	¿Se observa que el jefe cumple la visión, misión y los objetivos de la institución?	√		√		√	
39	¿Se observa que sus compañeros cumplen los objetivos y metas de la Facultad?	√		√		√	
40	¿Se observa que los servidores aportan conocimientos para el cumplimiento de los programas de la Facultad?	√		√		√	
DIMENSION 3: CALIDAD LABORAL							
41	¿Se observa que los servidores tienen mayor responsabilidad en las funciones asignadas?	√		√		√	
42	Se observa que el jefe supervisa en forma permanente el trabajo de los servidores?	√		√		√	
43	¿Se observa que los servidores tienen mayor responsabilidad en las funciones asignadas?	√		√		√	
44	¿Se observa que los servidores llegan temprano a laborar cada día con responsabilidad?	√		√		√	
45	¿Se observa que los servidores tienen satisfacción en las actividades que realizan cada día?	√		√		√	
46	¿Se observa que el jefe se siente satisfecho con el trabajo cotidiano de los servidores?	√		√		√	
47	¿Se observa que el jefe realiza evaluaciones de desempeño al personal asignado?	√		√		√	
48	¿Se observa que el jefe se encuentra satisfecho con la delegación de funciones en los servidores?	√		√		√	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): si es suficiente

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

Nombres y Apellidos del juez validador Dr/ Mg. Dra. Juana Yris Díaz Mujica DNI 09395072

Especialidad del validador: Doctora en administración de la educación/ Metodóloga

Los Olivos 17 de Junio, 2020

15 de Junio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Firma del Experto Informante.

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

Dr. Fortunato Contreras

← Atrás ↶ ↷ ➔ 📁 Archivar 📁 Mover 🗑️ Borrar 🛡️ Spam ⋮ 📄 ▲ ▼ ➤



● **fortunato contreras** <fortunato_cc@yahoo.es>
Para: julio olaya

🖨️ lun., 15 de jun. a las 7:47 p. m. ★

▼ Ocultar el mensaje original

Su instrumento tiene las condiciones de ser aplicable.
Dr. Fortunato Contreras Contreras
Docente Catedrático
Cel. 999657879

Fortunato Contreras

Anexo 4. Base de datos

La comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, año 2020.

Variable 1. Comunicación interna.

Dimensión operativa

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
E1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
E2	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
E3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
E4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
E5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
E6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E7	3	4	4	3	4	4	4	2	5	4	5
E8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E10	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
E11	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
E12	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
E13	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
E14	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4
E15	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4
E16	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
E17	3	4	4	3	3	4	3	4	4	1	2
E18	3	4	5	1	3	5	4	4	3	3	3
E19	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E20	4	4	5	3	3	3	3	4	2	3	4
E21	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
E22	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1
E23	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	3
E24	2	4	4	4	2	3	3	3	2	4	2
E25	3	1	2	3	1	4	3	3	3	3	2
E26	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3
E27	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2
E28	3	4	3	1	3	4	3	2	3	2	3
E29	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	2
E30	4	4	2	4	3	3	2	2	4	2	3
E31	4	4	2	3	3	4	3	4	2	2	3
E32	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4
E33	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3
E34	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4
E35	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	4
E36	4	3	4	4	3	3	5	4	2	3	3
E37	4	4	4	5	2	3	3	4	5	4	4
E38	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
E39	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4
E40	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
E41	4	4	3	4	5	3	4	3	2	4	4
E42	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2
E43	4	4	4	4	3	3	3	5	4	2	3
E44	4	4	5	4	4	3	4	3	4	2	3
E45	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
E46	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4
E47	4	5	4	3	3	4	4	3	2	2	3
E48	3	4	5	5	3	4	3	5	5	3	4
E49	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4
E50	4	3	4	3	2	3	5	4	4	2	4
E51	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3
E52	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3
E53	3	5	1	4	3	3	3	1	1	2	1
E54	3	4	4	4	4	2	3	4	5	3	5
E55	4	5	4	3	3	3	4	2	4	2	4
E56	4	4	4	5	5	3	4	4	5	2	4
E57	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2
E58	5	4	5	4	4	3	2	4	5	3	4
E59	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4
E60	5	5	1	5	5	4	4	4	5	2	4
E61	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5
E62	5	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4
E63	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4
E64	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3
E65	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	4
E66	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3
E67	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
E68	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2
E69	4	5	3	5	4	4	5	4	5	2	3
E70	4	4	3	4	4	5	4	4	5	2	4

Dónde: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3= A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre.

Variable Comunicación interna

Dimensión estratégica.

	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
E1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
E2	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5
E3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5
E4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4
E5	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5
E6	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	5	5	4
E7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
E8	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
E9	2	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5
E10	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
E11	2	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5
E12	2	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
E13	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5
E14	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5
E15	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5
E16	2	2	3	4	5	3	2	3	4	2	2	3	1
E17	1	3	1	3	2	1	1	3	4	1	3	3	4
E18	1	1	2	3	3	1	1	3	4	2	4	1	3
E19	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
E20	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4
E21	5	4	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2
E22	5	4	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
E23	1	2	1	1	1	1	4	3	2	4	1	1	2
E24	3	3	3	4	1	1	1	3	3	4	2	3	4
E25	1	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4
E26	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	3
E27	1	2	1	3	2	2	3	3	4	4	4	5	2
E28	3	2	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3
E29	2	2	4	3	5	3	1	1	3	2	4	3	2
E30	4	3	3	1	3	4	2	3	3	2	3	4	4
E31	2	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	4
E32	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	3
E33	3	1	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4
E34	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3
E35	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3
E36	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	5
E37	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
E38	3	3	3	4	2	3	3	4	4	5	2	3	4
E39	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4
E40	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
E41	3	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	2
E42	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3
E43	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	2	3	4
E44	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	5
E45	3	4	5	4	4	3	5	4	3	2	4	3	4
E46	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3
E47	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	5
E48	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5
E49	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4

E50	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4
E51	1	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3
E52	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5
E53	3	1	5	5	3	3	3	4	3	2	4	4	5
E54	2	1	3	4	4	3	4	3	3	1	4	3	4
E55	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5
E56	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5
E57	5	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5
E58	1	4	4	4	3	5	5	5	4	2	3	4	5
E59	3	2	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	5
E60	3	3	3	4	4	5	2	5	5	4	2	4	4
E61	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5
E62	2	2	5	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4
E63	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4
E64	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5
E65	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	5
E66	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5
E66	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	5	3	4
E67	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4
E68	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4
E69	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
E70	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4

Dónde: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3= A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre.

Fuente: SPSS versión 25 -Encuesta realizada en el mes de junio del 2020.

Elaboración: Propia.

BASE DE DATOS

Variable 2. Desempeño laboral

Dimensión Eficiencia laboral

Dimensión Eficacia laboral

	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37
E1	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
E2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
E3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
E4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
E5	4	2	3	3	3	4	4	1	3	3	4	4	4
E6	3	4	2	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5
E7	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3
E8	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E9	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2
E10	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4
E11	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
E12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
E13	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
E14	4	3	3	4	5	5	2	2	4	4	5	2	4
E15	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
E16	1	4	3	2	3	4	2	2	1	2	2	2	1
E17	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3
E18	5	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	3	2
E19	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	3
E20	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
E21	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1
E22	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	1	1
E23	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	1	3
E24	2	3	1	1	3	3	3	2	3	4	4	1	3
E25	3	2	3	1	1	3	2	3	2	3	1	2	2
E26	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	4
E27	4	4	2	4	3	4	1	2	1	3	3	3	3
E28	2	3	5	3	2	2	2	2	3	4	4	1	3
E29	3	3	4	5	5	5	2	3	4	3	4	5	4
E30	5	3	3	2	3	4	3	3	1	2	4	4	2
E31	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
E32	3	3	3	1	3	3	1	2	3	4	3	4	4
E33	3	4	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	2
E34	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	4
E35	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	2	3
E36	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4
E37	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
E38	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3
E39	2	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	2
E40	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	3	3	4
E41	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2
E42	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3
E43	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4
E44	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
E45	4	4	3	4	5	5	3	4	2	4	3	4	4
E46	2	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	4	3

Dimensión Eficiencia laboral

Dimensión Eficacia laboral

E47	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3
E48	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3
E49	3	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3
E50	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E51	4	4	3	2	4	5	4	5	1	3	3	2	3
E52	3	5	3	3	4	4	5	5	1	4	5	4	4
E53	4	5	1	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4
E54	3	3	1	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4
E55	3	4	1	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5
E56	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
E57	3	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4
E58	5	4	3	3	4	4	5	3	1	5	3	1	5
E59	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5
E60	4	3	3	4	4	5	5	3	1	4	4	3	4
E61	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5
E62	3	5	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5
E63	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5
E64	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
E65	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	4	3	3
E66	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
E67	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	5	3	4
E68	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
E69	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4
E70	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4

Dónde: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3= A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre.

Variable 2. Desempeño laboral

Dimensión Calidad laboral

	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
E1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
E3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
E4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
E5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
E6	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4
E7	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4
E8	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5
E9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E10	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4
E11	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5
E12	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4
E13	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
E14	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
E15	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5
E16	1	1	3	3	2	1	1	2	3	1	3
E17	2	2	3	3	1	1	4	2	3	3	3
E18	4	1	3	4	4	1	4	4	3	2	5
E19	1	3	3	2	2	3	3	4	2	1	4
E20	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	2
E21	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
E22	1	3	2	2	2	2	1	3	4	1	2
E23	3	2	1	1	2	2	2	3	3	1	3
E24	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1
E25	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	3
E26	4	4	4	2	1	2	3	2	3	2	3
E27	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1
E28	2	1	2	3	2	4	2	2	3	2	3
E29	5	3	4	5	5	4	3	2	2	4	2
E30	1	2	3	3	2	2	2	3	4	3	4
E31	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	1
E32	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
E33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E34	2	3	4	5	4	3	3	4	4	2	4
E35	3	3	3	3	2	4	4	5	4	3	4
E36	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
E37	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4
E38	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
E39	2	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4
E40	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
E41	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4
E42	3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	3
E43	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4
E44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
E45	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4
E46	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
E47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E48	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4
E49	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	4

	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48
E50	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4
E51	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3
E52	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
E53	1	1	3	4	4	5	5	4	5	4	5
E54	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
E55	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5
E56	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
E57	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
E58	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
E59	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E60	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5
E61	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5
E62	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3
E63	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5
E64	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
E65	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
E66	3	3	4	3	4	4	2	5	5	4	5
E67	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
E68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E69	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
E70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Dónde: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3= A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre.

Fuente: SPSS versión 25 -Encuesta realizada en el mes de junio del 2020.

Elaboración: Propia.

Anexo 5. Prueba piloto y confiabilidad

Análisis de confiabilidad del instrumento que evalúa Comunicación interna

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
E1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
E2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
E3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
E4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
E5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
E6	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
E7	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
E8	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E9	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E10	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
E11	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4
E12	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
E13	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4
E14	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E15	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E16	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E17	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E18	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
E19	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E20	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5

	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
E1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
E5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
E6	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
E7	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
E8	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
E9	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
E10	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
E11	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
E12	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E13	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E14	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
E15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E16	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E17	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4
E18	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E19	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
E20	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Valido	24	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	24

Análisis de confiabilidad del instrumento que evalúa Desempeño laboral

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
E1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
E2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
E3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
E4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
E5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
E6	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
E7	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
E8	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E9	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
E10	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
E11	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
E12	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
E13	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
E14	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E15	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E16	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E17	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E18	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
E19	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
E20	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5

	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
E1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
E5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
E6	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
E7	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
E8	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
E9	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
E10	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
E11	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
E12	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4

E13	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E14	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
E15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E16	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E17	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4
E18	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E20	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Valido	24	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	24

Anexo 6. Carta de autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 9 de junio de 2020
Carta P. 069-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-HNT

MG.
JOSE CARLOS BALLON
Decano
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a OLAYA GUERRERO, JULIO CESAR; identificado con DNI N° 09451439 y con código de matrícula N° 7002353321; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

La comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la facultad de letras y ciencias humanas de la UNMSM, año 2020.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador OLAYA GUERRERO, JULIO CESAR asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Correo de Mesa de Partes virtual

 Redactar

 12 de 1.555 < >

 Recibidos 5.090

 Destacados

 Pospuestos

 Importantes

 Enviados

 **MESA DE PARTES** 5 ago. 2020 15:17 (hace 2 días) ☆
para mí ▾

profesor buenos dias, su documento paso al decanato, sería bueno que usted se comunique al correo del decanato es decanolet@unmsm.edu.pe porque ya paso el mismo día que usted lo envío

