



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**

**Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de la Unidad
de Gestión del Talento Humano en una Entidad Estatal, Lima,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Díaz Paredes, Nilton Cesar (ORCID: 0000-0002-9833-7167)

ASESOR:

Mg. Izquierdo Espinoza, Julio Roberto (ORCID: 0000-0001-6827-273X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mis adorados padres Martelita y Pascual,
al amor de mi vida Eliana, a mis amados
hijos Samantha, Brunella y Joaquín que
motivaron mi sentido de superación.

Agradecimiento:

A mis profesores de la Universidad César Vallejo, quienes con su notable experiencia y paciencia me guiaron para la elaboración de este trabajo.

Al Programa Nacional AURORA por haberme permitido realizar el presente trabajo.

Índice de Contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV RESULTADOS	23
V DISCUSIÓN	32
VI CONCLUSIONES	35
VII RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1: Validez de contenido a través de juicio de expertos	20
Tabla 2: Estadística de fiabilidad de la comunicación interna	21
Tabla 3: Estadística de fiabilidad del desempeño laboral	21
Tabla 4: Frecuencia y porcentaje de la variable comunicación interna	23
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de la variable desempeño laboral	23
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de la dimensión vínculo	24
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de la dimensión efectividad	24
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de la dimensión reconocimiento social	25
Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de la dimensión identidad	25
Tabla 10: Prueba de normalidad	26
Tabla 11: Correlación entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral	27
Tabla 12: Correlación entre el vínculo de comunicación interna y la variable desempeño laboral	28
Tabla 13: Correlación entre la efectividad de la comunicación interna y la variable desempeño laboral	29
Tabla 14: Correlación entre el reconocimiento social de la comunicación interna y la variable desempeño laboral	30
Tabla 15: Correlación entre la identidad de la comunicación interna y la variable desempeño laboral	31

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Distribución de la variable comunicación interna	52
Figura 2: Distribución de la variable desempeño laboral	52
Figura 3: Distribución de la dimensión vinculo	53
Figura 4: Distribución de la dimensión efectividad	53
Figura 5: Distribución de la dimensión reconocimiento social	54
Figura 6: Distribución de la dimensión identidad	54

Resumen

La presente investigación “Comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano en una entidad estatal, Lima, 202” tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en dicha institución. De la parte metodológica se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativa, el tipo de diseño fue básica, no experimental de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 36 especialistas de la unidad de gestión del talento del programa AURORA, se aplicaron dos cuestionarios compuestos por 16 ítems cada uno de ellos, los cuales pasaron por la evaluación del juicio de expertos, los resultados de la confiabilidad de los instrumentos fueron de ,856 para la comunicación interna y ,838 para el desempeño laboral. La investigación emitió los siguientes resultados en cuanto a la correlación de Rho Spearman se obtuvo un ,886 determinándose una correlación positiva alta entre las variables con un ($p < 0.05$). Asimismo, se demostró relaciones moderadas entre las variables vínculo, efectividad, reconocimiento social e identidad. (.459; ,454; ,524; ,494). Se concluye que la comunicación interna y el desempeño laboral, se relacionan en forma moderada, lo que indica que se debe fortalecer las variables mediante estrategias para logra el desarrollo de la institución y cumplimiento de objetivos.

Palabras Clave: *Comunicación interna, desempeño, efectividad, vínculo*

Abstract

The main objective of this research "Internal communication and job performance of the human talent management unit in a state entity, Lima, 202" was to establish the relationship that exists between internal communication and job performance in said institution. From the methodological part, a quantitative approach research was developed, the type of design was basic, not experimental at a correlational level. The population was made up of 36 specialists from the talent management unit of the AURORA program, two questionnaires composed of 16 items each were applied, which underwent the evaluation of the expert judgment, the results of the reliability of the instruments They were .856 for internal communication and .838 for job performance. The research issued the following results regarding the Rho Spearman correlation, a .886 was obtained, determining a high positive correlation between the variables with a ($p < 0.05$). Likewise, moderate relationships were demonstrated between the variables link, effectiveness, social recognition and identity. (.459, 454, 524, 494). It is concluded that internal communication and job performance are moderately related, which indicates that the variables should be strengthened through strategies to achieve the development of the institution and fulfillment of objectives.

Keywords: *Internal communication, performance, effectiveness, bond*

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna, considerada una herramienta fundamental en la mejora del clima laboral, y del desempeño de los empleados al enfocarse en el crecimiento de la organización a través del logro de objetivos.

A nivel mundial, las entidades públicas y privadas son conscientes que las telecomunicaciones y la información son el motor que les permitirá estar acorde con el mundo competitivo, basándose en una comunicación interactiva. Según, Cuenca y Verazzi (2018) expresa que es la agrupación de actividades de comunicación aplicadas por una entidad, destinadas en la instauración y cuidado de buen trato entre sus colaboradores. Costas (2020) en la revista Harvard Deusto, las empresas invierten millones de soles, materias primas, atención y energía en planificación, así como gastan mucho esfuerzo en comunicarlas a todo su entorno. La ONU (2016) la comunicación interna desempeña un papel operante y comunicativo en toda organización, empoderando a los colaboradores en sus puestos para intervenir en la elección más adecuada que no afecten a la organización. Mora (2017) en el orbe organizacional actual hay mayor preocupación por mejorar los procesos de gestión interna, diseñado para mejorar los niveles de rendimiento y eficiencia, ocasionando la aparición de intranquilidad en el estudio de la comunicación interna organizacional como un aporte tendiente a reforzar procesos dirigidos a ser más vehementes y operativos. Según, Papic (2019). En el contexto actual, la comunicación interna es considerada una estrategia global que nos ayuda afrontar los grandes desafíos favoreciendo en el desarrollo de la participación enfocada en fortalecer a las organizaciones.

A nivel nacional, nuestro país no es ajeno a los problemas que genera la falta de una buena comunicación interna en especial en las instituciones del Estado donde el desarrollo de las funciones se basa en cumplir determinados procesos, procedimientos y normas, las cuales deben ser explicados claramente para que sea bien ejecutados. Apoyo comunicación (2020) desarrollo una encuesta on-line a 200 organizaciones públicas y privadas de diversos sectores, con más de 1000 empleados, donde el 15 % no cuenta con un área de comunicación interna, el 58% no cuentan con el apoyo de agencias externas y el 22% que le falta preparación en comunicación interna y/o no cumplen un rol activo. . Por

otro lado, Cabaña y Herrera (2018) manifestaron que las empresas desarrollan actividades en correlación que permiten unir las labores de la administración de información y de implementación del enfoque enmarcado en una comunicación interna entre los colaboradores. Escobar (2019). Hay estrecha conexión entre la gestión de los RRHH y el desempeño ya que contribuye al logro de objetivos, elevar el valor añadido y mantenerlas durante el tiempo. Un dato muy importante es el que muestra APCI (2019), la empresa Apoyo realizó una encuesta a personal del área de comunicaciones y RRHH de diversas organizaciones de diversos rubros donde se observó que el 41% manifestó que la comunicación interna es medida por medio de las encuestas del ambiente laboral, el 18% aplica una evaluación de comunicación interna, demostrando que las organizaciones aún no definen como factor clave a la comunicación interna.

El programa AURORA es una unidad del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables es responsable de diseñar y aplicar a nivel nacional actividades y políticas de servicio, prevención y soporte a las personas afectadas en temas de violencia sexual y familiar. El Programa cuenta con la unidad de gestión del talento humano encargada de dirigir, implementar y supervisar los diversos procesos del SAGRH, debido a la pandemia que afecta hoy en día, se ha visto en la necesidad de que efectúen sus labores presenciales 10% y virtual 90%, generado complicaciones para llevar a cabo una buena comunicación interna, la cual afecta directamente la gestión diaria y en la aplicación de objetivos de la institución, es mucho más difícil motivar al equipo humano.

Como principal problema se tuvo: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021?

Los problemas específicos identificados fueron: ¿Cuál es la relación del vínculo de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021? ¿Cuál es la relación de la identidad de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021? ¿Cuál es la relación del reconocimiento social de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa

AURORA, Lima, 2021? ¿Cuál es la relación de la efectividad de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021?

La justificación teórica tuvo como aporte incrementar el conocimiento sobre la variante comunicación interna y desempeño laboral a través de un conjunto de contenidos que permitan a la investigación profundizar el entendimiento y análisis de las variables.

La justificación práctica, la investigación permitió guiar y reforzar a futuros estudiosos que analizaran las probables respuestas y resolver cuestionamientos vinculados con el tema a desarrollar.

La justificación metodológica desarrolló un método no experimental, por lo que es necesario recabar antecedentes de las variables comunicación interna y desempeño laboral, aplicando instrumentos que cumplen con la confiabilidad y validez necesaria.

La investigación tuvo como principal objetivo: Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021. Como objetivos específicos: Determinar la relación del vínculo de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021. Analizar la relación de la identidad de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021. Identificar la relación del reconocimiento social de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021. Especificar la relación de la efectividad de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021.

La presente investigación consideró como hipótesis principal: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021. Como hipótesis específicas: Existe relación entre el vínculo de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021. Existe relación entre la identidad de la comunicación

interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021. Existe relación entre el reconocimiento social de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021. Existe relación entre la efectividad de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021.

II MARCO TEÓRICO

En los antecedentes Internacionales, en México, el investigador Rivera (2019) buscó dar respuesta al vínculo entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal en un Hospital en México, la investigación tuvo un enfoque cuantitativa, descriptiva, transversal y correlacional. La población está conformada 117 empleados del Hospital, Los datos para la investigación fueron obtenidos a través del instrumento conformado por 17 ítems para comunicación interna, tuvo un nivel de confianza de .928; para desempeño laboral, el cuestionario consta de 13 ítems y un alfa de Cronbach de .814**. En la investigación, se encontró que la variable comunicación interna obtuvo el 19.6% con respecto a la variable dependiente desempeño laboral. El valor de R² corregida fue igual a .196. Por otro lado, se obtuvo el valor F igual a 22.393 y el valor p igual a .000. El nivel de sig. .05, demostrando que hay influencia lineal positiva y moderada entre las variables. La investigación demostró que la comunicación interna desde el punto de vista del personal, tiene un vínculo positivo y moderado con la variable desempeño laboral, rechazando la hipótesis nula.

Por otro lado, Muñoz (2019), la investigación se basó en comunicación interna y el crecimiento de la empresa de comercio exterior, con enfoque cuantitativo, se concluyó que el problema que generaba la falta de comunicación en la empresa ocasionaba una bajo productividad afectando a la organización, el muestreo abarco 13 colaboradores, se aplicó la encuesta cuyo cuestionario está conformado por 15 preguntas. En la primera parte se consideró a la comunicación interna como punto principal para definir la organización, después

se propuso un método en base a la valoración de los resultados sobre cómo funciona la comunicación interna en la empresa. Los resultados permitieron reconocer que elementos e instrumentos no utilizaban, detectando la carencia de la comunicación interna provocando una baja producción en un alto porcentaje, falta de estrategias claras y concisas, falta de compromiso del personal, pocos canales de comunicación, falta de participación y reconocimiento del personal, pérdida del vínculo.

Brandão (2018). En su investigación se enfocó en investigar como estrategia la comunicación interna donde da el valor al elemento humano y su compromiso hacia la empresa, por medio del enfoque cualitativo, no probabilístico, mixta por medio de la entrevista y el cuestionario los cuales les permitieron conocer y demostrar que la comunicación siempre debe ser aplicada estratégicamente ponderando el factor humano como el potencial principal para conseguir las metas y resultados deseados

Montesdeoca (2017). Se basó en el sistema de comunicación interna y el impacto sobre el desempeño laboral del colaborador que forman parte organización, tiene enfoque cualitativo con el objeto de obtener una perspectiva desde la parte interna de la institución y explicar el vínculo entre las variables, se desarrollaron entrevistas individuales como herramienta que realizo a los 15 participantes (Área de desarrollo del talento y el área administrativa) y sustentando con investigaciones similares. Las conclusiones demostraron que las tendencias en la comunicación interna en una organización pueden producir un fuerte efecto en el desempeño de los trabajadores ya que genera acciones que perjudican como reproceso, falta de motivación, crisis interna, inadecuado ambiente laboral y consecuencias negativas que perjudican que la institución logre sus metas.

De Salas (2017). La investigación se enfocó en desarrollar una visión completa sobre la comunicación interna en la capa internacional EME y entender como esta puede ayudar a cumplir sus objetivos, aplicó un enfoque mixto, se profundizo en el caso de un grupo empresarial y estudio de campo que se desarrolló en cuatro etapas distintas, método de investigación aplicado fue el multi-método, complementación, combinación y triangulación, como técnicas se aplicó la entrevista y la encuesta, la población abarco para la encuesta el

personal expatriado y para la entrevista los directores y responsables de la comunicación interna de la EEMMEE. Los resultados obtenidos del estudio de casos demostraron que existen dos transformaciones importantes, la primera parte de sus planes de desarrollo estratégico internacional y la toma de decisiones, la segunda que la comunicación interna que tiene un papel importante en dicho desarrollo. Los resultados de campo demostraron la gran transformación de la comunicación interna y el entorno del trabajo sobre la influencia en la era digital, así como las nuevas formas de trabajo que favorecen una nueva cultura de grupo. Por otro lado, nos demuestra una alta interrelación entre la cultura empresarial y la comunicación interna a través del reconocimiento dentro del grupo y que se ubican en una fase de desarrollo internacional.

Mora (2017). El propósito fue analizar una selección de la producción bibliográfica relacionados a la comunicación organizacional interna en el sector privado, basándose de datos de algunas reconocidas universidades, con bases teóricas en comunicación organizacional. Se identifican factores clásicos que interfieren en el desarrollo de la comunicación organizacional, tales como: un modelo de comunicación establecido, los resultados de las decisiones inadecuadas y adecuadas que se toman desde la alta dirección, las técnicas empleadas y los medios de comunicación desarrollados que muchas veces no son lo más útil y efectivo, los procesos de comunicación en muchas organizaciones utilizan un modelo vertical de arriba hacia abajo, generando muchos veces disminuir la participación de los trabajadores, distorsionando y limitando su propagación y en muchas otras el proceso de comunicación no está bien fundamentado o en el peor de los casos no cuenta con un soporte documental que asegure una comunicación efectiva, participativa, oficial y adecuada. Se concluyó que la problemática central de la cultura organizacional se genera por la falta de un proceso de comunicación adecuado y en la carencia de métodos formales para el intercambio de ideas, factores que provocan diversos obstáculos al interior de ellas, sobre todo en la incidencia negativa que genera en el ambiente laboral.

En los antecedentes nacionales, diremos que, en Puno, Serna (2020). La presente tuvo el objetivo de describir el vínculo entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Vilquechico-Puno. Fue no experimental y transversal, cuantitativo, correlacional, aplicando encuesta por medio de un cuestionario sobre comunicación interna y desempeño laboral en una muestra de 24 colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Llegando al resultado de que la correlación que presenta la comunicación interna con el desempeño laboral fue de $Rho=0.756^{**}$ (0.000). Finalmente, se determina entre las variables la relación positiva alta.

En Trujillo, Gonzales y Gonzales (2019). Su propósito de investigación es analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Diseño descriptivo de correlación; una población de 46 trabajadores agrícolas mediante la aplicación de análisis documental y encuestas. Se utilizó la prueba estadística CHI Cuadrado, se determinó que hay interrelación natural entre las variables, siendo el resultado aceptable. El vínculo que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral es directa, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula dado que el $p=0.002 < 0.05$. El nivel de desempeño laboral, es de nivel aceptable, con la percepción de un 15%, que muestra un nivel deficiente respecto a la calidad y el conocimiento del trabajo. La dimensión de desempeño en el trabajo para la realización de la tarea muestra que el 22º porcentaje mínimo conoce la ausencia de condiciones óptimas para el desarrollo de sus actividades. Alrededor del 38% de los participantes tuvo problemas de retraso y baja tolerancia, el desempeño resultó ser el peor y el 50% de los participantes no estaban interesados en cumplir con los criterios y no fallaron en trabajar.

En Chimbote, Rosas (2019) La investigación se centró en la relación entre la comunicación interna y el desempeño docente en los estudiantes de la Universidad en Chimbote. Fue enfoque cuantitativo, tipo básico, no experimental transversal, tuvo una muestra de 86 participantes, se aplicaron 2 cuestionarios tipo Likert validados por los expertos. Se concluyó que: la comunicación interna Spearman de $0,093^{**}$ representando una correlación positiva muy débil siendo el nivel de significancia MAYOR que $0,05$ ($0,394 > 0.05$) lo que demuestra que la

comunicación interna y el desempeño no están con el desempeño docente en los estudiantes de la facultad de educación de la Universidad de Chimbote; se probó la hipótesis propuesta y se diagnosticó que la comunicación interna tiene una relación directa y significativamente con el desempeño docente en estudiantes de la facultad.

Además, Fernández (2019). La investigación se basó en demostrar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo de una universidad nacional. La investigación es de tipo aplicada, el nivel de investigación es de tipo explicativo-descriptivo, el diseño de la investigación fue no experimental y transeccional. La encuesta se aplicó para colaborar con 135 funcionarios administrativos de varios regímenes en la recopilación de información. Los resultados muestran que las comunicaciones internas se pueden clasificar según el nivel de bueno a malo según el nivel de sintonía y los tres niveles de alto, medio y bajo. La comunicación interna tiene un impacto positivo en el desempeño del personal administrativo. A través de los resultados, el propósito es informar al órgano de gobierno de la universidad lo que puede suceder cuando la comunicación interna se aplica de manera efectiva al personal administrativo, y el verdadero poder que existe para mejorar el nivel de comunicación.

También, Manzano (2017). El estudio sobre la relación entre comunicación interna y desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, fue cuantitativo, no experimental de tipo transversal, descriptivo. Los resultados demostraron que el 36% de los participantes manifiestan que la comunicación interna incide en su desempeño laboral, basado en el uso adecuado de los canales de comunicación interna, el tipo de comunicación y el uso de los medios, sugiere iniciativas para incrementar y mejorar la participación de los empleados en la empresa, y las barreras de comunicación son un obstáculo personal. Impide la circulación de información privilegiada.

En lo Antecedentes locales, tenemos que, en Lima, Olaya (2020). El objetivo principal investigar cómo la comunicación interna interfiere realmente el desempeño laboral de los trabajadores de una universidad en Lima. Aplicó enfoque cuantitativo, tipo básica, no experimental correlacional de carácter

transversal. Tuvio una muestra de 70 colaboradores, aplicó encuesta conformada por 2 cuestionarios de 24 ítems, la comunicación interna fue de 0,804 y el desempeño laboral fue de 0,809. Los resultados de la primera variable no inciden en la segunda variable. Los valores no son significativos en la hipótesis general con Chi Cuadrado 167,585, el valor de Wald fue 0,017***. Las vías de comunicación interna no infieren en el desempeño laboral de los participantes, lo obtenido no son significativos con Chi Cuadrado de 161,470, el valor de Wald fue 0,137**.

Por otro lado, Maza (2019). La investigación se enfocó en la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de recursos humanos de una UGEL. Fue hipotético deductivo, básica, aplicada, descriptivo correlacional, cuantitativo; no experimental: transversal. La muestra censal comprendió 78 trabajadores del RRHH de la UGEL 04. Utilizo la encuesta y el cuestionario para la obtención de dato. Resultado de la variable 1 Comunicación interna un nivel de ($r = 0.857^{***}$) o aceptable y el resultado de la variable 2, Desempeño laboral un nivel de ($r = 0.791^{***}$) de fiabilidad de los instrumentos.

Judmir (2018). En el estudio fue determinar el vínculo entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de una pastelería. La razón es mejorar la comunicación interna para lograr una mejor eficiencia laboral entre los empleados. Evaluar el inconveniente de limitar el buen desempeño en pastelería. La hipótesis alternativa es: cuando existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño de la pastelería. Fue no experimental- transversal, descriptivo- correlacional. La población: 50 colaboradores, el análisis de Pearson (0.930^{**}), concluyendo que; a mayor comunicación interna mayor será el desempeño laboral en la pastelería.

Tomapasca (2017). Este estudio se basa en la relación entre comunicación interna y productividad laboral de los colaboradores de salud, los tipos de estudios son básicos, descriptivos y correlacionados, y los tipos de planes son ab initio y transversales., El enfoque es cuantitativo. La muestra contiene 82 administradores. Se utilizo la encuesta y el cuestionario aplicado a los participantes. Se validó los instrumentos, el alfa de Crombach fue: $0,904^{***}$ para la variable comunicación interna y $0,931^{***}$ para la variable productividad laboral. El vínculo entre la comunicación interna y productividad laboral del

personal administrativo es directa y significativa. Por medio del estadístico de Spearman se obtuvo (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .732**).

Castro (2017). Analizó la interrelación entre el desempeño laboral y comunicación interna en la PNP en una determinada localidad, la población fue de 120 PNP del distrito, estudiado las variables: gestión del talento humano y comunicación interna. El método fue el hipotético-deductivo, no experimental, correlacional, se desarrolló la encuesta de las dos variables, con escala de Likert. El coeficiente de correlación Rho Spearman (0.727**) demuestra una relación positiva entre las variables con un nivel de correlación alta y un sig. Bilateral $p=0.000<0.01$ (significativo). El desempeño laboral tiene significativa relación con la comunicación interna.

Sobre las bases teóricas del objeto de estudio hablamos de la primera variable, comunicación interna, nos remontamos a los orígenes etimológicos de la definición, viene del latín "Communis" que significa poner en común, manteniendo el significado del término griego "koinooia", utilizado para referirse tanto a la comunidad como a comunicación. Para De Salas (2016). Hoy en día en una sociedad globalizada y conectada que se encuentra en constante cambio donde hay una preocupación permanente por adecuarse y crecer como estrategia, en este contexto nos referimos a la comunicación interna como un elemento estratégico para la redefinición de las relaciones en las organizaciones con su entorno relevante, la interacción con su público interno y externo, la socialización y los principios compartidos y el mantenimiento de valores.

Por otro lado, Cortina (2017) respecto a la comunicación interna señaló: "Es un elemento de la organización que se basa en acciones buenas y medios de información para obtener respaldo, divulgación y cambio en situaciones organizativa-social en los niveles de la organización y sus diversas áreas" (p. 12). Además, Cuenca y Verazzi (2019). El enfoque humanista se enfoca en el aumento de la comunicación abierta, la credibilidad entre los colaboradores de la organización y la libre circulación de la comunicación en todos los canales, es la década de los 70 se le da el nombre comunicación interna. De este modo aparece como una disciplina que permite relaciones necesarias entre los

diversos colectivos de una misma institución involucrando a todos los miembros de la organización.

Según, Brönstrup et al. (2017) señala “la comunicación interna en la empresa, es el fenómeno más necesario para las empresas que inician con el diálogo y el flujo de datos en diversos ámbitos, porque genera climas similares relacionados con situaciones comunicativas sobre temas específicos” (p. 5). Por otro lado, Scrofernenker y Oliveira (2018) señalan “la comunicación interna es planeada teniendo la capacidad de generar situaciones de reflexión entre todos los participantes para que desarrollen sus actividades de manera abierta y con mayor conexión en su ambiente” (p. 4)

Para, Cuenca y Verazzi (2019). La comunicación interna tiene objetivos determinantes: procurar cumplir con las necesidades de información en los colaboradores consolidar una identidad corporativa; dar canales específicos de comunicación a los colaboradores y permitir hacer llegar sus opiniones ; transmitir los objetivos estratégicos a toda la organización; brindar el conocimiento de las decisiones tomadas, los puntos de vista y los criterios de los líderes; promueve la participación y la colaboración, permite la coordinación entre las diferentes áreas; es un agente de cambio; permite crear un ambiente confiable

Asimismo, Oyarvide, Reyes y Montaña (2017). Mencionan que la comunicación interna tiene como objetivo incorporar a los colaboradores a las, normas, políticas y metas de la entidad, establecer un clima positivo, psicológico y social; fomentar la participación de los trabajadores; favorecer la creación de una imagen. Es así, como la comunicación se convierte en una herramienta estratégica que ofrece ventajas competitivas al promover la competitividad, la productividad y el éxito de la organización. Montiel (2017) considero también la importancia de los objetivos como parte de la estrategia de las organizaciones enfocadas a beneficiar no solo a la empresa sino al potencial humano valorando su potencial por medio de las herramientas adecuadas. En cambio, Borovec y Balgac, (2017). Mencionaron dos objetivos, el primero se relaciona con el nivel de la compensación y el segundo con la satisfacción de la comunicación para lo cual es necesario brindar el apoyo a toda la organización en función que permita efectuar adecuadas decisiones.

La comunicación interna se basa en cinco fundamentos, el primero es el liderazgo receptivo y compartido, al respecto Berceruelo et al. (2014) mencionan que el líder se adhiere a los cambios, se democratiza y se expande a nuevas etapas estructurales, dotando de protagonismo y función comunicadora a los integrantes de la organización. El líder informa con claridad la visión de la organización a todas las partes y niveles. Con el liderazgo se desarrolla la estrategia participando e influenciando en la transformación de los empleados. Como segundo fundamento están los recursos estratégicos necesarios para una gestión exitosa, sin bajar la guardia en la comunicación interna de alto nivel y en los subalternos, por lo que se debe laborar interdisciplinariamente con materias complejas y variadas aplicando valores, pertenencia e incentivar que la actividad sea participativa y biunívoca involucrando a todos.

El tercero es el papel estratégico de la comunicación interna donde se da importancia a los Stakeholders internos. Al respecto, Berceruelo et al. (2014) mencionan que son quienes cumplen sus funciones con responsabilidad dando apoyo a la dirección del capital humano en las zonas de desempeño. La comunicación interna se trabaja con firmeza y congruencia con los empleados directa y claramente, emitiendo mensajes responsables cumpliendo con las normas y las reglas ante actos perjudiciales. (p. 43).

Como cuarto fundamento tenemos a los colaboradores como voceros de la organización. También, Berceruelo (2013) señaló al respecto que la información que se trasmite en la organización debe informarse con responsabilidad, brindando una buena imagen a todo el personal. Los cambios organizacionales, deben incentivar a los empleados a trabajar en función a los objetivos demostrando su habilidad para brindar propuestas claras que permitan una adecuada organización. Por último, tenemos la moralidad y prestigio social de la empresa. Berceruelo (2013) señaló al respecto “en las instituciones se debe cumplir con veracidad, la comunicación debe contar con modelos corporativos a favor de todos los empleados que forman parte de la entidad basados en planes de acción definidos para cada unidad” (p. 67)

Meléndez. S, (2016). La comunicación interna, se desarrolla dentro de un marco normativo conformado por reglas y normas cuyas directrices presentan las siguientes maneras de comunicación:

La comunicación formal. García (2014). Señaló “Comunicación es propia de las organizaciones y está formada por una comunicación oral o escrita intercambiando, mensajes, ideas, disposiciones, cartas entre un emisor y un receptor” (p. 24) son las vías que funcionan dentro de una organización conforme a criterios organizativos y jerárquicos determinados.

La comunicación informal. García (2014). Refiere “La comunicación se realiza mediante vías informales y surge de los nexos de interacciones sociales, se singulariza por ser irreflexivo en cada uno de las estrategias y actividades que se aplican en la empresa” (p. 24). Forman una cadena semejante que, a diferencia de la anterior, une a los participantes por empatía o afinidad, como resultado de la interrelación personal.

La comunicación descendente. Para García (2014). Señala “La comunicación es piramidal, se genera o forma por representantes de la empresa descendente dirigida a los más bajos niveles. Las interrelaciones son verticales al difundir las instrucciones y órdenes” (p. 24). Se genera cuando los altos mandos emiten un mensaje a los niveles bajos. Contiene información vinculada con el desarrollo de los trabajos específicos o mensajes corporativos.

La comunicación horizontal. García (2014) señaló “La comunicación es integrada y cohesionada, crear condiciones a favor del trabajo participativo y de grupo. Refuerza la alianza amical y consideración estableciendo un clima oportuno” (p. 24) Se realiza entre departamentos del mismo rango que los expertos. Es de naturaleza fragmentaria, requiere dedicación para crear y corre el riesgo de que los empleadores la vean como una actividad imprescindible.

La comunicación ascendente. García (2014) señaló “La comunicación es dirigida a los directivos de la organización” (p. 24). Forman parte de los subordinados de la empresa y se envían de abajo hacia arriba. Son mensajes que se difunden a través de los canales establecidos para comunicar inquietudes, sugerencias y quejas sobre el desempeño de las actividades de los empleados a sus gerentes e informar los resultados alcanzados.

La comunicación transversal. García (2014) señaló “La comunicación nace en forma transaccional como respuesta a la participación de diversos actores de las distintas áreas de trabajo, con el propósito de empoderar y comunicar en forma eficaz las ideas de la organización” (p. 24)

Para la variable comunicación interna, se identificaron las siguientes dimensiones:

Vínculo. Conforme a Reyes (2013). “Son aquellos que generan y establecen relaciones laborales y mejoras en el desempeño de las instituciones, forma un sistema general de valores organizacionales y responsabilidades” (p. 129). Munizaga (2014). La define al hecho de establecer las relaciones afectivas dentro de la organización, así como en su entorno familiar.

Efectividad. Según Reyes (2013). Comprende una mejor productividad y la aplicación de los medios necesarios para cumplir satisfactoriamente con la finalidad estratégica de la entidad” (p.132)

Reconocimiento social. Reyes (2013) “que todo trabajo merece gratitud por su colaboración y prestigio logrando complacencia por el resultado final producido en la empresa” (p.134)

Identidad. Reyes (2013) “Cuando los participantes se basan en sus creencias y las virtudes corporativas de la costumbre de la empresa” (p. 135).

Sobre la segunda variable desempeño Laboral, hemos identificado las siguientes bases teóricas:

Chiavenato (2011). Cuando nos referimos al desempeño laboral hablamos del comportamiento de rol del ocupante del cargo, el desempeño es posicional difiere de un individuo a otra persona y dependen de muchos elementos. El valor y percepción de la recompensa que determina el volumen del esfuerzo de la persona, el cual depende mucho de sus habilidades y capacidad. Los líderes dentro de las organizaciones son los responsables del desempeño de sus colaboradores y de su evaluación.

Para, Sum (2015). El desempeño laboral es el elemento principal en el rendimiento de sus funciones para conseguir los objetivos y así tener al personal adecuado para que realicen sus funciones con mayor rendimiento, la motivación se realizar de diferentes formas en una organización, con el fin de que ellos se esfuercen al máximo en el área de trabajo. Según, Robbins, Stephen, Coulter (2013). Es un conjunto de acciones que determina qué tan triunfante es una persona o una acción, basados en la realización de sus funciones y metas establecidas. La valoración del desempeño laboral define una valoración de la

realización de los propósitos individuales. Por otro lado, Díaz, Gutiérrez y Amancio (2017) demostramos que el desempeño es una acción que puede ser alterada por muchos factores personales, económicos, administrativos y sociales. Por ello, la dirección se ha propuesto evaluar el desempeño de los expertos como uno de los indicadores más importantes para contabilizar los resultados obtenidos.

Los objetivos del desempeño laboral, son lograr de manera adecuada llegar a las metas establecidas; evaluar la capacidad de los colaboradores de manera individual y en equipo de trabajo; impulsar con disciplina el cumplimiento de las tareas; crear calidad en el trabajo basadas en la responsabilidad de los colaboradores; lograr un óptimo clima laboral con posicionamiento en el mercado; promover capacitaciones de tal manera que se desarrollen competencia de capacidades y sentirse satisfechos con cada acción para el cumplimiento de los objetivos.

Los tipos de evaluación de desempeño permiten mostrar el desarrollo de la persona en su puesto y su habilidad para desarrollarse, tenemos 4 tipos:

Evaluación de desempeño laboral de 90°: Se relacionan las competencias y los objetivos. El logro de las metas establecidas se relaciona con los partes remunerativos y las habilidades se evalúan para su desarrollo.

Evaluación de desempeño laboral de 180°, se relaciona la medición efectuada por supervisor y la evaluación que se realiza el colaborador para llevar a cabo las metas y requerimiento del puesto y la productividad del empleado.

Evaluación de desempeño laboral de 270°: Esto se aplica con el objetivo de disminuir los sesgos derivados de una calificación de 90 o 180. En esta etapa es el empleado quien está evaluando al jefe, y el factor métrico intervendrá si hay subordinados al trabajo o de compañeros. ¿Quiénes son los compañeros de su equipo o las personas con las mismas responsabilidades?

Evaluación de desempeño laboral de 360°: Es la evaluación integral, es el instrumento más utilizado por las organizaciones modernas. La evaluación de 360° ofrece a los empleados un punto de vista sobre su desempeño, para que les permita identificar contribución desde los diversos niveles: supervisores, compañeros, subordinados, clientes etc. Inicialmente este elemento sólo se

utilizaba para fines de desarrollo. La evaluación del desempeño laboral es beneficioso para las tres partes, el jefe, el subordinado y la organización. Cuando la organización aplica un programa de evaluación bien planeado, desarrollado y coordinado genera el beneficio a las tres partes involucradas.

Las dimensiones identificadas en la segunda variable desempeño laboral son:

Conocimiento del trabajo. Saboya (2016). Implica el horizonte de la organización por medio de documentos administrativos que forman parte de la organización permitiendo planificar, dirigir, organizar y controlar donde se determinan los planes estratégicos y operativos.

Compromiso Laboral. Según Cayetano (2015). Se define un acuerdo entre superiores y subordinados con respecto al desempeño, la capacidad de desempeño y lo que se necesita para entregar el producto terminado o los resultados esperados. Estos deben equilibrarse de acuerdo con la importancia de lograr el objetivo y, dependiendo de estas condiciones, el valor porcentual se determina en la escala de evaluación.

Productividad: Según Velazco (2013). Es la relación entre lo que se preparó y lo que se utilizó, y es el resultado de la efectividad y eficiencia de los colaboradores en la aplicación razonable de los recursos con el menor grado de falla. Con el nivel óptimo de personal de producción, no hay riesgo de desperdicio.

Eficiencia: Silva (2011). Es una dimensión de inmensa importancia para el desempeño laboral ya que se define en realizar las cosas cabalmente, terminando las actividades asignadas correctamente consiguiendo las metas deseadas. Está relacionada con los logros y resultados definidos.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Desarrolló una investigación básica, al respecto Valderrama (2015) Las investigaciones tratan de demostrar los enunciados que

fundamentan a las variables de estudio, se le examina las cualidades sin esperar un arreglo o cambio a lo establecido o diseñado (p. 22)

Diseño de investigación: Fue no experimental. Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014). Se basan en la exploración natural, no tienen el propósito de intervención en el proceso de la investigación (p.145). Se realizará un alcance correlacional con el propósito de encontrar relaciones probándolas mediante métodos estadísticos.

Enfoque: Fue cuantitativo, con el objetivo de medir el vínculo y las peculiaridades de las variables. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014). Nos permite realizar la cuantificación (medición) de las variables y emitir los efectos por medio de valores que luego serán procesados estadísticamente para identificar modelos de comportamiento y probar teorías.

Nivel: El nivel fue correlacional. Según, Hernández, Fernández y Baptista, (2014). Identificar el vínculo entre dos o más variables en un tiempo o momento determinado. En la investigación la variable independiente es la comunicación interna y la variable dependiente es el desempeño laboral.

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual: Comunicación interna

Oyarvide, Reyes y Montaña (2017). La comunicación interna permite integrar, crear una relación entre los trabajadores en función a políticas, normas y metas de la empresa; establecer un clima social y psicológico positivo; fomentar la participación de los trabajadores; favorecer la creación de una imagen. Es así, como la comunicación se convierte en un instrumento estratégico que brinda ventajas competitivas, reconocimiento al mejorar la productividad, la competitividad, efectividad y cumplimiento de objetivos.

Definición operacional

La comunicación interna es un arma de gran interés y un dispositivo imprescindible para los procesos organizacionales de la administración y sus niveles jerárquicos, el cual se estimará mediante una encuesta a los especialistas de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA en base a sus dimensiones: vínculo, efectividad, reconocimiento social e identidad.

Escala de medición: Ordinal

Definición conceptual: Desempeño laboral

Díaz, Gutiérrez y Amancio (2017). Es un acto que puede afectarse por diversos factores, tales como: conocimiento, compromiso, económicos y sociales (productividad). La evaluación del desempeño laboral es planificada por la gestión, como el más importante indicador para contabilizar los resultados de la organización.

Definición operacional

El desempeño laboral en relación a sus dimensiones, establece indicadores que están conformados por 16 ítems que mediante una encuesta a los especialistas de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA serán analizadas, considerando las siguientes dimensiones; conocimiento del trabajo, compromiso laboral, productividad y eficiencia.

Escala de medición: Ordinal

(Ver anexo 1: Operacionalización de las variables)

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población Estará comprendida de 36 especialistas de la unidad de gestión del talento del programa AURORA. Según, Hernández, Fernández y Baptista (2018). Grupo de elementos, personas o cosas que presentan características

comunes, de fácil identificación. La población se representa en una cantidad numérica según los datos recibidos de unidad.

- **Criterios de inclusión**

Especialistas de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA.

- **Criterios de exclusión**

Especialistas de las demás unidades del programa AURORA.

Muestra: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Por naturaleza, son elementos que forman parte de un conjunto determinado de una población (p.175). En el proyecto, la muestra no utilizara fórmula, por lo tanto, se procederá a trabajar con toda la población, se aplicará una muestra censal. En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2018). Establecen como censal, aquella muestra que está conformada por todos los elementos de investigación que serán consideradas como muestra.

Muestreo: No aplica

3.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Es un procedimiento que recopila información en base a la interrogante de manera imparcial” (p.8).

En el proyecto, se aplicará como técnica: la encuesta para recoger información de las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Instrumentos

Hernández, et al (2014). Es un instrumento de valoración estructurado en forma de preguntas imparciales aplicadas presumiblemente” (p. 15). En la presente investigación, hará uso de un cuestionario de escala Likert para valorar las variables.

Validez

Valderrama (2015). La estimación efectiva de un instrumento en relación a la constante que se pretende valorar (p.200). En el proyecto aplicara la validez del objeto por medio del juicio de expertos, quienes van a indicar si existe o no suficiencia en el instrumento.

Tabla 1

Validez de contenido a través de juicio de expertos

N.º	Nombre y apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio del experto
1	Jessica Fabiola Díaz Sánchez	Maestra en Gestión Pública	Si	Si	Si	Aplica
2	Irma Cuba Lucio	Maestra en Gestión Pública	Si	Si	Si	Aplica
3	Bona Álvarez Salas	Maestra en Gestión Pública	Si	Si	Si	Aplica

Nota: certificado de validez

Confiabilidad

Conforme, Sánchez y Reyes (2016). Grado de congruencia de la data obtenida por un mismo grupo en una variedad de medidas admitidas en un solo formato (test). Para definir la confiabilidad del instrumento se aplicará Alfa de Cronbach, con cuestionario de respuestas politómica.

Tabla 2

Estadística de la fiabilidad de la comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	16

Tabla 3

Estadística de la fiabilidad del desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	16

3.5. Procedimiento

Se desarrolló el siguiente procedimiento. Luego de contar con la validación del juicio de expertos, quienes son los que indicaran la pertinencia, relevancia y claridad del cuestionario a desarrollar, obtenida la validez se procederá con emitir una solicitud a la jefatura de la unidad de Talento humano de la entidad estatal para solicitar la autorización para la aplicación de las encuesta, aceptada la solicitud se procederá a coordinar con los colaboradores de la unidad su participación, a quienes se les hará llegar vía on line la encuesta a sus respectivos correos, el cuestionario está conformado por 16 ítems formados por preguntas cerradas para cada variable. El tiempo de duración estimado para cada encuesta es de 15 minutos, luego de obtenida toda la información se procederá a efectuar una tabla de datos, en donde se consignará las respuestas del participante, dicha información será procesada a través de estadístico SPSS donde se efectuará el análisis porcentual e inferencial de los datos obtenidos y de esta manera determinar si se aplica la hipótesis planteada.

3.6. Método de análisis de datos

Las variables son cualitativas ordinales, se recurrió al método estadístico aplicándose la estadística descriptiva e inferenciales, cuantificándose la distribución porcentual de la data por grados por medio de tablas de frecuencias y figuras. Se realizará la prueba de normalidad de datos con el estadístico para muestras $>$ a 50 para determinar si los datos tienen una distribución normal, de esa forma se identificará la prueba estadística a desarrollar, para determinar si se aplicara una prueba paramétrica o no paramétrica (prueba de correlación de R de Pearson o Rho de Spearman). Asimismo, para el análisis inferencial, se considerará el nivel de significancia que sea $p <$ a 0,05 (5% de margen de error) para comprobar la hipótesis planteada y determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis nula o la hipótesis alterna.

Formulación de las hipótesis estadísticas

Ho: (Formula la hipótesis Nula)

H1: (Formula la hipótesis del investigador)

Nivel de significación:

El nivel de significación = 0.05

Correspondiente a un nivel de confiabilidad del 95%

Estadístico de prueba:

Formular la prueba estadística, emitiendo su caracterización

3.7. Aspectos éticos

El proyecto sigue los requisitos éticos y sin ningún tipo de intención dolosa, para respaldar la fidelidad de la información mediante la respetabilidad de la data levantada en el proyecto. Cabe mencionar que la información obtenida, así como la identidad de los colaboradores es privada y resguardada. Dando la valoración respectiva a la participación en forma voluntaria de los participantes del proyecto de investigación.

IV RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de la variable comunicación interna

		Comunicación Interna			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	22	61,1	61,1	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Apreciamos en la tabla 4 y figura 1 (Ver Anexo 6) que los colaboradores de la unidad de gestión del talento humano en su mayoría opinan que casi siempre la comunicación interna esta en un nivel óptimo con un 61,17% y el 38.9% está completamente seguro que la comunicación es buena.

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de la variable desempeño laboral

		Desempeño Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	24	66,7	66,7	66,7
	Siempre	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Apreciamos en la tabla 5 y figura 2 (Ver anexo 6) que los colaboradores de la unidad de gestión de talento humano en su mayoría consideran “casi siempre” que el desempeño laboral dentro de su área está a un nivel adecuado en un 66,7 % continuo del 33,3% que considera que siempre existe un buen desempeño laboral.

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de la dimensión vínculo

		Vínculo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	15	41,7	41,7	41,7
	Siempre	21	58,3	58,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Apreciamos en la tabla 6 y figura 3 (Ver anexo 6) que los colaboradores de la unidad de gestión del talento consideran el vínculo como factor importante ya que según se observa el 58.3% considera que “siempre” se da dentro del área y los demás integrantes que consideran que “casi siempre” el vínculo es de gran importancia con un 41.7%.

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de la dimensión efectividad

		Efectividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	50,0	50,0	50,0
	Siempre	18	50,0	50,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Apreciamos en la tabla 7 y figura 4 (Ver anexo 6) que los colaboradores de la unidad de gestión del talento tienen una visión clara de la relación de la efectividad dentro del área donde el 50% considera que “casi siempre” existe efectividad y el 50% restante manifiesta que “siempre” existe efectividad siendo la tendencia positiva dentro de la institución.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de la dimensión reconocimiento social

		Reconocimiento Social			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	5,6	5,6	5,6
	Casi siempre	20	55,6	55,6	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Apreciamos en la tabla 8 y figura 5 (Ver anexo 6) que los colaboradores de la unidad de gestión del talento opinan en su mayoría que el reconocimiento social está a un nivel positivo ya que el 38,6 % opina que “casi siempre” se aplica el reconocimiento social, el 38,9 % opina que “siempre” y el 5.6% “a veces” estableciendo una tendencia favorable.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de la dimensión identidad

		Identidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	5,6	5,6	5,6
	Casi siempre	10	27,8	27,8	33,3
	Siempre	24	66,7	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Apreciamos en la tabla 9 y figura 6 (Ver anexo 6) que los colaboradores de la unidad de gestión del talento en su mayoría opinan que la identidad en la institución tiene estándares positivos ya que el 66.7% opinan que “siempre” se consideran los factores de identidad, el 27.8% menciona que “casi siempre” y el 5.6% manifiesta que “a veces” siendo positivo en todos los casos.

4.2 Resultados inferenciales

Tomando en cuenta la sumatoria de las variables en función a sus niveles y rangos, se ha analizado la base de datos.

Tabla 10

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	,395	36	,000	,619	36	,000
Desempeño Laboral	,424	36	,000	,596	36	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme se muestra en la tabla 10 los resultados de la prueba de normalidad, en este caso el valor de significancia es igual a 000 en las dos variables. En función a este resultado las estadísticas demuestran que no hay una distribución normal por lo que nos indicó que se debe trabajar con el Rho Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hi: Existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021

Tabla 11

Correlación entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral

Correlaciones

			Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

Conforme el análisis estadístico determinamos que hay significativa relación entre la comunicación interna y la gestión del cambio organizacional, en la unidad de gestión del talento. La correlación Rho de Spearman = 0,886” estimando una correlación positiva alta entre variables y es significativa $p < 0,00$ ($p < 0,05$)

Prueba de hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre el vínculo de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre el vínculo de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021.

Tabla 12

Correlación entre el vínculo y el desempeño laboral

			Correlaciones	
			Vínculo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Vínculo	Coefficiente de correlación	1,000	,459*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,459*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	36	36

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

Luego del análisis estadístico, según la tabla 12. Determinamos que hay significativa relación entre el vínculo de la comunicación interna y el desempeño laboral, en la unidad de gestión del talento del programa AURORA. La correlación Rho de Spearman = 0,459 estimó una correlación positiva moderada a entre variables y siendo el nivel de significativa bilateral $p < 0,00$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Prueba de hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre la efectividad de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre la efectividad de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021.

Tabla 13

Correlación entre la efectividad y el desempeño laboral

		Correlaciones		
			Efectividad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Efectividad	Coefficiente de correlación	1,000	,454*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,454*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

En la Tabla 13 Luego del análisis estadístico se ha determinado que hay significativa relación entre la efectividad de la comunicación interna y el desempeño laboral en la unidad de gestión del talento del programa AURORA. La correlación Rho de Spearman = 0,454 estimó una relación positiva moderada entre variables y siendo el nivel de significativa bilateral $p < 0,00$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Prueba de hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre el reconocimiento social de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre el reconocimiento social de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021.

Tabla 14

Correlación entre el reconocimiento social y el desempeño laboral

			Reconocimiento Social	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Reconocimiento Social	Coefficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

En la tabla 14. Luego del análisis estadístico determinamos que hay significativa relación entre el reconocimiento social de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento del programa AURORA. La correlación Rho de Spearman = 0,524 estimó una relación positiva moderada entre variables y siendo el nivel de significativa bilateral $p < 0,00$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Prueba de hipótesis específica 4

Hi: Existe relación entre la identidad de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021.

Ho: No existe relación entre la identidad de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, Lima, 2021.

Tabla 15

Correlación entre la identidad y el desempeño laboral

		Correlaciones		
			Identidad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coefficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

En la tabla 15 Luego del análisis estadístico determinamos que hay significativa relación entre la identidad de la comunicación interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento del programa AURORA. La correlación Rho de Spearman = 0,494 estimó una relación positiva moderada entre variables y siendo el nivel de significativa bilateral $p < 0,00$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos y los resultados de la investigación, sobre el propósito común, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.886 indico que existe positiva relación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se determinó que: la comunicación interna tiene relación significativa con el desempeño laboral en la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA . Estos resultados tienen relación con lo que manifestó Serna (2020) quienes en la investigación realizada en una entidad edil obtuvieron un Rho de 0,756 y concluyeron que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio, Rosas (2019) planteó en su propia investigación, poniendo a prueba las hipótesis planteadas y concluyendo que la comunicación interna tiene una relación directa e importante con el desempeño laboral. Los resultados obtenidos en este estudio son consistentes con lo anterior. En cambio, Olaya (2020) en su investigación concluyo que los resultados de la variable comunicación interna no inciden en servidores en su desempeño laboral de una institución educativa, la hipótesis general fue de Chi cuadrado 161.470 con un valor de Wald de 0.137, lo cual discrepa con las investigaciones antes mencionadas dando lugar a aceptar la hipótesis nula.

En este sentido, es importante lo que mencionan Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) donde manifiestan que la comunicación interna se convierte en un elemento estratégico que influye en la productividad, desempeño y competitividad dirigido al éxito organizacional los resultados obtenidos apoyan esto en la mayoría de los estudios analizados.

En la primera hipótesis específica sobre: Existe relación entre el vínculo de la comunicación interna y el desempeño laboral, demostraron que existe una relación moderada entre variables con una correlación $r = 0.459$ lo que hace ver que el vínculo se vincula con el desempeño laboral. Estos resultados son respaldados por Reyes (2013) donde manifiesta que los vínculos generan relaciones que son desarrolladas a través de los valores colectivos y organizacionales, así como de las responsabilidades dirigidas a fortalecer las

relaciones laborales estableciendo mejores niveles de desempeño. Mientras tanto, Muñoz (2019) concluye que la falta de comunicación interna es causada por una variedad de factores, incluida la falta de una estrategia clara, la falta de compromiso, el bajo compromiso de los empleados y la pérdida de colaboración. Igualmente, De Salas (2016) y Cuenca y Verazi (2019) coinciden en la importancia que tienen las relaciones son necesarias porque involucran a todos los que forman parte de una organización involucrando la socialización, los principios y valores. De los resultados obtenidos y las investigaciones analizadas se puede concluir que el vínculo de la comunicación interna si tiene una relación con llegar a establecer un adecuado nivel de desempeño laboral y es un punto importante al que las organizaciones deben de reforzar.

Respecto a la hipótesis específica 2: Existe relación entre la efectividad de la comunicación interna y el desempeño laboral, los resultados de la investigación demostraron una relación moderada de efectividad y el desempeño laboral con una correlación $r = 0.454$ confirmado lo mencionado por Mora (2017) que de acuerdo a la investigación realiza las organizaciones buscan mejorar sus procesos internos y de este manera elevar su efectividad a través de la comunicación interna e incrementando el desempeño del personal. Por su parte Fernández (2019) y Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) coinciden que la comunicación interna es una herramienta estratégica que brinda muchos beneficios dentro de las organizaciones dentro de ella mejorar la efectividad dirigidos al cumplimiento de objetivos. En este sentido, podemos concluir que la eficiencia laboral y el desempeño están indisolublemente vinculados, identificando así las fortalezas y debilidades del capital humano y transformándolas ricamente con sentido de oportunidad.

Respecto a la hipótesis específica 3: Existe relación entre el reconocimiento social de la comunicación interna y el desempeño laboral. Dicha investigación hallo entre variables una relación significativa siendo de tipo moderada con un resultado de correlación de $r = 0.524$. Este resultado, se parece en lo encontrado por Muñoz (2019) que en su investigación demostraron que la carencia de la comunicación se genera por varios factores los cuales no son bien aplicados y desarrollados generando un bajo desempeño laboral, dentro de los factores que producen esta situación son la falta de compromiso, poca participación, nulo reconocimiento del

desempeño del personal. Asimismo, Reyes (2013) menciona que es importante demostrar gratitud por el performance logrado como muestra de agradecimiento. Según, Oyarvide, Reyes y Montaña (2017) mencionan que la comunicación como instrumento permite no solo conseguir ventajas competitivas sino reconocer las mejoras en el rendimiento ya que motiva al personal a seguir con el cumplimiento de objetivos profesionales y laborales. En evidente lo que demuestran las investigaciones analizadas donde resaltan la importancia del reconocimiento para mejorar el desempeño laboral, las organizaciones no deben descuidar esta parte, en lugar de ello, deben fomentar e incentivar a todos sus colaboradores.

Respecto a la hipótesis específica 4: Existe relación entre la identidad de la comunicación interna y el desempeño laboral, dicha investigación demostró entre la dimensión y la variable una relación significativa de tipo moderada con un resultado de correlación de $r = 0.494$. Este resultado nos demuestra el vínculo de la identidad y el desempeño. Del mismo modo Cuenca y Verazi (2019) refuerzan la importancia de la identidad como factor que fortalece la relación entre los colaboradores y la empresa enfocados en una misma visión, brindando el conocimiento de las decisiones tomadas, así como los criterios de los líderes enfocados en promover la participación y la colaboración entre las áreas, así como establecer un ambiente de confianza. Por su parte Reyes (2013) recalcó la importancia de desarrollar sus propias convicciones y ventajas dentro de la organización. Los resultados y las investigaciones mencionadas nos demuestran la importancia de la identidad dentro de las organizaciones donde los colaboradores deben tener clara los objetivos de la entidad en la que formen parte, así como sentirse cómodos, comprometidos y orgullosos.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se ha demostrado relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, en la unidad de gestión del talento del programa AURORA 2021. Siendo el nivel de significancia (0,00) con un valor de correlación $r = 0.886$ siendo de tipo alta la relación entre variables.

Segundo: Se ha demostrado relación significativa entre el vínculo de la comunicación interna y el desempeño laboral, en la unidad de gestión del talento del programa AURORA 2021. Siendo significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.459$ siendo de tipo moderada esta relación entre variables.

Tercero: Se ha demostrado relación significativa entre la efectividad de la comunicación interna y el desempeño laboral, en la unidad de gestión del talento del programa AURORA 2021. Siendo significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.454$ siendo de tipo moderada esta relación entre variables.

Cuarto: Se ha demostrado relación significativa entre el reconocimiento social de la comunicación interna y el desempeño laboral en la unidad de gestión del talento del programa AURORA 2021. Siendo significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.524$ siendo de tipo moderada esta relación entre variables.

Quinto: Se ha demostrado que existe relación significativa entre la identidad de la comunicación interna y el desempeño laboral, en la unidad de gestión del talento del programa AURORA 2021. Siendo significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.494$ siendo de tipo moderada esta relación entre variables.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere a los directores del programa mejorar la comunicación interna con una variedad de sistemas de comunicación para mejorar el rendimiento profesional, incluyendo monitoreo regular, buzones de sugerencias, encuestas y reuniones públicas para comprender los sentimientos de los empleados de UGTH.

Segundo: Se sugiere reconocer la eficiencia laboral de los trabajadores para que el trabajo en equipo mejore. Realizar seminarios de formación para fomentar la seguridad de los empleados en sí mismos y en su trabajo. La comunicación personal debe ser una prioridad, ya que su supervisor o coordinador de línea pueden estar al tanto de las mejoras personales que pueden afectar su desempeño.

Tercero: Se sugiere que se programe un espacio con regularidad para que la variedad de información sobre nuevas regulaciones disponible para la organización para mejorar la comunicación organizacional para los trabajadores pueda brindar sugerencias y comentarios. Esto permite a los trabajadores mantenerse informados y actualizados para realizar las tareas para servir a la comunidad de forma eficaz y eficiente.

Cuarto: Se sugiere se evite los conflictos laborales debido a la comunicación organizacional que degrada el desempeño y evitar que impacte en los resultados, y se analice los desafíos que enfrentan durante las reuniones semanales del programa.

Quinto: Se sugiere que se fortalezca la cultura de trabajo en equipo para hacer el trabajo de manera efectiva en beneficio de la entidad.

REFERENCIAS

- Apoyo Comunicación (2020). Diagnóstico de la comunicación interna en el Perú y los retos frente al COVID-19
<http://www.apoyocomunicacion.com/repositorio/2020/Diagnostico-de-la-comunicacion-interna-en-el-Peru-y-los-retos-frente-al-COVID-19.pdf>
- APCI (2019). *Estudio de la comunicación en el Área de Comunicaciones y Recursos Humanos de empresas locales de distintos sectores 2018*. Recuperado de: <https://comunicacioninterna.pe/>
- Berceruelo, B. et al (2014). *Nueva comunicación interna en la empresa*. (1.ª ed.). Madrid: Estudio de la Comunicación S.A.
- Berceruelo, B. (2013). *Comunicación interna en la empresa*. España: Santander
- Brandão, N. (2018). *A comunicação interna estratégica como reforço da valorização das pessoas e seus níveis de engagement nas organizações*. *Media & Jornalismo*, 18(33), 91-102. Recuperado de: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S218354622018000200007&lng=pt&tlng=pt
- Borovec, K. y Balgač, I. (2017). *Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers*. *Kriminologija & Socijalna Integracija*. 25 (1), 33- 17.
- Brönstrup, C. et al. (2017). *Communication, Language, Organizational Culture*. *Signo pensam*, (51), 26-37. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012048232007000200004&lng=en&tlng=
- Cabañas, A. y Herrera, k. (2018). *Info-knowledge for supply chains: its links with management, human capital, supply chain operations and innovation*. *Pensamiento & Gestión*, (45), 6-25. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.14482/pege.45.9701>
- Castro, C. (2017). *El desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis*. Lima 2016 (Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/22029>

- Cayetano, S. (2015). Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la financiera EDYFICAR-Chimbote: 2014. (Tesis pregrado, Universidad Cesar vallejo).
- Costas, M (2020). *Tres razones por la que su estrategia puede fracasar*. (302) Harvard Deusto. Recuperado de:
<https://www.harvard-deusto.com/tres-razones-por-las-que-su-estrategia-podria-fracasar>
- Cortina, L. (2017). *Marketing para Recursos Humanos: Comunicaciones internas para la marca empleador*. Argentina: Granica.
- Cuenca, J. y Verazzi, L. (2019). *Guía Fundamental de la Comunicación Interna*. UOC
Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books/about/Gu%C3%ADa_fundamental_de_la_comunicaci%C3%B3n_in.html?id=mxSzDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. El capital humano en las organizaciones (Novena ed.). México: McGraw-Hill.
- De Salas, R. (2016). *La comunicación interna empresarial en el desarrollo estratégico de las empresas multinacionales españolas en el siglo XXI* (Tesis doctoral, Universidad CEU Cardenal Herrera Valencia).
<http://hdl.handle.net/10637/8533>
- Díaz, C.; Gutiérrez, H. y Amancio, H. (2017). *Absenteeism and job performance in nursing professionals from critical areas*. Cuidarte
[DOI: https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426](https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426)
- Escobar, E. (2019). *Como medir el desempeño de los Recursos Humanos*. (12) Management & innovation. Recuperado de: <https://www.harvard-deusto.com/como-medir-el-desempeno-de-los-rrhh>
- Fernández, W. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015* (Tesis doctoral, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo).
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3419>
- Figuroa, R. (2013). *Introducción a las teorías de la comunicación*. Pearson Educación

- García, R (2014). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor*. COMV0108. España: IC Editorial.
- Gonzales, S. y Gonzales, P. (2019) *Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Agropecuaria Chimú S.R.L. Trujillo I Semestre 2019* (Tesis pregrado, Universidad Peruana Antenor Orrego).
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/5827>
- Hans, N., Johanim, J., y Zurina A. (2018). *Stressor factors, internal communication and commitment to change among administrative staff in Malaysian public highereducation institutions*. Esmerald Publishing Limited. 26 (4), 306-291.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México, McGraw Hill Interamericana, 600
- Judmir, J. (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la pastelería chantilly S.A.C. – Lurín 2018* (tesis pregrado, Universidad Autónoma del Perú).
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1027>
- Maza, C. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N.º 04 Comas, Lima 2018* (Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/32370>
- 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* (Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano).
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4840>
- Meléndez, S. (2016). *Comunicación Interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá*. *Investigación y Desarrollo*, 24(1), 26-52.
- Mora, L. (2017). *La comunicación interna en las organizaciones y su relación con el ambiente laboral* (Tesis de pregrado, Universidad Piloto de Colombia).
<http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00004386.pdf>.

- Montesdeoca, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito* (Tesis pregrado, Universidad de las Américas).
- Montiel, S. (2017). *Objetivos y beneficios de la comunicación interna*. Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6815>
- Munizaga, T. (2014). *Las cuatro dimensiones de la comunicación interna*. Prezi
Recuperado de:
<https://prezi.com/uyqyi2ihrucq/las-cuatro-dimensiones-de-la-comunicacion-interna/>
- Muñoz, B. (2019). *La comunicación interna y el desarrollo en la empresa ACOMEXSA* (Tesis pregrado, Universidad de los hemisferios).
<http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/xmlui/handle/123456789/1013>
- Olaya, J. (2020). *La comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, año 2020* (Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47549>
- Organización de las Naciones Unidas (2016). *Comunicación para el desarrollo. Fortaleciendo la eficacia de las Naciones Unidas*. Noruega: QUO Bangkok.
- Oyarvide, H.; Reyes, E y Montaña, M. (2017). *Internal communication as an indispensable tool of business administration 3(4) pp296-309*
Doi:10.23857/dc.V3i4687
- Papic, k.(2019). *Internal organizational communication in the educational Organization. Foro educacional N°30 (11,39)*.
ISSN 0718-0772
- Reyes, J. (2013). *Las cuatro dimensiones de la comunicación interna*. Chile: Centro de estudios en diseño y comunicación.
- Rosas, L. (2019) *Comunicación interna y relación con el desempeño docente de la Facultad de Educación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Lima, ULADECH, 2017* (Tesis maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle).
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3542>

- Rivera, I. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital la Carlota en Montemorelos* (Tesis Maestría, Universidad Montemorelos).
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/1047>
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Saboya (2016). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la universidad nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo).
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Visión Universitaria.
- Serna, R. (2020). *Comunicación Interna y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno, 2019* (Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión).
- Silva, R. (2011). Recursos y eficiencia. Recuperado de <https://www.negocios/administracion.html>
- Scrofernenker, C. y Oliveira, R. (2018). *Strategic communication: conceptual (im) precisions and possible dimensions in the context of organizations*. *Media & Jornalismo* [online]. 2018, vol.18, n.33, pp.103-113. ISSN 1645-5681.
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/4195>
- Sum, M (2015). *Motivación y desempeño laboral* (tesis de grado, Universidad Rafael Landívar).
- Tomapasca, D. (2017). *Comunicación interna y productividad laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria- La Molina, 2017* (tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/22551>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Velazco. (2013) *Gestión de calidad - mejora continua y sistemas de gestión*. Recuperado de <http://www.bit.ly/3wi2f3e>.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

Questionario comunicación interna

A continuación, encontrarás una lista de preguntas, marca con una X la alternativa que consideras que se adecúa más con su manera de pensar. Recuerda que tú sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Vínculo					
1. Presta atención y hace un esfuerzo por cumplir lo coordinado en el área					
2. Se cumplen las reglas de manera completa a pesar de las dificultades de coordinación					
3. Mantiene una conversación que facilita las buenas relaciones interpersonales					
4. Formula inquietudes que trasciendan la ansiedad y que faciliten la articulación con las áreas de forma aguda y ética					
Efectividad					
5. Da a conocer a los encargados del área por propia iniciativa, ideas de trabajo que ayuden a ser competitivos y productivos					
6. Su actitud crea compromiso y fortalecimiento del área haciéndolo sentirse bien					
7. Coordina oportunamente a fin de garantizar su operatividad					
8. Toma decisiones coherentes y correctas que procuran dar mayor efectividad al trabajo					
Reconocimiento social					
9. Reconoce el trabajo de los demás agradeciendo su apoyo al área					
10. Se siente reconocido por el esfuerzo que realiza en el área					
11. Se siente motivado a lograr mayores niveles de rendimiento					
12. Considera que su trabajo es valorado por su jefe					
Identidad					
13. Comparte la misma visión que sus jefes en cuanto a desempeño y metas del área					
14. Conoce las necesidades del área y lucha tenazmente por mejorarlas					
15. Expresa orgullo de pertenecer a la organización					
16. Considera que sus actitudes revelan su comodidad y compromiso en el área					

Cuestionario desempeño laboral

A continuación, encontrarás una lista de preguntas, marca con una X la alternativa que consideras que se adecúa más con su manera de pensar. Recuerda que tú sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

	Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
Conocimiento del trabajo					
1. Usted conoce las funciones que se hace en su puesto de trabajo					
2. El conocimiento y las ideas que aporta y propone su jefe ayudan en su desarrollo laboral					
8.Reconoce las consecuencias positivas y negativas de las decisiones de la jefatura					
4. Conoce los protocolos y criterios del área para dar atención a los problemas					
Compromiso Laboral					
5. Se observa compromiso con el plan estratégico y su cumplimiento					
6. Se observa integración en el equipo de la Unidad de gestión del Talento humano					
7. Usted aporta desinteresadamente para el crecimiento del área					
8.Considera usted que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad y esto influye en su propio desempeño					
Productividad					
9. Logra eficientemente las tareas asignadas					
10. Llega a cumplir con las metas establecidas por la institución					
11. Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos del área					
12.Las exigencias laborales dentro del área son adecuadas					
Eficiencia					
13. Su grado de responsabilidad está acorde con su capacidad profesional					
14. Cuando hay fallas en el trabajo usualmente las resuelve su jefe					
15. Considera que la información que recibe usted por parte de sus jefes y de otras áreas de su entidad le es útil y necesaria, para desarrollar eficientemente su trabajo					
16. Establece estrategias a su jefe para mantener una buena productividad					

Anexo 2: Certificados de validez de contenido



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: VINCULO								
1	Presta atención y hace un esfuerzo por cumplir lo coordinado en el área	X		X		X		
2	Se cumplen las reglas de manera completa a pesar de las dificultades de coordinación	X		X		X		
3	Mantiene una conversación que facilita las buenas relaciones interpersonales	X		X		X		
4	Formula inquietudes que trasciendan la ansiedad y que faciliten la articulación con las áreas de forma aguda y ética	X		X		X		
DIMENSION 2: EFECTIVIDAD								
5	Da a conocer a los encargados del área por propia iniciativa, ideas de trabajo que ayuden a ser competitivos y productivos	X		X		X		
6	Su actitud crea compromiso y fortalecimiento del área haciéndolo sentirse bien	X		X		X		
7	Coordina oportunamente a fin de garantizar su operatividad	X		X		X		
8	Toma decisiones coherentes y correctas que procuran dar mayor efectividad al trabajo	X		X		X		
DIMENSION 3: RECONOCIMIENTO SOCIAL								
9	Reconoce el trabajo de los demás agradeciendo su apoyo al área	X		X		X		
10	Se siente reconocido por el esfuerzo que realiza en el área	X		X		X		
11	Se siente motivado a lograr mayores niveles de rendimiento	X		X		X		
12	Considera que su trabajo es valorado por su jefe	X		X		X		
DIMENSION 3: IDENTIDAD								
13	Comparte la misma visión que sus jefes en cuanto a desempeño y metas del área	X		X		X		
14	Conoce las necesidades del área y lucha tenazmente por mejorarlas	X		X		X		
15	Expresa orgullo de pertenecer a la organización	X		X		X		
16	Considera que sus actitudes revelan su comodidad y compromiso en el área	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jessica Fabiola Díaz Sánchez DNI: 09851172

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

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

19 de mayo del 2021

Mg. Jessica Díaz Sánchez

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO								
1	Usted conoce las funciones que se hace en su puesto de trabajo	X		X		X		
2	El conocimiento y las ideas que aporta y propone su jefe ayudan en su desarrollo laboral	X		X		X		
3	Reconoce las consecuencias positivas y negativas de las decisiones de la jefatura	X		X		X		
4	Conoce los protocolos y criterios del área para dar atención a los problemas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO LABORAL								
5	Se observa compromiso con el plan estratégico y su cumplimiento	X		X		X		
6	Se observa integración en el equipo de la Unidad de gestión del Talento humano	X		X		X		
7	Usted aporta desinteresadamente para el crecimiento del área	X		X		X		
8	Considera usted, que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad y esto influye en su propio desempeño	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: PRODUCTIVIDAD								
9	Logra eficientemente las tareas asignadas	X		X		X		
10	Llega a cumplir con las metas establecidas por la institución	X		X		X		
11	Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos del área	X		X		X		
12	Las exigencias laborales dentro del área son adecuadas	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EFICIENCIA								
13	Su grado de responsabilidad está acorde con su capacidad profesional	X		X		X		
14	Cuando hay fallas en el trabajo usualmente las resuelve su jefe	X		X		X		
15	Considera que la información que recibe usted por parte de sus jefes y de otras áreas de su entidad le es útil y necesaria, para desarrollar eficientemente su trabajo	X		X		X		
16	Establece estrategias a su jefe para mantener una buena productividad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Jessica Fabiola Díaz Sánchez DNI: 09851172

Especialidad del validador: Gestión Pública

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

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

19 de mayo del 2021



09851172

Mg. Jessica Díaz Sánchez

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

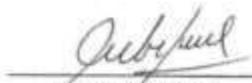
N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: VINCULO								
1	Presta atención y hace un esfuerzo por cumplir lo coordinado en el área	X		X		X		
2	Se cumplen las reglas de manera completa a pesar de las dificultades de coordinación	X		X		X		
3	Mantiene una conversación que facilita las buenas relaciones interpersonales	X		X		X		
4	Formula inquietudes que trasciendan la ansiedad y que faciliten la articulación con las áreas de forma aguda y ética	X		X		X		
DIMENSION 2: EFECTIVIDAD								
5	Da a conocer a los encargados del área por propia iniciativa, ideas de trabajo que ayuden a ser competitivos y productivos	X		X		X		
6	Su actitud crea compromiso y fortalecimiento del área haciéndolo sentirse bien	X		X		X		
7	Coordina oportunamente a fin de garantizar su operatividad	X		X		X		
8	Toma decisiones coherentes y correctas que procuran dar mayor efectividad al trabajo	X		X		X		
DIMENSION 3: RECONOCIMIENTO SOCIAL								
9	Reconoce el trabajo de los demás agradeciendo su apoyo al área	X		X		X		
10	Se siente reconocido por el esfuerzo que realiza en el área	X		X		X		
11	Se siente motivado a lograr mayores niveles de rendimiento	X		X		X		
12	Considera que su trabajo es valorado por su jefe	X		X		X		
DIMENSION 3: IDENTIDAD								
13	Comparte la misma visión que sus jefes en cuanto a desempeño y metas del área	X		X		X		
14	Conoce las necesidades del área y lucha tenazmente por mejorarlas	X		X		X		
15	Expresa orgullo de pertenecer a la organización	X		X		X		
16	Considera que sus actitudes revelan su comodidad y compromiso en el área	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Irma Cuba Lucio **DNI: 10860782**
Especialidad del validador: Gestión Pública

23 de mayo del 2021

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

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


Mg: Irma Cuba Lucio
DNI: 10860782

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO								
1	Usted conoce las funciones que se hace en su puesto de trabajo	X		X		X		
2	El conocimiento y las ideas que aporta y propone su jefe ayudan en su desarrollo laboral	X		X		X		
3	Reconoce las consecuencias positivas y negativas de las decisiones de la jefatura	X		X		X		
4	Conoce los protocolos y criterios del área para dar atención a los problemas	X		X		X		
DIMENSION 2: COMPROMISO LABORAL								
5	Se observa compromiso con el plan estratégico y su cumplimiento	X		X		X		
6	Se observa integración en el equipo de la Unidad de gestión del Talento humano	X		X		X		
7	Usted aporta desinteresadamente para el crecimiento del área	X		X		X		
8	Considera usted que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad y esto influye en su propio desempeño.	X		X		X		
DIMENSION 3: PRODUCTIVIDAD								
9	Logra eficientemente las tareas asignadas	X		X		X		
10	Llega a cumplir con las metas establecidas por la institución	X		X		X		
11	Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos del área	X		X		X		
12	Las exigencias laborales dentro del área son adecuadas	X		X		X		
DIMENSION 3: EFICIENCIA								
13	Su grado de responsabilidad está acorde con su capacidad profesional	X		X		X		
14	Cuando hay fallas en el trabajo usualmente las resuelve su jefe	X		X		X		
15	Considera que la información que recibe usted por parte de sus jefes y de otras áreas de su entidad le es útil y necesaria, para desarrollar eficientemente su trabajo.	X		X		X		
16	Establece estrategias a su jefe para mantener una buena productividad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Irma Cuba Lucio DNI: 10860782

Especialidad del validador: Gestión Pública

23 de mayo del 2021

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

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


 Mg: Irma Cuba Lucio
 DNI: 10860782

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: VINCULO								
1	Presta atención y hace un esfuerzo por cumplir lo coordinado en el área	X		X		X		
2	Se cumplen las reglas de manera completa a pesar de las dificultades de coordinación	X		X		X		
3	Mantiene una conversación que facilita las buenas relaciones interpersonales	X		X		X		
4	Formula inquietudes que trasciendan la ansiedad y que faciliten la articulación con las áreas de forma aguda y ética	X		X		X		
DIMENSION 2: EFECTIVIDAD								
5	Da a conocer a los encargados del área por propia iniciativa, ideas de trabajo que ayuden a ser competitivos y productivos	X		X		X		
6	Su actitud crea compromiso y fortalecimiento del área haciéndolo sentirse bien	X		X		X		
7	Coordina oportunamente a fin de garantizar su operatividad	X		X		X		
8	Toma decisiones coherentes y correctas que procuran dar mayor efectividad al trabajo	X		X		X		
DIMENSION 3: RECONOCIMIENTO SOCIAL								
9	Reconoce el trabajo de los demás agradeciendo su apoyo al área	X		X		X		
10	Se siente reconocido por el esfuerzo que realiza en el área	X		X		X		
11	Se siente motivado a lograr mayores niveles de rendimiento	X		X		X		
12	Considera que su trabajo es valorado por su jefe	X		X		X		
DIMENSION 3: IDENTIDAD								
13	Comparte la misma visión que sus jefes en cuanto a desempeño y metas del área	X		X		X		
14	Conoce las necesidades del área y lucha tenazmente por mejorarlas	X		X		X		
15	Expresa orgullo de pertenecer a la organización	X		X		X		
16	Considera que sus actitudes revelan su comodidad y compromiso en el área	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Bona Gregoria Álvarez Salas DNI: 09609243

Especialidad del validador: Gestión Pública

23 de mayo del 2021

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

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


Mg: Bona Gregoria Álvarez Salas
DNI: 09609243

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CONCORDAMIENTO DEL TRABAJO								
1	Usted conoce las funciones que se hace en su puesto de trabajo	X		X		X		
2	El conocimiento y las ideas que aporta y propone su jefe ayudan en su desarrollo laboral	X		X		X		
3	Reconoce las consecuencias positivas y negativas de las decisiones de la jefatura	X		X		X		
4	Conoce los protocolos y criterios del área para dar atención a los problemas	X		X		X		
DIMENSION 2: COMPROMISO LABORAL								
5	Se observa compromiso con el plan estratégico y su cumplimiento	X		X		X		
6	Se observa integración en el equipo de la Unidad de gestión del Talento humano	X		X		X		
7	Usted aporta desinteresadamente para el crecimiento del área	X		X		X		
8	Considera usted que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad y esto influye en su propio desempeño	X		X		X		
DIMENSION 3: PRODUCTIVIDAD								
9	Logra eficientemente las tareas asignadas	X		X		X		
10	Llega a cumplir con las metas establecidas por la institución	X		X		X		
11	Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos del área	X		X		X		
12	Las exigencias laborales dentro del área son adecuadas	X		X		X		
DIMENSION 4: EFICIENCIA								
13	Su grado de responsabilidad está acorde con su capacidad profesional	X		X		X		
14	Cuando hay fallas en el trabajo usualmente las resuelve su jefe	X		X		X		
15	Considera que la información que recibe usted por parte de sus jefes y de otras áreas de su entidad le es útil y necesaria, para desarrollar eficientemente su trabajo	X		X		X		
16	Establece estrategias a su jefe para mantener una buena productividad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA.**

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

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: **Mg: Bona Gregoria Álvarez Salas DNI: 09609243**

Especialidad del validador: **Gestión Pública**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, se concibe, avoca y directo.

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

23 de mayo del 2021



Mg: Bona Gregoria Álvarez Salas
DNI: 09609243

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable comunicación interna

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición (Ordinal)
Comunicación interna	Oyarvide, Reyes y Montaña (2017). La comunicación interna permite integrar, crear una relación entre los trabajadores en función a políticas, normas y metas de la empresa; establecer un clima social y psicológico positivo; fomentar la participación de los trabajadores; favorecer la creación de una imagen. Es así, como la comunicación se convierte en un instrumento estratégico que brinda ventajas competitivas, reconocimiento al mejorar la productividad, la competitividad, efectividad y cumplimiento de objetivos.	La comunicación interna es un arma de gran interés y un dispositivo imprescindible para los procesos organizacionales de la administración y sus niveles jerárquicos, el cual se estimara mediante una encuesta a los especialistas de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA en base a sus dimensiones: vínculo, efectividad, reconocimiento social e identidad.	Vínculo Efectividad Reconocimiento social Identidad	Coordinación Cumplimiento de reglas Relaciones interpersonales Inquietudes Iniciativa Compromiso Coordinar Decisiones Apoyo Reconocimiento Motivación Valoración Visión y desempeño Mejora del área Pertenencia Actitudes hacia el área	Nunca (1) Casi nunca (2) A Veces (3) Casi siempre(4) Siempre (5)

Anexo 4: Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición (Ordinal)
Desempeño Laboral	Díaz, Gutiérrez y Amancio (2017). Es un acto que puede afectarse por diversos factores, tales como: conocimiento, compromiso, económicos y sociales (productividad). La evaluación del desempeño laboral es planificada por la gestión, como el más importantes indicador para contabilizar los resultados de la organización.	El desempeño laboral en relación a sus dimensiones, establece indicadores que están conformados por 16 ítems que serán analizadas mediante una encuesta a los especialistas de la unidad de gestión del talento humano del programa AURORA, considerando las siguientes dimensiones; conocimiento del trabajo, compromiso laboral, productividad y eficiencia.	<p>Conocimiento del trabajo</p> <p>Compromiso laboral</p> <p>Productividad</p> <p>Eficiencia</p>	<p>Conocimiento teórico Experiencia Conocimiento práctico Responsabilidad ética</p> <p>Nivel de confianza Satisfacción Motivación Autorrealización</p> <p>Nivel de producción Eficacia del trabajador Motivación Valoración</p> <p>Responsabilidad Liderazgo Competencia Competitividad</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A Veces (3)</p> <p>Casi siempre(4)</p> <p>Siempre (5)</p>

Anexo 5: Fichas técnicas de los instrumentos

Ficha técnica de instrumento 1

Nombre del instrumento	: cuestionario de comunicación interna.
Objetivo	: Recoger información sobre la comunicación interna.
Autor(es)	: Allcca Llave, Anabel adaptado por Nilton Diaz
Sujetos de aplicación	: 36 especialistas de la unidad de gestión del talento humano del Programa AURORA.
Administración	: Encuesta on-line
Duración de la aplicación:	15 minutos.
Numero de ítems	: 16 ítems.
Área que evalúa	: vínculo, efectividad, reconocimiento social e identidad.
Escala valorativa	: politómica.

Ficha técnica de instrumento 2

Nombre del instrumento	: cuestionario del desempeño laboral.
Objetivo	: recoger información del desempeño laboral.
Autor(es)	: adaptado por Nilton Diaz Paredes.
Sujetos de aplicación	: 36 especialistas de la unidad de gestión del talento humano del Programa AURORA.
Administración	: Encuesta on-line
Duración de la aplicación:	15 minutos.
Numero de ítems	: 16 ítems.
Área que evalúa	: conocimiento del trabajo, compromiso laboral, productividad y eficiencia
Escala valorativa	: politómica.

Anexo 6. Graficas de la distribución de los resultados estadísticos

Figura 1. Distribución de la variable comunicación interna

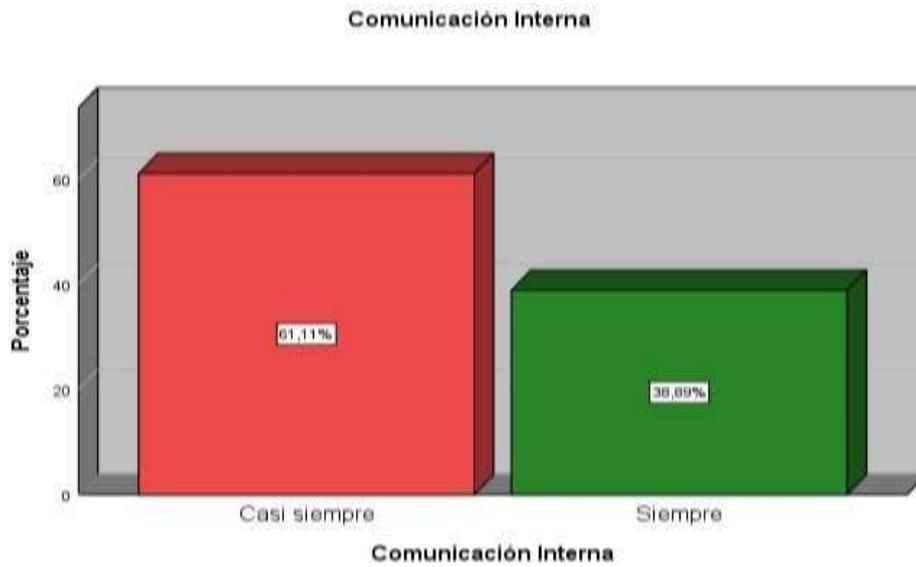


Figura 2. Distribución de la variable desempeño laboral

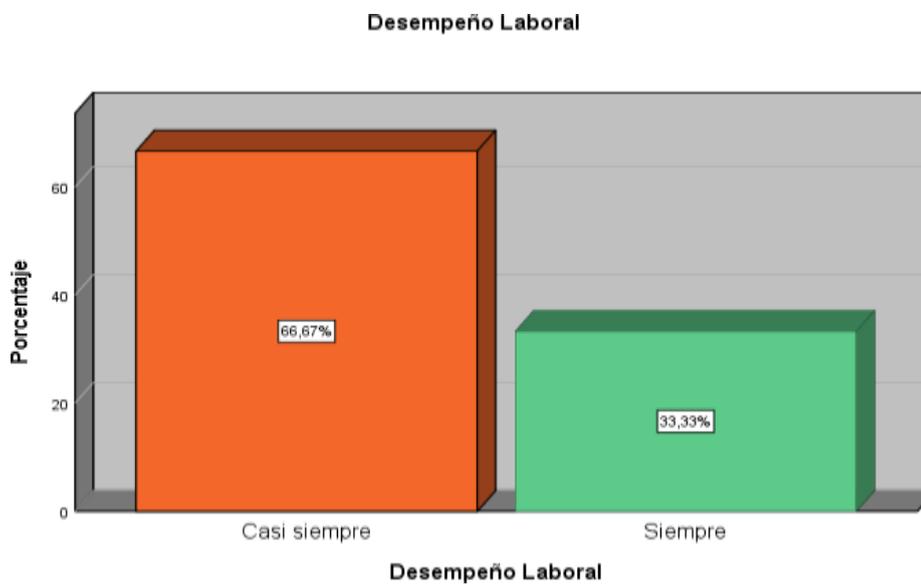


Figura 3. Distribución de la dimensión vínculo

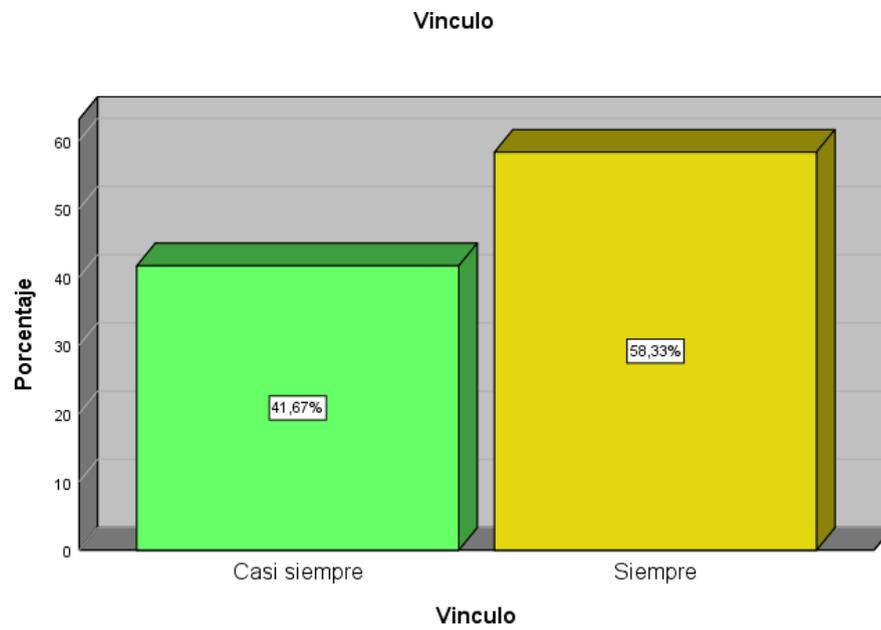


Figura 4. Distribución de la dimensión efectividad

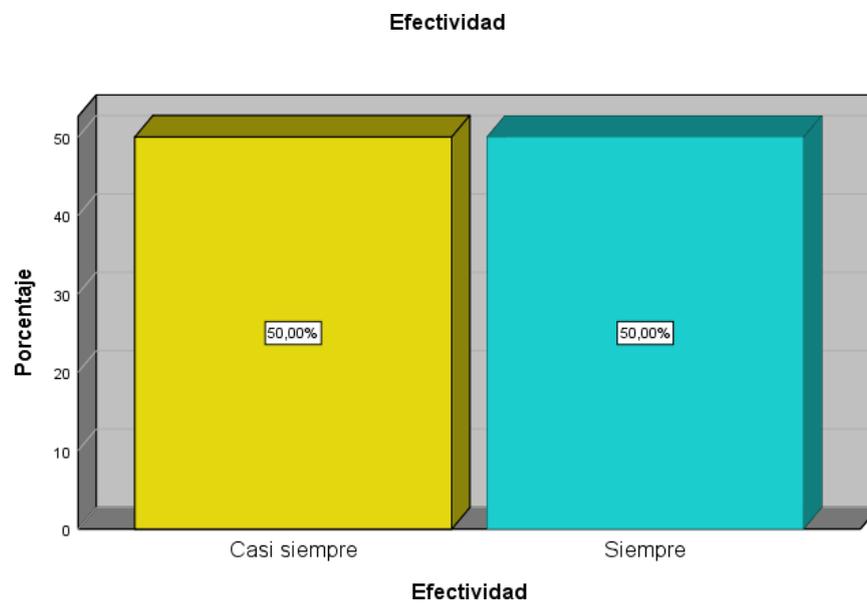


Figura 5. Distribución de la dimensión reconocimiento social

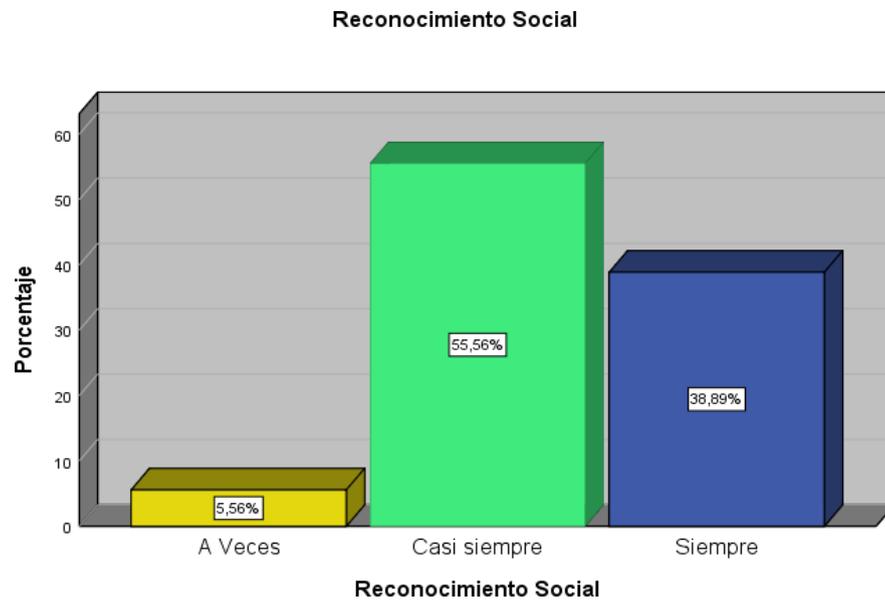
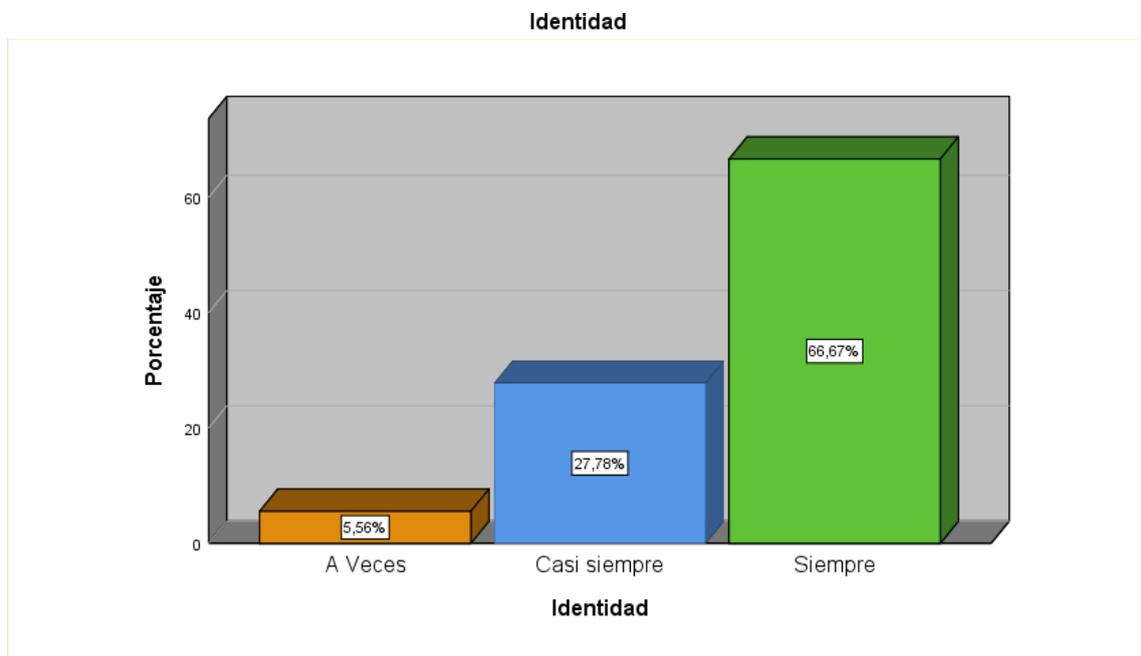


Figura 6. Distribución de la dimensión identidad



Anexo 7: Pantallazos de la data procesada en el SPSS V26

SPSS maestro.sar [Conjunto Datos1] - IBM SPSS Statistics editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Diagramas Ayudar Utilidades Ampliaciones Ventanas Ayuda

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perfiles	Columnas	Alineación	Medida	Rol
19	VAR00018	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VAR00025	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	VAR00026	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	VAR00027	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	VAR00028	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	VAR00029	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	VAR00030	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	VAR00031	Numérico	7	0		(1. Nunca)	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
32	VAR00032	Numérico	8	0		(1. Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	V1	Numérico	8	0	Comunicación I	(1. Nunca)	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
34	V2	Numérico	8	0	Desempeño La	(1. Nunca)	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
35	D1	Numérico	8	0	Vínculo	(1. Nunca)	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
36	D2	Numérico	8	0	Efectividad	(1. Nunca)	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
37	D3	Numérico	8	0	Reconocimient	(1. Nunca)	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
38	D4	Numérico	8	0	Identidad	(1. Nunca)	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor v26.0.0.1 UNCODE.CH

SPSS maestro.sar [Conjunto Datos1] - IBM SPSS Statistics editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Diagramas Ayudar Utilidades Ampliaciones Ventanas Ayuda

Vistas: 18 de 34 variables

	VAR0000																
1	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
2	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
3	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
4	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre								
5	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
6	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A Veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A Veces	Casi siempre	Casi siempre	A Veces	A Veces	Casi siempre				
7	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
8	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
9	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi siempre						
10	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A Veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
11	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
12	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
13	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
14	Siempre	Casi siempre	Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A Veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
15	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A Veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
16	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A Veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
17	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
18	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
19	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
20	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A Veces	Casi siempre	A Veces	A Veces	Casi siempre	A Veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre					
21	Casi siempre	A Veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre												
22	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre
23	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
24	Siempre	Casi siempre	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor v26.0.0.1 UNCODE.CH

Resultado apr [Documents] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Diagnostics Gráficos Formato Analizar Gráficos Etiquetas Aplicaciones Ventana Ayuda

[C:\Users\lucac...]\Documents\Documentos\TEST3 - maestra1.aux

Escala: General

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Valores	N	%
Excluidos ^a		0	.0
Total		36	100.0

^a La eliminación de casos se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.814	32

RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019
 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026
 /SCALE('V1 Comunicación Interna') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

IBM SPSS Statistics Processor v23.0.0.0 | Universidad

Resultado apr [Documents] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Diagnostics Gráficos Formato Analizar Gráficos Etiquetas Aplicaciones Ventana Ayuda

Escala: V1 Comunicación Interna

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Valores	N	%
Excluidos ^a		0	.0
Total		36	100.0

^a La eliminación de casos se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.858	18

RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
 VAR00025 VAR00026
 /SCALE('V2 Desempeño laboral') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: V2 Desempeño laboral

IBM SPSS Statistics Processor v23.0.0.0 | Universidad

Resultado1.apr [Documentos] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Diagnostics Vista Herramientas Visualizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Escala: V2 Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

	n	%
Casos con pérdida de datos	36	100,0
Excluidos	0	0
Total	36	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.838	16

COMPUTE V1=VAR(VAR0001) + VAR(VAR0002) + VAR(VAR0003) + VAR(VAR0004) + VAR(VAR0005) + VAR(VAR0006) + VAR(VAR0007) + VAR(VAR0008) + VAR(VAR0009) + VAR(VAR0010) + VAR(VAR0011) + VAR(VAR0012) + VAR(VAR0013) + VAR(VAR0014) / 14 ;

EXECUTE.

COMPUTE V2=VAR(VAR0017) + VAR(VAR0018) + VAR(VAR0019) + VAR(VAR0020) + VAR(VAR0021) + VAR(VAR0022) + VAR(VAR0023) + VAR(VAR0024) + VAR(VAR0025) + VAR(VAR0026) + VAR(VAR0027) + VAR(VAR0028) + VAR(VAR0029) + VAR(VAR0030) + VAR(VAR0031) + VAR(VAR0032) / 14 ;

EXECUTE.

Nota en esta pantalla para editar filas

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON, H: 26, W: 620 pt

Resultado1.apr [Documentos] - IBM SPSS Statistics Viewer

Archivo Editar Ver Datos Diagnostics Vista Herramientas Visualizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			Compañías y Fianza	Desempeño Laboral
Compañías y Fianza	Compañías y Fianza	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	.886**
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.886**	1,000
Desempeño Laboral	Compañías y Fianza	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.886**	1,000
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.886**	1,000

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

COMPUTE CORR (/VAR=COMPANY) /CROSS=DEPARTMENT /CROSSTO=PERFORMANCE ;

COMPUTE CORR (/VAR=PERFORMANCE) /CROSS=DEPARTMENT /CROSSTO=COMPANY ;

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			Compañías y Fianza	Desempeño Laboral
Compañías y Fianza	Compañías y Fianza	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	.886**
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.886**	1,000
Desempeño Laboral	Compañías y Fianza	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.886**	1,000
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.886**	1,000

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

COMPUTE CORR (/VAR=COMPANY) /CROSS=DEPARTMENT /CROSSTO=PERFORMANCE ;

COMPUTE CORR (/VAR=PERFORMANCE) /CROSS=DEPARTMENT /CROSSTO=COMPANY ;

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Anexo N° 8. Carta de autorización por el Director a Unidad de Gestión del Talento Humano del Programa Nacional AURORA para realizar encuestas.

 **PERÚ** Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables | Vicepresidencia de la Mujer | Programa Nacional Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 04 de Junio del 2021

CARTA N° D000268-2021-MIMP-AURORA-UGTH

FORMA DIGITAL Aurora
Firmado digitalmente por: D(UGTH) CESPEDES, Cesar Augusto Fco. 2021060411:448
Director/A (a)
Fecha: 04.06.2021 16:28:14 -05:00

Señor/a
NILTON CESAR DIAZ PAREDES

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA HACER ENCUESTAS EN LA UNIDAD DE GESTION DE LA UNIDAD DE GESTION DEL TALENTO HUMANO.

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y con relación a su carta donde solicita hacer encuestas en la Unidad de Gestión del Talento Humano como parte de su elaboración de tesis que tiene como nombre "Comunicación Interna y el desempeño laboral de la unidad de gestión del talento humano en una entidad estatal, Lima, 2021"

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

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
CESAR AUGUSTO GARCIA CESPEDES
DIRECTOR/A (a)
UNIDAD DE GESTION DEL TALENTO HUMANO



N° Exp : 2021-0008505

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Promoción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aprobado y dispuesto por el Art. 26 de la Ley 3079-2014-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.L. 138-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser comprobadas a través de la siguiente dirección web: <https://ajp.aurora.gob.pe/818/validador/documental> y clave: W00Y4BNC0G02

www.gob.pe/aurora
Jr. Casaná #18
Lima - Perú
T. (051) 416-7265