



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral  
de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto-  
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Paima Cahuaza, Wendy (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

Rodríguez Alegría, Francis Renatto (ORCID: 0000-0001-7819-8238)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**MOYOBAMBA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A nuestros hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

**Renatto y Wendy**

## **Agradecimiento**

Queremos expresar nuestro más grande y sincero agradecimiento al Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento y enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo.

**Los autores**

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimiento.....	18
3.6 Métodos de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Confiabilidad del instrumento .....	17
<b>Tabla 2.</b> Validadores del instrumento .....	17
<b>Tabla 3.</b> Objetivo Especifico 1 .....	20
<b>Tabla 4.</b> Dimensión Rendimiento .....	20
<b>Tabla 5.</b> Dimensión Comportamiento.....	22
<b>Tabla 6.</b> Dimensión Funciones.....	23
<b>Tabla 7.</b> Actividades y cronograma .....	26
<b>Tabla 8.</b> Objetivo Específico 3 .....	28
<b>Tabla 9.</b> Dimensión Rendimiento .....	28
<b>Tabla 10.</b> Dimensión Comportamiento.....	30
<b>Tabla 11.</b> Dimensión Funciones.....	31
<b>Tabla 12.</b> Prueba de normalidad .....	33
<b>Tabla 13.</b> Estadísticas de muestras emparejadas.....	33
<b>Tabla 14.</b> Correlaciones de muestras emparejadas.....	33
<b>Tabla 15.</b> Prueba de muestras emparejadas .....	34

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral. La investigación fue de tipo experimental, con un diseño pre experimental, la cual tuvo como población a los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, se aplicó un muestreo probabilístico, en donde se obtuvo como muestra un total de 84 trabajadores. La investigación tuvo como técnica a la encuesta e instrumento al cuestionario, que permitió medir el nivel del desempeño laboral en los colaboradores, este instrumento tuvo como valor de alpha de 0,933 el cual indica que el instrumento es excelente. Los resultados obtenidos en la presente investigación, es que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior, respecto a los resultados del pre-test evidenciaron que el 50% de los trabajadores presentan un nivel bajo, luego de la aplicación del plan de comunicación interna, se evidencia que el desempeño laboral ha mejorado ya el 71.6% de colaboradores presenta un nivel alto y el 28,4% tienen un nivel regular. Se logra concluir que la prueba de T de Student toma un valor de  $T = -16.19$  con un nivel de significancia menor a 0,05 lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.

Palabras Clave: Plan de comunicación interna, desempeño, comportamiento, funciones, desempeño laboral

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the incidence of an internal communication plan to improve job performance. The investigation was of an experimental type, with a pre-experimental design, which had as a population the collaborators of the Superior Court of Justice of San Martín, a probabilistic sampling was applied where a total of 24 workers were obtained as a sample. The research had as a technique the survey and the instrument the questionnaire that allowed to measure the level of work performance in the collaborators, said instrument had an alpha value of 0.933 which indicates that the instrument is excellent. The results obtained in the present investigation is that the level of work performance of the collaborators of the Superior Court of Justice of Tarapoto with respect to the results of the prest showed that 50% of the workers present a low level, after the application of the plan. of internal communication, it is evident that work performance has improved and 71.6% of collaborators present a high level and 28.4% have a regular level. It is possible to conclude that the Student's T test takes a value of  $T = -16.19$  with a significance level of less than 0.05, which allows the alternative hypothesis to be accepted and the null to be rejected.

**Keywords:** internal communication plan, performance, behavior, functions, job performance

## I. INTRODUCCIÓN

Según Egas & Yance (2018) la comunicación interna en una organización es muy importante, se da con el fin de obtener una mayor productividad de los trabajadores, permitiendo reflejar la imagen e identidad, influyendo de manera respectiva en los clientes y empleados. La comunicación interna en las organizaciones ha tomado un rol de manera importante, haciendo que estas se fortalezcan y puedan desarrollarse de manera correcta, la cual está orientada básicamente en todos los ejercicios de comunicación, que se originan de las articulaciones y lazos internos que se observan cuando se perfecciona la visibilidad y práctica de la organización. Ante lo señalado, se puede considerar, como un proceso que se da entre los miembros de manera conjunta, con la finalidad de lograr la unificación de la organización, que se debe suscitar de manera dinámica, siendo el flujo constante, y respetando el grado de identificación de estructura.

Así mismo, Según Caicedo (2018) el principal problema de comunicación a nivel internacional, se refleja de manera directa en una baja productividad de los trabajadores, puesto que la inexistencia de mecanismos claros de comunicación, ocasionan que los procesos sean lentos, generando el retraso en el tiempo de respuesta. Por tal motivo, es muy importante que el colaborador logre encontrar correspondencia con las actividades que se realiza y el rol que se desempeña dentro de la organización.

Por otro lado, Shaju (2017) manifiesta que en India las organizaciones, hoy en día retienen y contratan a los colaboradores más adecuados, para lograr este objetivo, se realiza la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores y empleadores en diversos sentidos, esta actividad se ha vuelto una necesidad en dicho país, la evaluación de los colaboradores está relacionado en ver los aspectos sociales y profesionales que poseen, teniendo en cuenta su comportamiento y características psicológicas.

Según Aguilera (2016) realizó una encuesta en donde pudo conocer que aproximadamente entre el 80% al 100% de dificultades relacionada a la gestión en las empresas de Latinoamérica, surgieron a causa del desarrollo



de procesos comunicativos internos defectuosos; Por otro lado, uno de los problemas que más acongoja a las organizaciones de Latinoamérica es la mala comunicación entre las unidades que forman parte de un solo proceso, en la cual se puede observar una misma preocupación en países tales como Panamá, El Salvador y Perú, en las cuales el 32% de la población encuestada manifiesta que la inadecuada comunicación es un problema que se suscita de manera frecuente, mientras que en Chile y Argentina manifiestan que dicho problema se origina de manera relativa, por su parte, el 52% de los trabajadores de México indicaron que este problema se da de manera poco frecuente.

En nuestro país, según Vidarte (2019) la comunicación interna es una especialización que aún está en crecimiento, siendo las empresas más grandes, las cuales tienen una gran cantidad de empleados, los que hacen uso de herramientas estratégicas de gestión, la cual permite el fortalecimiento de su cultura con el fin de mejorar su desempeño laboral. Sin embargo, en las instituciones públicas la comunicación interna solo se desarrolla de manera genérica, siendo el área de personal la que se encarga de su desarrollo, esta solo es aplicada con el fin de cumplir el rol de informar sobre los hechos que suceden en la institución, sin aplicar ninguna estrategia a largo plazo. De acuerdo al informe de la consultora Vox Populi (2017) a diversos trabajadores de diferentes organizaciones lograron determinar que el 50.9% considera que el nivel de comunicación interna es regular, mientras que el 31.6% indica que es buena y el 12.9% indica que es mala, del mismo modo el 31.9% de trabajadores encuestados indican que su organización ha definido a sus clientes internos de manera deficiente, ante los resultados hallados se evidencia que las organizaciones en el Perú no toman en cuenta la aplicación de la comunicación interna.

A nivel local, en la Corte Superior de Justicia de la ciudad de Tarapoto se ha logrado identificar la deficiencia en relación al desempeño laboral de los colaboradores, siendo una de las principales causas la mala comunicación interna, ya que se evidencia problemas entre jefes, compañeros y trabajadores, por lo cual los trabajadores no realizan eficientemente sus

tareas, lo que ocasiona un mal desarrollo organizacional y el incumplimiento de objetivos y metas. De la misma manera, los colaboradores desconocen los lineamientos a seguir con el fin de lograr las metas de la organización. Siendo una de las principales razones, el uso deficiente de la comunicación horizontal, ascendente y descendente las cuales influyen en el desempeño de los colaboradores provocando un bajo rendimiento, un comportamiento inadecuado y un incorrecto ejercicio de sus funciones por parte de los colaboradores; por tal motivo es necesario la implementación de estrategias comunicativas que propicien la mejora de dicha situación.

Ante lo expuesto se formula el **siguiente problema general**: ¿En qué medida la aplicación de un plan comunicación interna permite mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022? asimismo los problemas específicos: ¿Cuál es nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022 por medio del pre- test?, ¿Cómo diseñar un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022?, y como último problema específico ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia posterior a la ejecución del plan de comunicación interna, Tarapoto, 2022?

El presente estudio presenta una **justificación teórica**, puesto que se evidencia la recolección de diversas investigaciones en relación a las variables en estudio, por otro lado, la investigación servirá como antecedentes para el desarrollo de nuevas investigaciones que propicien la solución de problemas, en donde destacan teoría de los sistemas en las organizaciones propuesto por Nosnik (1991), teoría contingente de Lawrence & Lorsch (1967) propuesta, teoría de las metas propuestas por Locke (1976), etc. La **justificación práctica** de la presente investigación se centra que después de la aplicación de estrategias de comunicación interna se mejorará el desempeño laboral de los colaboradores del Poder Judicial sede Tarapoto, permitiendo tener mayores mecanismos de comunicación más óptimos entre las diversas áreas que permitan el cumplimiento de metas de la organización. La **justificación metodológica**, se sustenta en que el desarrollo de la

presente investigación permitirá a los futuros investigadores realizar acciones que generen cambios en las variables que se desarrollan en una investigación pre experimental, del mismo modo el plan de comunicación interna elaborado podrá ser aplicado en otras organizaciones. La **justificación aplicada** de la presente investigación se centra que mediante su desarrollo se pretende mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, a través un plan de comunicación interna. La **justificación social** en la investigación se centra en que permitirá mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de San Martín por medio de la aplicación de un programa de comunicación interna, el cual beneficiará a que se promueva adecuadas prácticas laborales, con el fin de desempeñarse de manera correcta en su organización, cumpliendo los objetivos que se tiene como persona y de la institución.

El **objetivo general**, es determinar la incidencia de un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022. Los **objetivos específicos** son: determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022 por medio del pre- test, Diseñar un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022, y como último objetivo específico; Evaluar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia posterior a la ejecución del plan de comunicación interna, Tarapoto, 2022.

La investigación presenta como **hipótesis alterna**, que la aplicación de un plan de comunicación interna mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022. Mientras que la **hipótesis nula** es que la aplicación de un plan de comunicación interna no mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

La presente investigación tiene como antecedentes a nivel internacional, la investigación desarrollada por Sharine (2020), cuyo propósito fue explorar la comunicación y estrategias que los gerentes de alto nivel en el sector de la telecomunicación utilizan para mejorar a los empleados desempeño en una fuerza laboral diversa. Los participantes fueron 5 gerentes de alto nivel en 2 empresas de telecomunicaciones en St. Maarten, que utilizaron eficazmente la comunicación de estrategias para mejorar el desempeño de los empleados en una fuerza laboral diversa. Se utilizó un análisis temático para estudiar los datos. Surgieron cuatro temas: formación y coaching, descripción del trabajo y gestión del desempeño, reuniones y comentarios, y agentes de cambio y consultores. Se concluye, que los gerentes de alto nivel en el sector de la comunicación usaban una combinación de estrategias para mejorar el desempeño de los empleados en una fuerza laboral diversa. La adaptación de las estrategias de comunicación podría ayudar a los gerentes de alto nivel en el sector de la comunicación para mejorar el desempeño de los empleados, que puede aumentar la productividad, generando así crecimiento económico para las comunidades locales.

También Hee et al., (2019), en su artículo científico que tuvo como objetivo examinar tipos de comunicación como la horizontal, la descendente y la ascendente, que afectan el desempeño de los empleados en una empresa de promoción inmobiliaria en Malasia. Se aplicó un enfoque de cuestionario de encuesta para recopilar datos en este estudio. Un total de 120 encuestados participaron en esta investigación. Los resultados indicaron que la comunicación descendente (DC) y la comunicación horizontal (HC) tienen impactos positivos significativos en el desempeño de los empleados. El hallazgo de la investigación puede proporcionar conocimientos e información importante a las empresas de desarrollo de propiedades, para comprender la importancia de la comunicación entre los empleados y mejorar el desempeño. Para que esto suceda, la gerencia puede enfocarse en el desarrollo de habilidades blandas para aumentar la capacidad de expresarse y comunicarse entre los empleados.

Por otro lado, Sang (2017) en su artículo científico el cual tuvo como propósito de estudio, evaluar los canales de comunicación como determinantes de implementación del desempeño marco de gestión en Kenia en Moi Teaching and Referral Hospital (MTRH). Este estudio adoptó un diseño explicativo. El objetivo incluyó a 510 encuestados mediante muestreo simple aleatorio y estratificado. Los datos recolectados se analizaron utilizando métodos descriptivos e inferenciales herramientas estadísticas. Las pruebas indican que la comunicación tiene una relación significativa con la implementación del desempeño. Esto fue apoyado por una fuerte correlación entre la comunicación y la implementación de gestión del rendimiento. El estudio estableció que la comunicación determina la relación del empleado con la implementación del marco de gestión del desempeño.

A nivel nacional se tiene como antecedentes Neyra (2020), el objetivo fue utilizar estrategias de comunicación interna, con el fin de aumentar el desempeño laboral siendo el ámbito de estudio la empresa Korea Motos, la cual tuvo un diseño pre experimental con una población y muestra de 30 trabajadores, los resultados obtenidos demuestran que los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral regular antes del uso de estrategias. Luego de hacer uso de las mismas, se logró a concluir que el uso de estrategias permite aumentar el nivel de desempeño laboral.

Del mismo modo Rafael & Velásquez (2020) en su investigación cuyo objetivo fue poder determinar el impacto que tienen las estrategias de comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la una institución educativa en San Ignacio, la investigación presenta un diseño descriptivo propositivo, se obtuvo como resultados que los trabajadores presentan un nivel de desempeño laboral deficiente, por lo que se ha elaborado estrategias de comunicación interna, por medio del uso de herramientas tecnológicas que permitan mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Por otro lado, la investigación de Moran (2019) en la cual tuvo como fin de diseñar estrategias de comunicación interna con el fin de contribuir en el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Tecnológico Simón Bolívar, la investigación presenta un diseño descriptivo propositivo, teniendo una

muestra total de 111 trabajadores. Se pudo concluir que si se realiza estrategias de comunicación interna, estos propiciarán la mejora del desempeño laboral de los trabajadores, por otro lado, los medios tecnológicos y escritos son viables para aplicar estrategias de comunicación con el fin de mejorar el desempeño laboral.

A nivel regional Reategui (2020), en su tesis determinó cómo se relaciona las variables comunicación interna y desempeño laboral, teniendo como población de estudio a 481 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, dicha investigación presentó un diseño no experimental de tipo básica, se aplicó un muestreo probabilístico en donde se obtuvo que la muestra para el presente estudio fue de 109 colaboradores, se logró encontrar que la comunicación interna y el desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Martín es bajo, por lo cual urge la necesidad de implementar mecanismos que contribuyan al fortalecimiento de las mismas. Se logró concluir, que existe una relación positiva considerable entre ambas variables de estudio teniendo un coeficiente de correlación de 0,750.

Por su parte, Ramírez & Simón (2019), en su tesis determinaron la relación de la comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de la ciudad de Tarapoto, la investigación tuvo población un total de 30 trabajadores, se tuvo como técnica la encuesta e instrumento al cuestionario, dando como resultado que la comunicación interna presenta un nivel no aceptable mientras que el desempeño laboral presenta un nivel no muy satisfactorio. Se logra concluir, que existe una relación considerable entre ambas variables de estudio.

Por último, Fernández & Sánchez (2019) en su artículo científico, determinaron la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral en las empresas de la ciudad de Tarapoto, el estudio fue de tipo descriptivo-correlacional con un enfoque cuantitativo, teniendo como técnica a la encuesta e instrumento al cuestionario. Siendo la población de estudio un total de 50 colaboradores, por medio de la prueba de Pearson, se logró determinar que existe una relación positiva entre ambas variables. Logrando concluir que se debe tomar medidas o capacitar en relación a la comunicación interna que se

propicia dentro de la organización y diseñar estrategias que permitan fortalecer la productividad de cada trabajador.

En relación a la variable de estudio podemos decir que según Aljure (2017) define que un plan de comunicación interna se centra en establecer en diversos puntos tales como: objetivos, actividades necesarias para el cumplimiento de objetivos, los recursos financieros, materiales, equipos, talento humano, medios que se requieren para desarrollar dichas actividades, los proveedores, y las formas en las que se realiza la medición del uso eficiente de los recursos y el logro de los objetivos. Por su parte Montero (2017) indica que dentro de las principales características de un plan de comunicación interna en una organización, es que es bidireccional por lo cual es plural y democrática, también permite la emisión de un mensaje de manera unificada sobre lo que realmente es la organización, también logra poder compartir las metas con el fin de hacer partícipe en correcto funcionamiento de la organización a los colaboradores, por último permite agilizar el proceso para la transmisión de información.

De la misma manera Montero (2017) afirma que el plan de comunicación interna se debe redactar por medio de 5 pasos, en la cual se debe realizar un análisis, es decir se debe considerar la situación de la comunicación interna en la organización, se tiene que establecer cómo funciona y que dificultades presenta. Por otro lado, se debe realizar la identificación de objetivos en la cual se deben establecer los propósitos del plan. También se debe realizar fijación de un plan de acción y estrategia en dicho paso se debe exponer los métodos y herramientas que permitirán el cumplimiento del plan, como siguiente paso se debe realizar la identificación de colaboradores y responsables, en este paso se debe realizar la designación de un responsable de organización, el cual tendrá como función de vigilar el cumplimiento del plan, mientras que los colaboradores cooperaran a implementar los puntos de partida para el cumplimiento del plan; como último paso es de evaluar los resultados y realizar el seguimiento, este último paso tiene como fin de determinar el plan se ha cumplido por medio de los puntos que fueron fijados.

Por su parte según Zambrano (2018) la comunicación interna se puede definir como el conjunto de mecanismos que se logran consolidar con el fin de lograr entablar vínculos entre los integrantes de una organización, con el fin de comprometerlos en el desarrollo de la misma. Del mismo modo Cuenca & Verazzi (2020) manifiestan que la comunicación interna es un agente de cambio, puesto que facilita y apoya a la introducción de nuevas pautas de gestión o valores, con el fin de lograr alinear a los colaboradores con los objetivos de la organización. Por otro lado, Muñiz (2017) indica que este tipo de comunicación se encuentra dirigido a los trabajadores, la cual se origina como producto de las obligaciones nuevas que tienen las organizaciones con el fin de propiciar la motivación en su equipo y lograr captar a los trabajadores más destacados, donde los cambios suceden de manera veloz, es importante mencionar que las organizaciones son lo que son sus equipos humanos, por lo cual motivar es propiciar a la mejora de resultados. Asimismo, Graverán (2017) la comunicación interna involucra las acciones que se da en las organizaciones que están dirigidas a los colaboradores, las cuales comprenden por medio de la utilización de diverso canales y medios, estrategias y programas comunicativos, los cuales se encuentran definidos por la relación que se puede lograr entre los colaboradores que forman parte de la organización y su propósito debe ser de comprometer, integrar y movilizar a los colaboradores con los objetivos que tiene la organización.

Según Cuenca & Verazzi (2019) existe tres dimensiones de la comunicación interna las cuales son: comunicación descendente, se da cuando los mensajes se producen en las áreas con mayor jerarquía y son difundidos a los niveles inferiores, las cual se considera a todos los mensajes corporativos como a los datos que tiene relación a actividades específicas de la organización. Por otro lado, la comunicación ascendente en esta la comunicación se transmite desde las áreas inferiores hacia las áreas superiores de la organizaciones, estos mensajes circulan por determinados canales los cuales tiene como propósito de hacer llegar a la plana jerárquica las quejas o sugerencias de los colaboradores de los niveles inferiores con relación a su desempeño laboral, este tipo de comunicación permite mejorar las relaciones internas de la



organización puesto que se realiza una retroalimentación positiva, ya que la plana jerárquica puede conocer los problemas que presenta la organización y así pueda plantear acciones y planes de mejora, por último se tiene a la comunicación horizontal la cual se desarrolla entre los integrantes de una organización que poseen un mismo nivel jerárquico, su importancia se centra que debido que en esta se puede observar la dinámica de la organización, en las cual su accionar permite las relaciones entre las comunicaciones que se desarrollan en la plana jerárquica y aquellas que tienen origen en áreas inferiores.

Dentro de las teorías que sustentan esta variable, se tiene a la teoría de los sistemas en las organizaciones en la cual Nosnik (1991) establece una teoría de los sistemas comunicativos en las organizaciones, la cual tiene como fin de poder conservar los aspectos estructurales y funcionales los cuales son comunes de las explicaciones sistemáticas. Nosnik manifiesta en que a medida que la comunicación organizacional se explica, esa puede ser estudiada como un proceso y ser analizada de manera completa como una dinámica organizacional y formadora de estructuras organizacionales y, a la Teoría contingente según Lawrence & Lorsch (1967) plantean las necesidades y actividades de la organización, deben estar en relación con su estructura interna de la misma con el fin de lograr la eficiencia, indicando que las organizaciones que presentan mayor adaptabilidad al medio tendrán una mayor productividad.

En relación a la variable desempeño laboral según Penachi (2019) indica que es la productividad que tiene el colaborador al ejercer sus tareas de forma diaria, la cual se considera como una ocasión para que los colaboradores demuestren su competitividad laboral, experiencias, conocimientos, caracteres personales, habilidades y valores que permiten lograr los objetivos de la organización. Asimismo, Pizarro (2017) indica que el desempeño es una pieza clave para que una organización pueda lograr el éxito, puesto que posee valores como el involucramiento, desenvolvimiento y el interés de los colaboradores para ejercer sus funciones en equipo con el fin de ser eficientes y eficaces, por tal motivo las organizaciones deben tener muy en cuenta este

factor y deben tener las herramientas necesarias con fin de lograr los objetivos y metas de la organización. Por su parte, Villalobos (2017) indica que el trabajador debe estar ligado a la política de la organización con el fin de cumplir de manera eficiente las tareas que se requieren en las diversas áreas de la organización, la cual debe poseer un nivel alto de ejecución con el fin de mantener la calidad de cada accionar que realice la organización.

Del mismo modo, Rieckmann (2017) manifiesta que, para valorar el nivel de desempeño laboral en un colaborador, se debe aplicar un procedimiento que sea metódico, armónico y perenne, el cual debe presentarse de manera juiciosa en relación a los colaboradores que forman parte de la organización, teniendo en cuenta su ejercicio laboral de manera interna. Mientras para Heredia & Cannon (2017) indica diversas definiciones sobre evaluación del desempeño laboral y en una manifiesta que es la evaluación que las organizaciones y colaboradores atribuyen a las capacidades que presentan cada individuo. Según Pernía & Carrero (2014) indica que el desempeño laboral presenta las siguientes dimensiones: rendimiento, el cual es nivel que el colaborador presenta para realizar sus actividades con el fin de solucionar problemas, mientras que el comportamiento es la actitud que el trabajador demuestra a la hora de realizar sus funciones en ellas se evalúa su actitud, satisfacción y habilidades que este tiene, por último se tiene a las funciones que son los ejercicios que realizan los trabajadores, por lo cual cada colaborador debe conocer sus funciones y debe poseer la capacidad de análisis con el fin de contribuir al cumplimiento de objetivos y metas de la organización.

La presente investigación se centra en las teoría de equidad que según Klingner & Nabaladian (2002) indican que el desempeño laboral se encuentra vinculado con la manera de percibir del colaborador en relación al trato que recibe, trayendo como consecuencias que dichas apreciaciones traen como resultado: la lealtad, manifestaciones de buena voluntad y una mayor eficacia en sus labores dentro de la organización, es importante mencionar que muchas veces la impresión ha estado mayormente vinculada a un estado mental que una manera de percibir que se basa en acciones, sin embargo manifiestan que

la imparcialidad y el trato correcto son elementos fundamentales. Además, lograr influir en la buena comunicación entre todos los niveles existentes en la organización. También se centra en la teoría de Campbell que según Bautista & Cinfuegos (2020) este modelo se origina por la necesidad que se tienen para conocer el nivel de desempeño laboral de forma íntegra, se considera como uno de los soportes teóricos para poder evaluar el desempeño laboral por tener un carácter multidimensional, el cual tienen como fin de tener elementos esenciales con el fin de medir el desempeño.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de investigación**

Es aplicada, de acuerdo a Hernández et. al., (2018, p.79) “la investigación aplicada hace uso de los conocimientos que se lograron obtener con el fin de poder dar solución a problemas de manera inmediata”.

##### **Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es experimental, el cual es pre experimental, Según Hernández et. al., (2018 p.90) cuando hace uso de este diseño la variable dependiente es medida antes y después de haber realizado la manipulación de la variable independiente.

El diseño será el siguiente:

**GE: O1 X O2**

**Dónde:**

**G.E:** Grupo experimental

**X:** aplicación del plan de comunicación interna

**O<sub>1</sub>:** Medición de nivel de desempeño laboral

**O<sub>2</sub>:** Medición del desempeño laboral después de la aplicación del programa de comunicación interna

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### **Variable independiente: Plan de comunicación interna**

Según Fernández (2014) es un documento formal en las cual se establece los propósitos de una organización, y es útil con el fin de dar a conocer de qué manera se debe enfoca su trabajo, en un tiempo determinado.

**Dimensiones:** Las dimensiones de esta variable son, introducción, diagnóstico, objetivos, estrategias, actividades, recursos, métodos de control y métodos de evaluación.

**Indicadores:** Los indicadores de esta variable son las siguientes: efectuar una introducción correcta, realizar un diagnóstico, proponer objetivos, plantear estrategias participativas, plantear actividades participativas, identificar los recursos para el desarrollo del plan, establecer mecanismos de control y establecer mecanismos de evaluación.

**Escala de medición:** se presentó una escala tipo nominal.

**Variable dependiente: Desempeño laboral**

Según Palmar et al., (2014) es la contestación al cumplimiento de las actividades que son asignadas al colaborador de manera eficiente y eficaz, el cual permite el cumplimiento de los objetivos de la organización.

**Dimensiones:** las dimensiones de estas variables son, rendimiento, comportamiento y funciones.

**Indicadores son:** los indicadores son: solución de problemas, trabajo en equipo, empeño, complacencia, técnicas, postura, capacidad de análisis y cognición al trabajo.

**Escala de medición:** ordinal tipo Likert.

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

#### **Población**

Según Sánchez & Reyes (2015, p.56) “La población es el conjunto que se encuentra conformado por un número de elementos los cuales presentan características similares”. En el presente trabajo la población estuvo

conformada por un total de 107 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto.

### **Criterios de inclusión**

Dentro de los criterios de inclusión se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Trabajadores a tiempo completo.
- Trabajadores de la sede central del Poder Judicial sede Martínez de Compañón.

### **Criterios de exclusión**

- Practicantes
- Secigras

### **Muestra**

Según Sánchez et. al., (2018, p.93) “es el conjunto de personas de una población por medio de un tipo de muestreo”. Se determinó la muestra por medio de la aplicación de la siguiente fórmula para determinar la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza= 95% = 1.96

p = Probabilidad de éxito= 0.5

q= Probabilidad de fracaso= 0.5

d = Nivel de error= 0.05

N= Tamaño de la población= 107

$$n = \frac{107 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (107 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{102.7628}{1.2254}$$

$$n = 83.86$$

n= 84 muestra general

### **Muestreo**

Se utilizó el muestro de tipo probabilístico, que Según Sánchez et al., (2018, p.94) “es un tipo de muestreo en la cual se utiliza fórmulas con el fin de poder determinar la muestra en una investigación”.

### **Unidad de análisis**

En el presente trabajo se tuvo como unidad de análisis a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto.

## **3. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

La presente investigación se utilizó como técnica a la encuesta. Según García (2016, p.95) “es un procedimiento en la cual se utiliza un instrumento para la recolección de información de manera determinada”.

### **Instrumento**

En la presente investigación se ha utilizado como instrumento al cuestionario. Según Sánchez et al., (2016, p.41) “es utilizado para la obtención de datos, los cuales pueden ser aplicados de manera directa o indirecta”. El instrumento utilizado fue elaborado por Pernia & Carrero (2014), dicho instrumento contiene 36 ítems, de las cuales del 1 al 16 mide la dimensión **rendimiento**, mientras que del 17 al 28 mide la dimensión **comportamiento**; y, por último, los ítems del 29 al 36 permiten determinar medir la dimensión **funciones**.

## Confiabilidad del instrumento

Según Fresno (2019), la confiabilidad es un indicador que permite la medición del grado de aplicación a un objeto el cual genera resultados confiables. En la presente investigación se logró determinar por medio de la aplicación del alfa de Cronbach, en donde se obtuvo como resultado que el instrumento utilizado para medir el desempeño laboral presenta un valor de 0,933 es decir es excelente.

**Tabla 1. Confiabilidad del instrumento**

Alfa de Cronbach ,933	N de elementos 36
--------------------------	----------------------

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26.

## Validez del instrumento

Para la validación de los instrumentos se hizo uso del juicio de expertos para la presente investigación el panel de expertos que validaron los instrumentos fueron los siguientes:

**Tabla 2. Validadores del instrumento**

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Desempeño laboral	1	metodólogo	45	Válido
	2	administrador	48	Existe suficiencia
	3	administrador	47	Existe suficiencia

Nota. Datos extraídos de las fichas de validación del instrumento

## Interpretación:

La tabla 2. Permite identificar que el promedio de validación de los tres expertos es 46.6, el cual permite determinar que el instrumento utilizado es aplicable.



### **3.5 Procedimiento**

#### **1. Etapa de gabinete inicial**

En esta etapa se realizó de la siguiente forma:

- Se obtuvo información de fuentes diversas tales como repositorios de investigación de universidad, artículos científicos, revistas, libros electrónicos, etc.
- Se procedió a la elaboración del plan de comunicación interna.
- Se elaboró el instrumento de recolección de datos.
- Se solicitó la autorización a las autoridades respectivas del ámbito de estudio para el desarrollo de la investigación.

#### **2. Etapa de campo**

La etapa de campo estuvo compuesta de lo siguiente:

- Se realizó la aplicación del pretest para determinar el nivel inicial de desempeño laboral de los trabajadores del lugar de estudio, la aplicación de estos cuestionarios fue de manera presencial y virtual tuvo una duración de 20 minutos, es preciso mencionar que de acuerdo a los resultados obtenidos en la etapa de pretest se elaborará el plan de comunicación interna.
- Se realizó la aplicación del plan de comunicación interna elaborado en la institución.
- Luego de la aplicación del plan se aplicó el pos-test con el fin de poder observar si hubo mejoras en el nivel del desempeño laboral en los trabajadores.

#### **3. Etapa gabinete final**

Se desarrolló las siguientes acciones:

- Procesamiento de datos
- Análisis de datos
- Prueba de hipótesis
- Término del informe final

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Para la presente investigación se hizo uso de las estadísticas descriptivas, tales como la medida de tendencia central. Para la prueba de hipótesis se hizo uso del T de Student, para muestras relacionadas se obtuvo un nivel de significancia de 0,05, mediante el uso del software IBM SPSS Versión 26.

### **3.7. Aspectos éticos**

Dentro de los aspectos éticos a considerar en la presente investigación se mantendrá en anonimato el nombre de los participantes, se respetó el manual de productos observables de la Universidad César Vallejo, del mismo modo se respetó de manera pertinente los derechos de autor y se hizo uso correcto de la norma APA versión 7, no se alteraron los resultados. Por otro lado, se respetó el código nacional de integridad científica de CONCYTEC.

#### IV. RESULTADOS

##### Determinación del nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022 por medio del pre- test

**Tabla 3. Objetivo Específico 1**

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022

Nivel	Rango	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Alto	[ 132-180]	4	4,8%
Regular	[84-131]	38	45,2%
Bajo	[36-83]	42	50%

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26.

#### Interpretación

Se evidencia en la tabla que del total de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto el 50% (42) presentan un nivel de desempeño laboral bajo, mientras que el 45,2% (38) tienen un nivel alto, mientras solo el 4,8% (4) presentan un nivel alto.

**Tabla 4. Dimensión Rendimiento**

Nivel de desempeño laboral desde la dimensión rendimiento antes de la aplicación del pre-test en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.

DIMENSIÓN RENDIMIENTO	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>INDICADOR: TRABAJO EN EQUIPO</b>										
P1	28	33,3	27	32,1	19	20,6	9	10,7	1	1,2
P2	23	27,4	33	39,3	17	20,2	8	9,5	3	3,6
P3	25	29,8	28	33,3	18	21,4	12	14,3	1	1,2

P4	13	15,5	41	48,8	18	21,4	9	10,7	3	3,6
<b>INDICADOR: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>										
P5	17	20,2	19	22,6	16	19	31	36,9	1	1,2
P6	19	22,6	39	46,4	9	10,7	12	14,3	5	6
P7	26	31,1	24	28,6	21	25	10	11,9	3	3,6
P8	28	33,3	28	33,3	17	20,2	6	7,1	5	6,0
<b>INDICADOR: AUSENTISMO</b>										
P9	18	21,4	19	22,6	23	27,4	21	25,0	3	3,6
P10	17	20,2	39	46,4	17	20,2	7	8,6	4	4,8
P11	25	29,8	38	45,2	14	16,7	7	8,3	0	0
P12	25	29,8	26	31	20	23,8	9	10,7	4	4,8
<b>INDICADOR: COMPROMISO</b>										
P13	15	17,9	32	38,1	23	27,4	8	9,5	6	7,1
P14	10	11,9	14	16,7	9	10,7	45	53,6	6	7,1
P15	18	21,4	31	36,4	22	26,2	12	14,3	1	1,2
P16	24	28,6	36	42,9	22	26,2	1	1,2	1	1,2

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26.

### **Interpretación:**

Respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto desde su **dimensión rendimiento**, se observa que en el indicador trabajo en equipo el 39,3% de los trabajadores indican que casi nunca los colaboradores demuestran actitudes de liderazgo para el ejercicio de sus labores, el 33,3% indica que casi nunca los colaboradores proponen mecanismos para cumplir los objetivos en un menor tiempo. En relación al indicador resolución de conflictos el 46,4% indica que casi nunca los trabajadores, solucionan los conflictos de manera oportuna y rápida, asimismo el 31,1% manifiestan que nunca se mantiene una correcta relación entre jefes y compañeros, mientras que el 33,3% indica que nunca se plantea estrategias de solución frente a las problemáticas suscitadas en la institución. Del mismo

modo en el indicador ausentismo se evidencia que el 45,2% que casi nunca el colaborador justifica sus atrasos constantes a la institución, finalmente manifiesta el 31% que casi nunca se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área. Con relación al indicador compromiso el 38,1% indica que casi nunca los trabajadores se sienten identificados con la institución, por último, el 42,9% de los encuestados manifiesta que casi nunca se apoya para el desarrollo de actividades que permitan la optimización del trabajo en la institución.

**Tabla 5. Dimensión Comportamiento**

Nivel de desempeño laboral desde la dimensión comportamiento antes de la aplicación del pre-test en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.

DIMENSIÓN COMPORTAMIENTO	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempr e	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>INDICADOR: ACTITUD</b>										
P17	21	25,05	44	52,4	12	14,3	4	4,8	3	3,6
P18	26	31	23	27,4	17	20,2	15	17,9	3	3,6
P19	16	19	20	23,8	13	15,5	29	34,5	6	7,1
P20	20	23,8	25	29,8	22	26,2	12	14,3	5	6
<b>INDICADOR: SATISFACCIÓN</b>										
P21	28	33,3	25	29,8	12	14,3	15	17,9	4	4,8
P22	17	20,2	32	38,1	17	20,2	14	16,7	4	4,8
P23	21	25	25	29,8	21	25	13	15,5	4	4,8
P24	14	16,7	17	20,2	4	4,8	45	53,6	4	4,8
<b>INDICADOR: HABILIDADES</b>										
P25	8	9,5	28	33,3	20	23,8	25	29,8	3	3,6
P26	31	36,9	18	21,4	17	20,2	14	16,7	4	4,8
P27	19	22,6	35	41,7	10	11,9	17	20,2	3	3,6
P28	21	25	40	47,6	13	15,5	8	9,5	2	2,4

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26

### Interpretación:

Respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto desde su **dimensión comportamiento** en el indicador actitud se evidencia que el 52,4% de los trabajadores manifiestan que casi nunca se muestran empáticos con las recomendaciones que son brindadas por su jefe, el 31% indica que nunca los trabajadores siguen las especificaciones que brindan el jefe, es preocupante observar que el 29,8% se evita conflictos entre compañeros. En relación al indicador satisfacción se observa que el 33,3% nunca se siente satisfecho con las acciones que ejerce en su puesto, además el 38.1% indica que casi nunca se siente satisfecho de las responsabilidades que tiene en su puesto, se evidencia que el 29,8% casi nunca se siente contento con su salario. En concordancia al indicador habilidades el 33,3% casi nunca el colaborador presenta habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima, es preocupante que el .36,9% nunca las destrezas del colaborador puedan diferenciarse del resto y que el 41,7% indica que casi nunca los trabajadores son eficientes y el 47,6 casi nunca el colaborador compite con sus compañeros para lograr la optimización de los tiempos.

**Tabla 6. Dimensión Funciones**

Nivel de desempeño laboral desde la dimensión funciones antes de la aplicación del pre-test en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.

DIMENSIÓN FUNCIONES	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>INDICADOR: CAPACIDAD DE ANÁLISIS</b>										
P29	20	23,8	43	51,2	7	8,3	10	11,9	4	4,8
P30	25	29,8	29	34,5	15	17,9	12	14,3	3	3,6
P31	24	28,6	23	27,4	14	16,7	18	21,4	5	6
P32	30	35,7	25	29,8	11	13,1	14	16,7	4	4,8
<b>INDICADOR: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>										

P33	18	21,4	29	34,5	16	19	9	10,7	12	14,3
P34	20	23,8	36	42,9	14	16,7	11	13,1	3	3,6
P35	9	10,7	35	41,7	16	19	19	22,6	5	6
P36	28	33,3	32	38,1	11	13,1	12	14,3	1	1,2

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26

### **Interpretación:**

Respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Corte superior de Justicia de Tarapoto desde su **dimensión funciones** en el indicador capacidad de análisis el 51,2% indica que casi nunca presentan capacidad de análisis para solucionar un problema, además el 28,6% señala que nunca el colaborador es confiable para el manejo de información; en relación al indicador conocimiento al trabajo el 42,9% indica que casi nunca el personal se rige a las normas que existen dentro de la institución, además el 41,7% indica que el personal no es autónomo en la toma de decisiones.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

**Diseñar un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.**

- **Plan de comunicación interna**

En el plan de comunicación interna, en primer lugar, se procedió a la identificación de la situación y necesidades de la institución, con el propósito de establecer los puntos más significativos dentro del programa de capacitación, se obtuvo el respaldo y apoyo por parte de los directivos de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto y así cumplir con los objetivos de la investigación en beneficio de la institución.

- **Diagnostico Situacional**

Se evidencia carencia de comunicación por parte de los trabajadores en la institución, mostrando deficiente desempeño laboral por parte de los trabajadores, por lo cual se observa una nula existencia de capacitaciones y

orientaciones con el fin de mejorar la comunicación interna dentro de la organización, por esta razón el personal no es capaz de obtener un desempeño laboral de los trabajadores y mejorar la productividad.

- **Objetivos del Programa de Capacitación**

Desarrollar de manera detallada y eficaz un programa de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral, que permita ayudar a mejorar el desempeño laboral de trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto.



**Tabla 7. Actividades y cronograma**

Elaboración del plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto:

PROBLEMA	ESTRATEGIA	CRONOGRAMA										ACCIONES	RESPONSABLES	NÚMERO DE PARTICIPANTES		
		ENERO				FEBRERO				MARZO						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1						
Bajo nivel de Desempeño Laboral en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de San Martín	Comunicación y sensibilización	x												<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller de escucha activa y comunicación efectiva.</li> </ul>	Los tesisistas	84
	Fortalecimiento de habilidades y liderazgo		x	x										<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller vivencial de liderazgo</li> <li>Resolución de conflictos en organizaciones</li> </ul>		
	Gestión del cambio				x									<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller de coaching</li> </ul>		
	Mejora de las relaciones interpersonales y confianza						x	x						<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller sobre manejo de relaciones humanas y canales de comunicación.</li> </ul>		



**Evaluar el nivel del desempeño laboral posterior a la ejecución del plan de comunicación interna en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de San Martín, Tarapoto, 2022.**

**Tabla 8. Objetivo Específico 3**

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Alto</b>	[ 132-180]	60	71.6%
<b>Regular</b>	[84-131]	24	28,4%
<b>Bajo</b>	[36-83]	0	0%

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26

**Interpretación**

Se evidencia en la tabla que del total de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, después de la aplicación del programa de comunicación interna se evidencia que el 71.6% presenta un nivel de desempeño laboral alto, mientras que el 28,4% considera que el nivel es regular.

**Tabla 9. Dimensión Rendimiento**

Nivel de desempeño laboral desde la dimensión rendimiento después de la aplicación del post-test en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022

<b>DIMENSIÓN RENDIMIENTO</b>	<b>Nunca</b>		<b>Casi nunca</b>		<b>A veces</b>		<b>Casi siempre</b>		<b>Siempre</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>INDICADOR: TRABAJO EN EQUIPO</b>										

P1	41	48,8	11	13,1	16	19	13	15,5	3	3,6
P2	1	1,2	9	10,7	17	20,2	42	50	15	17,9
P3	2	2,4	11	13,1	20	23,8	24	28,6	27	32,1
P4	3	3,6	20	23,8	9	10,7	31	36,9	21	25
<b>INDICADOR: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>										
P5	3	3,6	13	15,5	13	15,5	29	34,4	26	31
P6	2	2,4	13	15,5	26	31	26	31	17	20,2
P7	11	13,1	14	16,7	13	15,5	29	34,5	17	20,2
P8	1	1,2	10	11,9	17	20,2	34	40,5	22	26,2
<b>INDICADOR: AUSENTISMO</b>										
P9	2	2,4	9	10,7	35	41,7	27	32,1	11	13,1
P10	3	3,6	4	4,8	16	19	31	36,9	30	35,7
P11	1	1,2	6	7,1	23	27,4	44	52,4	10	11,9
P12	1	1,2	10	11,9	17	20,2	34	40,5	22	26,2
<b>INDICADOR: COMPROMISO</b>										
P13	2	2,4	9	10,7	11	13,1	27	32,1	35	41,7
P14	3	3,6	4	4,8	16	19	31	36,9	30	35,7
P15	1	1,2	6	7,1	23	27,4	44	52,4	10	11,9
P16	21	25	12	14,3	26	31	23	27,4	2	2,4

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26

### Interpretación:

Respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto desde su **dimensión rendimiento** luego de la aplicación del plan de comunicación interna se evidencia que el 50% indican que casi siempre los trabajadores evidencian características de liderazgo para realizar sus labores, de la misma manera el 32,1 % indica que casi siempre los trabajadores proponen estrategias para lograr cumplir los objetivos. Por otro lado, en relación al indicador resolución de problemas indica que el 31% que casi siempre los colaboradores

solucionan sus problemas de manera rápida, por otro lado, el 34,5 indica que casi siempre se mantiene una relación correcta con su jefe y el 40,5% manifiesta que plantea soluciones frente a problemas que suceden dentro del ejercicio laboral. Asimismo, en relación al indicador ausentismo el 36,9% indica que casi siempre el personal presenta sus informes de avance a tiempo. Por su parte, en relación al último indicador compromiso se logra evidenciar que el 41,7% de colaboradores siempre se sienten identificados con su institución.

**Tabla 10. Dimensión Comportamiento**

Nivel de desempeño laboral desde la dimensión comportamiento después de la aplicación del post-test en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022

DIMENSION COMPORTAMIENTO	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>INDICADOR: ACTITUD</b>										
P17	21	25	10	11,9	7	8,3	30	35,7	16	19
P18	2	2,4	6	7,1	10	11,9	33	39,3	33	39,3
P19	3	3,6	19	22,6	13	15,5	29	34,5	20	23,8
P20.	3	3,6	4	4,8	14	16,7	24	28,6	39	46,4
<b>INDICADOR: SATISFACCIÓN</b>										
P21.	4	4,8	6	7,1	11	13,1	34	40,5	29	34,5
P22	1	1,2	22	26,2	17	20,2	21	25	23	27,4
P23	2	2,4	17	20,2	7	8,3	29	34,5	29	34,5
P24	2	2,4	8	9,5	14	16,7	41	48,8	19	22,6
<b>INDICADOR: HABILIDADES</b>										
P25	2	2,4	5	6	14	16,7	47	56	16	19
P26	3	3,6	7	8,3	11	13,1	27	32,1	36	42,9
P27	0	0	23	27,4	12	14,3	27	32,1	22	26,2



P32	2	2,4	10	11,9	11	13,1	28	33,3	33	39,3
<b>INDICADOR: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>										
P33	3	3,6	15	17,9	13	15,5	28	33,3	25	29,8
P34	1	1,2	8	9,5	13	15,5	27	32,1	35	41,7
P35	2	2,4	10	11,9	14	16,7	50	59,5	8	9,5
P36	5	6	6	7,1	35	41,7	30	35,7	8	9,5

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26

### **Interpretación:**

Respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto desde su dimensión funciones después la aplicación del plan de comunicación interna, el indicador capacidad de análisis el 54,8% indica que a veces presentan capacidad de análisis para solucionar un problema, además el 47,6% señala que casi siempre el colaborador es confiable para el manejo de información; en relación al indicador conocimiento al trabajo el 41,7% indica que siempre el personal se rige a las normas que existen dentro de la institución, además el 59,5 indica que el personal casi siempre es autónomo en la toma de decisiones.

### **CUMPLIMIENTO DEL OBEJTIVO GENERAL**

**Determinar la incidencia del plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto, 2022.**

### **Prueba de normalidad**

Ho:  $P < 0.05$  No existe una normalidad en los datos

H1:  $P > 0.05$  los datos son normales.

**Tabla 12. Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia	,081	84	,200*	,967	84	,030

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
 Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26

### Interpretación

El resultado conseguido fue de un valor mayor de 0.05 de Kolmogorov-Smirnov, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna podemos decir que los datos presentan una distribución normal.

**Tabla 13. Estadísticas de muestras emparejadas**

Par 1		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error
					promedio
Par 1	pretest	86,9167	84	22,19856	2,42206
	Postest	131,8929	84	14,81860	1,61684

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la estadística de muestras emparejadas, se observa una diferencia significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto entre el pretest y postest los cuales pertenecen a un total de 84 colaboradores, por la cual se concluye que existe una diferencia significativa entre las medias del pretest y postest.

**Tabla 14. Correlaciones de muestras emparejadas**

Par 1		N	Correlación	Sig.
Par 1	pretest & Postest	84	,094	,397

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26



### Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que existe una diferencia significancia de 0,397 en base al desempeño laboral del pretest y postest de los 84 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto.

### Prueba de Hipótesis

$P < 0.05$  se acepta la hipótesis de la investigación

$P > 0.05$  Se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la nula.

**H1:** La aplicación de un plan de comunicación interna mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.

**Ho:** La aplicación de un plan de comunicación interna no mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.

**Tabla 15. Prueba de muestras emparejadas**

		Diferencias emparejadas							
					95% de intervalo de confianza de la diferencia				Sig. (bilateral)
		Media	Desv.	Desv. Error promedio	Inferior	Superior	t	gl	)
Par	pretest -	-44,976	25,510	2,783	-50,512	-39,440	-16,159	83	,000
1	Postest								

Nota. Datos extraídos del programa IBM SPSS Versión 26

### Interpretación:

La prueba de T de student demuestra que existe diferencia significativa entre los niveles de desempeño laboral en relación al pretest y postest, lo cual permite establecer que la aplicación de un programa de comunicación interna mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.

## V. DISCUSIÓN

La comunicación interna juega un papel muy importante dentro de las organizaciones, ya que esto permite facilitar las labores de sus colaboradores, además poder realizar el desempeño de sus funciones de manera eficiente, puesto que se labora en un ambiente con dinamismo, ya que la comunicación influye en todos los ámbitos, es así que la presente investigación tuvo como objetivo general, de poder determinar la incidencia de un plan de comunicación interna en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022, la prueba de T de student permite verificar que el pretest presenta una  $\bar{X}$  de 86,91, mientras que el posttest varió a  $\bar{X}$  131,89 existiendo una diferencia de 44,98 puntos, del mismo modo se obtuvo un nivel de significancia de  $p= 0,000$  lo que permite determinar que la aplicación de un plan de comunicación interna permite mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia. Los resultados obtenidos coinciden con los obtenidos por Neyra (2020) el cual concluye que el uso de estrategias permite aumentar el nivel de desempeño laboral. Del mismo modo aceptamos lo manifestado por Suarez (2012) quien indica que el aumento del nivel de comunicación interna en una entidad influye de manera directa sobre el desempeño laboral de sus colaboradores.

Asimismo, Bendezú (2016) indica que una mala comunicación interna ocasiona en los trabajadores un rendimiento bajo en su desempeño, puesto que la comunicación interna permite mejorar la satisfacción de los colaboradores, de tal manera esta repercute en los resultados que se puedan generar. Es así que es importante mencionar a Nyakundi & Kemunto (2016) los cuales señalan que la comunicación interna presenta un rol muy importante, ya que facilita que los altos directivos puedan ejercer de cierta manera un rol controlador en el accionar de los colaboradores, esto se logra cuando los objetivo y metas de las organización son claros, por lo cual la información no solo debe ser guardado con celo, sino debe formar parte de la estrategia de la organización, con el fin de buscar canales de

información efectivos donde permita fluir en todos los sentidos, por medio de la participación de los colaboradores en la toma de decisiones.

En relación al desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de San Martín de la ciudad de Tarapoto, según el pretest se encontró que es de nivel bajo con un 60%, mientras el 45,2% presenta un nivel regular y solo el 4,8% tiene un nivel alto, los resultados alcanzados coinciden con los obtenidos por Rafael & Velásquez (2020) en los cuales indican que el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa es deficiente, además con los obtenidos por Reátegui (2020) en la cual manifiesta que el nivel de desempeño en los trabajadores de la municipalidad de San Martín es bajo, estos resultados no coinciden los obtenidos por Neyra (2020) en las cuales el determina que el nivel de desempeño de los trabajadores de su población de estudio es regular; los resultados pueden diferir puesto que las características de la población de estudio son distintas. Es importante mencionar a Villegas (2009) el cual indica que los trabajadores se encuentran desempeñándose de manera correcta en sus puestos, por lo cual es importante establecer cambios necesarios en el comportamiento, habilidades, conocimientos y actitudes.

Por otro lado, se diseñó un plan de comunicación interna en la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, por medio de estrategia de acuerdo a las dimensiones de las variables, con el fin de fortalecer el desempeño laboral a través de la comunicación efectiva, así como también el desempeño por medio de actividades a través del liderazgo y trabajo en equipo, la mejora de relaciones interpersonales. Lo cual se cumple por Gálvez & Hurtado (2011) el cual recomienda realizar reuniones al personal, ya que valoran la comunicación cara a cara, este tipo de comunicación pretende buscar la participación de todos los colaboradores mediante sugerencias, preguntas y talleres.

Por último, los resultados después de la aplicación del plan de comunicación de interna, según el postest se encontró que el 71.6% presenta un nivel de desempeño laboral alto, mientras que el 28,4% considera que el nivel es regular. Los resultados obtenidos pueden seguir fortaleciendo, por lo cual es necesario

Según Cáceres (2014) se debe realizar un diagnóstico de manera constante con el fin de poder establecer debilidades y proponer estrategias de mejora, así como la colaboración del personal. Según Suarez (2012) esta situación evidencia que la comunicación influye en el desempeño laboral. Logramos concluir que esta investigación permitirá contribuir a futuras investigaciones para un adecuado desempeño laboral.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1** La aplicación de un plan de comunicación interna incide en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, puesto que la prueba de T de Student toma un valor de  $T = -16.19$  con un nivel de significancia menor a 0,05 lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.
- 6.2** El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto respecto a los resultados del pre-test evidenciaron que, el 50% de los trabajadores presentan un nivel bajo, mientras que el 45,2% tienen un nivel regular, mientras que solo el 4,8% de los trabajadores tienen un nivel alto.
- 6.3** Por medio de la aplicación de las encuestas realizadas a los 84 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto se logró conocer los nudos críticos que impiden el adecuado desempeño laboral de los colaboradores, lo que se pudo resaltar es que los trabajadores no evidencian características de liderazgo, no tienen facilidad para solucionar conflictos que se les presenta, además la relación entre jefe y trabajadores no es correcta, además no existe identificación por parte de los colaboradores con su institución, por otro lado los colaboradores carecen de empatía frente a las recomendaciones que son brindadas por su jefe, adicionalmente los trabajadores no se sienten satisfacción por lo que hacen, del mismo modo no presentan habilidad para el desarrollo de sus habilidades optimas, para finalizar los colaboradores no cuentan con capacidades para la solución de problemas, y no se rigen de las normas existentes dentro de la institución, debido a esto el desempeño laboral por parte de los trabajadores es bajo.
- 6.4** Se logró diseñar un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.

**6.5** Al realizar el postest a los colaboradores, luego de la aplicación del plan de comunicación interna se evidencia que el desempeño laboral ha mejorado, ya que el 71.6% de colaboradores presenta un nivel alto y el 28,4% tienen un nivel regular.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** Al administrador de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, se recomienda hacer uso de manera continua del plan de comunicación interna, con el fin de mantener el desempeño laboral de sus colaboradores, y con el fin de cumplir los objetivos de la organización.
- 7.2** Se recomienda al área de Recursos Humanos, implementar un plan de incentivos con el objetivo de motivar el desempeño laboral de colaboradores, así como también mecanismos de comunicación en relación a los canales de comunicación que existen.
- 7.3** Se recomienda al área de Recursos Humanos, promover talleres, charlas con el propósito de fortalecer la comunicación interna en la institución.
- 7.4** Se recomienda al área de Recursos Humanos, establecer mecanismos que permitan evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de manera trimestral, con el fin de poder monitorear los niveles valorativos en relación a sus dimensiones: rendimiento, funciones, comportamiento.

## REFERENCIAS

- Aljure, A. (2017). Plan estratégico de comunicación interna. Editorial UOC.  
[https://books.google.com.pe/books?id=aM-iDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=aljure+\(2017\)+plan+de+comunicacion](https://books.google.com.pe/books?id=aM-iDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=aljure+(2017)+plan+de+comunicacion)  
[n](#)
- Aguilera, J. (2016). Estado de la comunicación interna en las empresas latinoamericanas. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/estado-comunicacion-interna-empresas-latinoamericanas/>
- Bautista , R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Caicedo, A. (2018). Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Rubbercom. Ambato- Ecuador. 2020 [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2468>
- Cuenca, J. y Verazzi, L. (2020). Comunicación interna total. Barcelona: Editorial UOC.
- Cuenca, J. y Verazzi, L. (2019). Guía fundamental de la comunicación interna total. Barcelona: Editorial UOC.
- Egas, E. y Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Revista Espacio*, 39(24), 20. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.140>
- Fernández, L. y Sánchez, J. (2019). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de tarapoto. *Cientifi-k.* 7. 55-60.  
<https://doi.org/10.18050/cientifi-k.v7i1.2126>



García, J. (2016). Metodología de la investigación científica para administradores. Colombia: Ediciones de la U.

Graverán, D. (2017). Propuesta de Manual de Gestión de la Comunicación Interna para el Centro Nacional de Biopreparados. [Tesis de licenciatura: Universidad de la Habana].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14472/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-264.pdf>

Hee, O. et al. (2019). Exploring the Impact of Communication on Employee Performance. International Journal of Recent Technology and Engineering. 9(1), 654.

<https://doi.org/10.35940/ijrte.C1213.1083S219>

Heredía, Y., & Cannon, B. (2017). Estudios sobre el desempeño académico. Madrid: Editora Nómada.

Hernández, A., Ramos, P. & Plascencia, M. (2018). Metodología de la investigación científica. España: Área de innovación y desarrollo. S.L

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. In Mc Graw Hill (6ª ed.). Mc Graw Hill.

Sánchez, H. Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. (1ª ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma.

Klingner, D. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. México, ELIAC.

Lerna, H. (2016). Metodología de la investigación. (5ª edición) Bogotá: ECOE ediciones.

Lawrence, C. y Lorsch, J. (1967). *Organization and environment. Managing differentiation and integration.* Harvard University.

Montero, M. (2017). *Características del plan de comunicación interna.* *Emprende Pyme.*

<https://www.emprendepyme.net/caracteristicas-del-plan-de-comunicacion-interna.html>

Morán, A. (2018). *Estrategia de comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil - Ecuador 2018.* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62295>

Muñiz R. (2017). *Marketing en el Siglo XXI.* (5ª edición). España: Ediciones CEF.

Neyra, I. (2020) *Estrategias de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la empresa Korea Motos SRL.* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46924?show=full>

Nosnik, A. (1991). *El desarrollo de la comunicación social. Un enfoque metodológico.* Editorial Trillas.

Penachi, N. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI.* *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 93. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>

Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el*

desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático.

Editorial: EAE

Pizarro, C. M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la Ciudad de Chachapoyas, año 2016. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión].  
[://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Rámirez, D. y Simón, M. (2019). Comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lucki Motors del Perú SRL De la ciudad de Tarapoto. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín].  
<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3204>

Rafael, S. y Velasquez, A. (2020) Estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57661?locale-attribute=es>

Reategui, J. (2020). Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/52631>

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Editorial Bussines Suport

Shaju. M. (2017). A study on the impact of Job Satisfaction on Job Performance of Employees working in Automobile Industry, Punjab, India. Journal of

- Management Research, 9 (1), 117.  
<https://doi.org/10.5296/jmr.v9i1.10420>
- Vidarte, J. (2019). La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10372>
- Villalobos, C. (2017). Desempeño laboral del personal de servicio del restaurante estadio futbol club del Cercado de Lima, 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57661?locale-attribute=es>
- Vox Populi (2017). Barómetro de comunicación corporativa Perú.  
<https://voxpathuli.pe/barometro-comunicacion-corporativa-peru-2017/>
- Sang, J. (2017). Communication Channels as Implementation Determinants of Performance Management Framework in Kenya. Journal of Education and Practice. 1 (17), 28.  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1105284.pdf>
- Sharine, D(2020). Communication Strategies Used To Improve Employee Performance in a Diverse Workforce. [Tesis de doctorado, Walden University].<https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=10369&context=dissertations>
- Zambrano, Y (2018). La comunicación interna y su importancia para el desarrollo organizacional en el departamento contable de la corporación aray aray bioaray s.a. año 2017 - 2018. [Tesis de maestría, Universidad Laica Eyon de Mayebi]. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1843>

# **ANEXOS**

### ANEXO 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Según Fernández (2014), es un documento formal en la cual se establece los propósitos de una organización, y es útil con el fin de dar a conocer de qué manera se debe enfocar su trabajo, en un tiempo determinado.	Se medirá mediante la elaboración de un plan de comunicación por medio de un diagnóstico realizado, en relación al desempeño laboral con el fin de mejorar esta característica en los colaboradores.	Introducción	Efectúa una introducción correcta	Nominal
			Diagnostico	Realiza un diagnostico	
			Objetivos	Propone objetivos	
			Estrategias	Plantea estrategias participativas	
			Actividades	Planteas actividades participativas	
			Recursos	Identifica los recursos para el desarrollo del plan.	
			Métodos de control	Establece mecanismos de control.	
			Métodos de evaluación	Establece mecanismos de evaluación	

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Según Palmar, Rafael, Valero, y Jhoan (2014), es la contestación al cumplimiento de las actividades que son asignadas al colaborador de manera eficiente y eficaz, el cual permite el cumplimiento de los objetivos de la organización	Se medirá mediante la aplicación de un cuestionario que mide el nivel de la variable.	Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soluciona problemas</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Empeño</li> </ul>	<b>Ordinal tipo Likert</b>
			Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complacencia</li> <li>- Técnicas</li> <li>- Postura</li> </ul>	
			Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacidad de análisis</li> <li>- Cognición al trabajo</li> </ul>	

## ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿En qué medida la aplicación de un plan comunicación interna permite mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022 por medio del pre-test?, ¿Cómo diseñar un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la incidencia de un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022 por medio del pre-test,</li> <li>- Diseñar un plan de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia,</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>H1:</b> La aplicación de un plan de comunicación interna mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.</p> <p><b>Ho:</b> La aplicación de un plan de comunicación interna no mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, Tarapoto- 2022.</p>	<p><b>Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> El cuestionario</p>



<p>Superior de Justicia, Tarapoto-2022?, ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia posterior a la ejecución del plan de comunicación interna, Tarapoto, 2022?</p>	<p>Tarapoto- 2022. - Evaluar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia posterior a la ejecución del plan de comunicación interna, Tarapoto, 2022.</p>			
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>		
<p><b>Diseño pre experimental</b></p> <p><b>GE: O1 X O2</b></p> <p><b>Dónde:</b> <b>G.E:</b> Grupo experimental <b>X:</b> aplicación del plan de comunicación interna <b>O1:</b> Medición de nivel de desempeño laboral <b>O2:</b> Medición del desempeño laboral después de la aplicación del programa de comunicación interna.</p>	<p><b>Población</b> Cuenta con 107 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b> 84 colaboradores</p>	<p><b>Variables</b></p> <p><b>Plan de comunicación interna</b></p> <p><b>Desempeño laboral</b></p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Introducción</p> <p>Diagnostico</p> <p>Objetivos</p> <p>Estrategias</p> <p>Actividades</p> <p>Recursos</p> <p>Métodos de control</p> <p>Métodos de evaluación</p> <p>Rendimiento</p> <p>Comportamiento</p> <p>Funciones</p>	

## ANEXO 03: Cuestionario

### Desempeño laboral dirigido a los trabajadores de la Corte Superior De Justicia De Tarapoto

**INFORMACIÓN:** La encuesta que se presenta se hace con fines de estudio, por ello es anónima. La hoja contiene una serie de afirmaciones las mismas que deberá leer atentamente y contestar de acuerdo a las instrucciones respectivas.

**INSTRUCCIONES:** Lee atentamente cada afirmación y marca en la columna correspondiente: **1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.**

**No debes dejar de contestar ningún ítem. Aquí no hay respuestas correctas e incorrectas; todas tus respuestas son válidas.**

n.º	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: RENDIMIENTO</b>						
1	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, no tiene dificultades para trabajar en equipo.					
2	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades					
3	Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
4	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.					
5	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
6	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna					
7	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto,					

	mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros					
8	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
9	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto constantemente llega tarde a su centro de labor.					
10	El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance					
11	El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					
12	Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.					
13	Considero que el personal se siente identificado con la organización.					
14	El personal de la Corte Superior de Justicia de San Martín se queda más tiempo en lo establecido para cumplir con sus responsabilidades					
15	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, no tiene registro de salidas antes del horario establecido.					
16	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo					
<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO</b>						
17	El Personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.					
18	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.					
19	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo					
20	El colaborador evita conflictos entre compañeros.					
21	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.					

22	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto					
23	El colaborador está contento con el salario obtenido.					
24	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.					
25	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.					
26	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.					
27	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto es eficiente en el desarrollo de sus funciones					
28	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo					
<b>DIMENSIÓN: FUNCIONES</b>						
29	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
30	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.					
31	El personal es confiable para manejar información confidencial.					
32	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.					
33	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
34	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
35	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
36	El personal de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					

## ANEXO: 04 FICHAS DE VALIDACION DE INSTRUMENTO



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Trigo Paredes, José Luis  
Institución donde labora : Dirección Regional de Educación  
Especialidad : Doctorado en Administración de la educación  
Instrumento de evaluación : Desempeño laboral  
Autor (s) del instrumento (s) : Paima Cahuaza, Wendy - Rodríguez Alegría, Francis Renatto

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Evaluación crediticia					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Evaluación crediticia					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Evaluación crediticia				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con el propósito de la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Moyobamba, 07 de enero de 2022

  
Dr. José Luis Trigo Paredes  
ADMINISTRACIÓN EN EDUCACIÓN  
CPPe: 0347648

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Julton Tomanguillo Sepulveda  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Público Alto Mayo  
 Especialidad : Administración  
 Instrumento de evaluación : Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Paima Cahuaza, Wendy - Rodríguez Alegría, Francis Renatto

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Evaluación crediticia				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Evaluación crediticia					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Evaluación crediticia					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.9

Moyobamba, 06 de enero de 2022



Dr. Julton Tomanguillo S.  
 LIC. EN ADM.  
 CLAD N° 7055



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Del Águila Reategui Nicole Franchesca  
 Institución donde labora : EPS- RIOJA  
 Especialidad : Maestría en gestión pública  
 Instrumento de evaluación : Desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Paima Cahuaza, Wendy - Rodríguez Alegría, Francis Renatto

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Evaluación crediticia					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Evaluación crediticia					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Evaluación crediticia					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Moyobamba, 06 de enero de 2022



EMPRESA PRESTADORA  
DE SERVICIOS RIOJA S.A.  
Nicole Franchesca Del Águila Reategui  
JEFE DE OFICINA PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

## ANEXO 05: CONSTANCIA DE AUTORIZACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20542260476
<b>CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA SAN MARTIN</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: <b>HERIBERTO GÁLVEZ HERRERA</b> Presidente de la CSJ San Martin	DNI: <b>16412559</b>

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(1)</sup>, autorizo , no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA , TARAPOTO 2021</b>	
Nombre del Programa Académico:	
Autores: <b>PAIMA CAHUAZA WENDY</b> <b>RODRIGUEZ ALEGRIA, FRANCIS RENATTO</b>	DNI: <b>76083691</b> <b>72539699</b>

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.



## ANEXO 06: BASE DE DATOS PRETEST

participante	dimension rendimiento																suma	comportamiento								suma	Funciones						suma	suma total						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23	24		25	26	27	28	29	30			31	32	33	34	35	36
1	4	2	4	4	4	1	2	3	1	4	2	4	4	4	3	2	48	3	4	2	4	4	3	5	2	5	4	2	4	42	2	5	1	4	2	4	4	1	23	113
2	3	2	4	4	4	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	46	3	1	3	1	3	3	3	3	2	4	4	2	32	2	2	4	4	2	4	3	4	25	103
3	2	5	2	5	4	5	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	45	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	1	2	30	2	3	1	2	1	2	4	2	17	92
4	2	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	45	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	33	3	2	2	2	3	2	2	2	18	96
5	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	4	2	3	32	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	28	1	2	2	2	2	3	1	2	15	75
6	4	3	3	3	2	4	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	46	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	38	3	3	3	3	3	3	4	4	26	110
7	2	2	2	4	2	2	2	3	3	1	1	1	4	1	2	34	4	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	24	2	3	4	1	1	4	1	4	20	78	
8	2	3	2	2	4	3	3	2	4	1	2	2	2	4	2	2	40	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	32	115
9	2	2	3	2	2	2	1	4	1	1	1	5	4	1	3	36	1	2	4	2	2	3	2	1	2	1	4	1	25	2	2	2	2	1	2	1	1	13	74	
10	2	4	2	3	2	3	4	2	4	2	4	4	4	4	5	52	2	2	2	1	1	1	4	2	1	1	1	4	22	1	1	4	3	3	2	2	2	18	92	
11	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	16	76
12	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	4	3	51	2	4	2	2	3	4	2	4	4	4	4	2	37	2	2	4	4	2	4	4	2	26	114	
13	1	1	1	2	1	1	1	4	2	2	1	1	4	2	1	26	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	18	1	1	2	1	2	1	2	1	11	55	
14	1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	28	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	22	2	2	1	1	2	2	2	2	14	64
15	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	21	2	2	1	1	1	2	1	12	67	
16	2	3	2	1	2	1	1	1	3	1	2	3	2	3	3	31	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	27	2	2	4	2	2	4	4	4	24	82	
17	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	2	3	3	2	3	2	42	3	2	3	3	1	3	1	4	4	1	4	2	31	2	3	3	1	3	3	2	3	20	93
18	3	2	3	3	2	5	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	44	5	2	4	2	2	2	2	1	3	1	1	2	27	2	1	2	1	1	2	1	3	13	84
19	3	3	1	1	4	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35	2	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	3	23	2	4	4	3	2	3	1	3	22	80
20	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	25	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	18	2	1	1	1	2	2	3	2	14	57	
21	2	2	2	1	4	2	1	1	4	2	1	1	2	4	1	1	31	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	17	1	1	1	1	2	2	2	2	12	60
22	1	1	1	4	4	1	4	2	4	4	1	4	4	4	4	2	45	2	4	2	4	1	4	4	2	1	1	2	31	4	1	4	4	4	4	4	4	2	27	103
23	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	39	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	28	2	2	2	3	2	2	2	2	17	84
24	1	2	2	2	4	2	1	1	4	2	2	2	2	2	4	2	35	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	4	2	33	2	2	1	2	2	2	2	2	14	82
25	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	42	1	3	1	3	3	4	2	4	2	4	3	2	32	2	4	3	3	2	3	3	2	22	96
26	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3	3	1	3	3	2	2	41	3	1	1	4	2	4	1	4	4	2	4	1	31	4	1	3	1	3	3	2	1	18	90
27	1	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	22	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	17	2	2	2	2	2	2	3	2	17	56	
28	1	1	1	2	4	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	25	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	16	2	1	2	1	1	1	2	1	11	52	
29	4	2	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	47	2	4	4	1	4	4	4	4	2	4	2	1	33	1	4	2	4	4	2	4	4	25	105
30	1	1	1	2	4	2	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	26	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	50
31	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	46	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	17	1	2	1	2	1	1	1	1	10	73
32	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	4	4	2	3	34	2	3	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	30	3	4	3	4	3	4	4	3	28	92	
33	3	3	2	2	1	2	5	1	2	2	2	3	4	4	2	3	41	2	4	5	4	5	2	5	5	3	5	3	48	5	3	4	5	4	5	4	5	35	124	
34	3	1	4	1	4	1	3	1	3	3	1	2	2	1	4	3	37	2	1	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	31	1	1	2	1	2	1	2	1	11	79
35	1	1	1	2	4	1	1	1	4	2	2	1	1	4	2	1	29	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	2	2	1	1	2	2	2	2	14	77	
36	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	4	1	2	25	2	1	4	1	4	1	4	4	4	2	4	35	2	2	2	1	1	2	2	1	12	72	
37	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	37	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	28	2	2	3	2	2	2	3	3	19	84
38	2	2	1	2	1	4	2	2	1	1	2	2	2	4	2	3	33	2	4	2	2	3	4	2	4	4	4	2	37	2	1	1	1	2	2	2	2	13	83	
39	2	2	2	2	4	2	1	3	4	2	2	3	1	2	2	2	36	2	1	4	1	2	2	2	1	2	1	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	73
40	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	44	2	3	4	3	2	4	3	4	3	3	1	2	34	1	3	3	3	2	3	3	3	21	99
41	1	2	1	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	25	2	2	4	2	1	2	2	2	1	2	2	23	2	1	1	1	2	2	3	2	14	62	
42	1	3	4	3	4	3	1	3	2	2	3	1	3	1	3	2	39	5	2	3	5	5	3	5	2	5	3	5	48	4	4	5	1	4	2	5	2	27	114	
43	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	23	2	2	4	2	1	2	1	2	2	1	2	2	23	2	1	1	2	2	1	2	2	13	59
44	1	5	1	5	2	5	5	3	5	1	5	1	5	1	2	52	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	48	5	4	5	5	3	4	4	4	34	134	
45	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	40	2	1	1	1	2	1	4	4	1	2	1	21	2	2	1	2	2	2	2	1	14	75	
46	4	4	2	2	4	4	1	4	4	2	4	4	2	4	2	51	4	1	4	2	4	2	4	4	1	2	4	2	34	2	3	3	2	3	3	2	3	21	106	
47	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	40	2	1	1	4	4	4	4	1	4	1	1	31	1	4	4	1	4	4	4	1	21	92	
48	4	1	4																																					



# POSTEST

participante	dimensión rendimiento																suma	comportamiento								suma	Funciones						suma	suma total					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23	24		25	26	27	28	29	30			31	32	33	34	35
1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	73	4	4	2	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	49	4	4	1	4	4	4	1	26	148
2	3	4	4	4	5	3	5	4	1	4	4	4	3	4	3	59	5	4	5	3	4	3	5	3	3	5	3	3	46	3	3	3	3	5	5	4	4	30	135
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	59	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	48	2	4	4	4	4	4	4	4	30	137
4	5	4	5	2	4	4	3	4	2	3	4	5	5	5	5	65	1	5	2	5	2	5	4	4	5	2	2	42	3	5	3	5	5	5	4	3	33	140	
5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	5	3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	48	3	4	3	5	4	4	4	4	31	143
6	3	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	2	61	1	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	46	3	5	4	5	4	5	4	3	33	140
7	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	66	3	3	5	5	5	5	2	4	3	3	3	46	3	5	3	5	5	5	4	3	33	145	
8	5	3	5	5	3	4	3	4	5	3	5	5	5	3	3	65	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	3	3	46	5	3	3	5	4	5	4	5	34	145
9	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	50	5	5	5	5	5	4	4	4	37	153
10	2	5	5	2	4	4	2	2	3	2	2	5	2	2	5	51	2	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	32	4	3	3	3	2	3	3	3	24	107	
11	3	5	2	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	61	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	55	5	5	3	4	4	4	4	4	33	149	
12	3	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	60	5	5	1	5	5	2	5	1	5	5	5	49	2	2	4	4	2	4	4	4	26	135	
13	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	4	4	54	4	5	4	4	4	5	2	5	4	5	4	5	52	4	4	5	2	3	4	4	4	30	136
14	3	5	5	2	4	5	5	5	5	2	3	4	3	3	4	63	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	56	5	3	4	3	2	2	5	5	29	148
15	2	3	3	2	5	3	3	4	5	4	3	4	2	3	4	54	5	5	5	5	3	4	2	4	4	4	5	4	50	5	3	4	3	3	3	3	3	27	131
16	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	3	5	3	61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	5	2	5	5	2	5	5	4	33	141
17	4	2	2	3	2	2	5	4	4	5	5	2	5	4	5	58	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	52	3	5	4	5	3	5	5	4	34	144
18	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	2	68	5	2	5	4	4	2	4	4	4	4	2	44	4	1	4	4	4	4	4	3	28	140	
19	5	5	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	61	1	5	2	5	5	2	5	5	4	4	5	42	3	5	3	5	5	5	4	3	33	136	
20	5	4	5	2	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	69	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	48	3	4	3	5	4	4	4	4	31	148	
21	2	2	3	3	3	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	44	1	4	2	5	2	3	4	3	3	3	5	3	38	3	3	3	3	3	4	3	25	107	
22	5	3	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	1	62	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	2	44	3	5	3	5	5	5	4	3	33	139	
23	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	67	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	4	47	3	3	3	5	3	5	3	5	30	144	
24	4	5	2	5	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	3	66	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	44	3	4	3	5	4	4	4	4	31	141	
25	3	4	2	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	62	1	2	4	4	3	4	5	5	5	3	2	1	39	3	5	4	5	4	5	4	3	33	134
26	2	3	2	3	2	3	5	2	2	2	3	5	3	3	1	44	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	1	30	3	2	2	2	1	4	1	5	20	94
27	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	59	1	4	3	2	3	3	2	5	3	3	4	5	38	5	3	3	3	5	3	5	30	127	
28	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	62	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	54	3	4	4	4	3	5	5	5	33	149	
29	5	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	66	3	4	4	5	4	2	5	1	5	5	4	47	3	4	4	2	4	2	4	2	27	140	
30	5	4	3	4	3	5	5	3	3	4	2	4	4	4	1	58	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	5	49	3	4	4	2	2	4	2	4	25	132
31	5	3	4	4	4	5	5	5	4	2	2	4	4	3	4	62	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	45	5	3	3	4	2	4	3	4	28	135
32	2	3	4	5	5	4	5	5	3	4	2	4	4	4	2	61	2	5	5	4	5	5	1	5	5	2	5	49	3	4	3	4	3	4	4	3	28	138	
33	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	2	3	6	56	2	4	5	4	5	5	2	5	5	3	5	3	48	5	3	4	5	4	5	5	4	35	139
34	3	3	2	5	3	3	2	5	4	5	4	5	1	4	3	55	3	3	5	5	5	5	5	2	4	3	3	46	1	1	2	1	2	1	2	1	11	112	
35	4	4	5	5	5	3	5	5	2	1	2	1	5	5	2	61	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	3	3	46	4	4	1	4	4	4	4	1	26	133
36	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	3	40	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	5	2	32	3	2	2	2	2	2	2	2	18	90
37	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	66	4	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	4	36	3	3	4	2	4	4	4	4	30	132
38	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	59	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	55	3	5	3	5	5	5	4	3	33	147
39	5	5	1	5	5	1	5	3	5	5	5	3	3	4	65	5	5	1	5	5	5	2	5	1	5	5	5	5	49	5	3	3	3	3	4	4	29	143	
40	5	5	2	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	62	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	52	3	5	4	3	3	5	3	3	29	143	
41	5	5	5	2	4	3	4	2	4	3	3	5	4	1	59	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	56	3	5	3	4	4	3	5	5	32	147	
42	1	4	5	2	5	4	1	3	2	3	4	4	3	1	3	47	5	5	5	5	3	4	2	4	4	4	5	4	50	4	3	5	4	2	4	4	2	28	125
43	5	4	4	4	3	4	4	5	2	5	4	2	4	3	4	60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	3	4	3	4	2	2	4	2	24	131
44	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	3	4	67	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	45	4	2	4	4	2	3	2	2	25	137	
45	2	2	5	2	2	5	2	4	2	5	3	4	1	5	2	48	3	4	3	1	3	2	2	3	3	4	2	1	30	3	2	3	2	2	5	3	25	103	
46	4	2	5	2	5	1	1	4	4	3	3	3	5	4	2	52	1	4	4	4	4	4	3	2	3	1	3	2	35	2	3	3	2	3	3	2	3	21	108
47	2	4	5	2	5	4	2	2	4	3	2	3	3	4	2	49	4	2	4	1	1	3	2	3	3	4	3	1	31	1	4	4	1	4	2	4	1	21	101
48	4	2	5	4	5	4	3	1	3	4	1	4	2	4	2	51	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	52	2	4	2	4	4	4	4	4	28	131
49	5	3	4	2																																			

## PRESUPUESTO

- Remuneraciones

Descripción	Cantidad	Costo Unit.	Total S/.
Investigador	01	0.00	0.00
Asesor	01	0.00	0.00
Digitador	01	200.00	150.00
Sub Total			150.00

Fuente: Elaboración Propia

- Bienes disponibles

Descripción	Unidad de medida	Cant.	C/U	Total S/.
Papel bond A-4 75gr.	Millar	3	28.00	84.00
Lapiceros	Docena	12	1.00	12.00
Borrador de lápiz	Unidad	6	1.00	6.00
Tajadores	Unidad	2	1.00	2.00
Grapas	Caja	1	5.00	5.00
Tinta para impresora negra	Unidad	2	70.00	140.00
Tinta para impresora de color	Unidad	3	70.00	210.00
Folder Manila A4	Unidad	8	1.00	8.00
Lápiz	Unidad	2	1.00	2.00
Corrector Líquido	Unidad	1	4.00	4.00
USB 16GB	Unidad	1	45.00	45.00
Cuaderno cuadriculado	Unidad	1	5.00	5.00
Plumón resaltador	Unidad	1	2.50	2.50

papelotes	Unidad	36	0.50	18.00
Plumón marcador	Unidad	5	4.00	20.00
Tablero de madera	Unidad	1	7.00	7.00
Otros	Global		50.00	50.00
<b>Sub Total</b>				620.50

Fuente: Elaboración Propia

- **Servicios disponibles**

Descripción	Unidad de m.	Cantidad	C/U	Total S/.
Fotocopias	Unidad	210	0.10	210.00
Impresora EPSON Multifuncional	Unidad	1	450.00	450.00
Movilidad	Gal Gasolina	20	18.80	376.00
Internet	Mes	4	50.00	200.00
Luz	Kwh	150	0.2767	41.51
Teléfono	Global		50.00	50.00
<b>Sub Total</b>				1,327.51

Fuente: Elaboración Propia

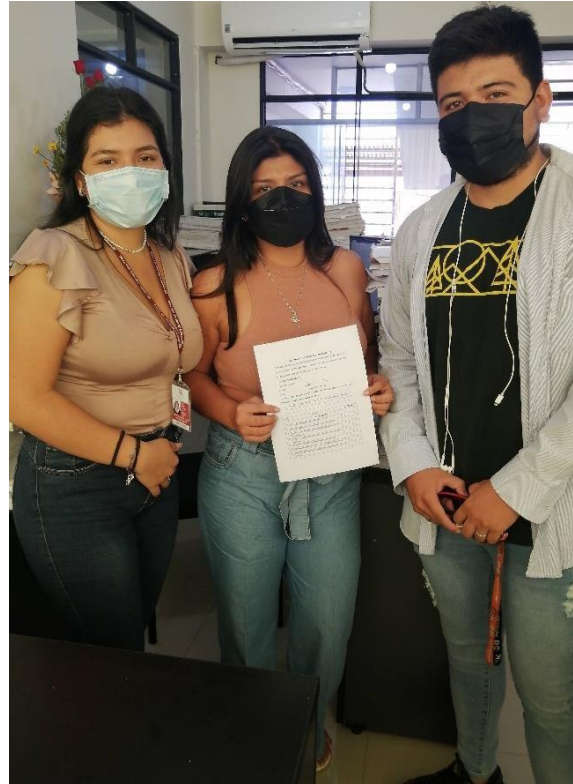
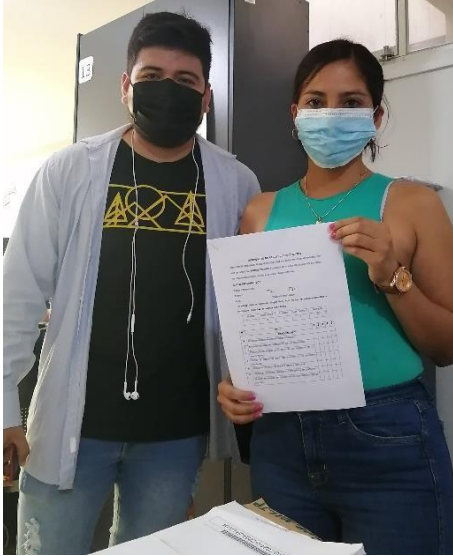
- **Resumen total**

Naturaleza de Gasto	Costo S/.
Remuneraciones	150.00
Bienes	620.00
Servicios Disponibles	1327.51
Servicios no Disponibles	1060.10
<b>TOTAL</b>	<b>3157.51</b>

Fuente: Elaboración Propia



## ANEXO 07: PANEL FOTOGRAFICO



Zoom Reunión

Usted está viendo la pantalla de WENDY PAIMA

Opciones de vista

Grabando

Vista

**TALLER DE ESCUCHA Y COMUNICACIÓN ACTIVA**

PRESENTADO POR: WENDY PAIMA CAHUAZA  
FRANCIS RENATTO RODRIGUEZ ALEGRIA

Arévalo Yalta Ju...  
Arévalo Yalta Ju...  
Llenny Valles Me...  
Llenny Valles Men...  
RENATTO ALEGRIA  
RENATTO ALEGRIA  
Wilfrans Mori Sa...  
Wilfrans Mori Sa...  
WENDY PAIMA  
WENDY PAIMA

Cancelar silenciar ahora Iniciar video Participantes Chat Compartir pantalla Grabar Reacciones Aplicaciones Salir

22°C Muy nublado 21:34 14/03/2022

