



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de una
unidad de gestión educativa local, Lima – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Prado Sulcaray, Sonia (orcid.org/0000-0002-5979-8585)

ASESOR:

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre Agripina por su amor infinito e incondicional.

A mi hija Nathaly, por ser mi motivación, mi fortaleza para afrontar los tropiezos y no rendirme ante los obstáculos de la vida.

A mis Hermanos, que siempre están cuando los necesito.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme salud y fortaleza para no desistir a pesar de las adversidades.

Al Dr. Gimmy R. Asmad Mena, por su acompañamiento, sugerencias y apoyo profesional en todo el proceso investigativo, asimismo, por su paciencia y motivación constante.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
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	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Confiabilidad de los instrumentos por varibale	15
Tabla 2 Validación de juicio de expertos	15
Tabla 3 Comunicación interna vs desempeño laboral	18
Tabla 4 Comunicación descendente vs desempeño laboral	19
Tabla 5 Comunicación ascendente vs desempeño laboral	20
Tabla 6 Comunicación lateral vs desempeño laboral	21
Tabla 7 Prueba de normalidad de las variables y dimensiones	22
Tabla 8 Correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral	23
Tabla 9 Correlación entre comunicación interna descendente y desempeño labora	24
Tabla 10 Correlación entre comunicación interna ascendente y desempeño laboral	25
Tabla 11 Correlación entre comunicación interna lateral y desempeño laboral	26

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima – 2022. En relación a la metodología, la investigación fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, de método hipotético-deductivo, con una población de 234 trabajadores y una muestra de 146, seleccionado mediante muestreo estratificado aleatorio, para la compilación de la información se recurrió a la técnica de la encuesta con la elaboración de dos cuestionarios. El estudio obtuvo un Rho de Spearman de 0,865 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0.05$), indicando correlación alta y positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirmó que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una UGEL ubicada en Lima en el año 2022, denotando que, a mayor comunicación interna de parte de los trabajadores, aumentará su desempeño laboral en las actividades a su cargo.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño laboral, educación.

Abstract

The general objective of this study is to determine the relationship between internal communication and work performance in workers of a local educational management unit, Lima - 2022. In relation to the methodology, the research was basic, descriptive correlational, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, hypothetical-deductive method, with a population of 234 workers and a sample of 146, selected by stratified random sampling, for the compilation of information, the survey technique was used with the development of two questionnaires. The study obtained a Spearman's Rho of 0.865 ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$), indicating a high and positive correlation between internal communication and work performance, so the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted. Therefore, it was affirmed that there is a significant relationship between internal communication and work performance in workers of a UGEL located in Lima in the year 2022, indicating that, the more internal communication on the part of the workers, the higher their work performance in the activities they are in charge of will increase.

Keywords: Internal communication, job performance, education.

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna a nivel internacional surgió en Estados Unidos a finales del 1930, realizando investigaciones con mayor énfasis en la década de los 70' donde sus primeros estudios lo aplicaron en la psicología industrial, la sociología y la administración, específicamente en las empresas industriales, sin embargo, hoy en día se aplica a todo tipo de instituciones ya sean privados o públicos (Cevallos et ál., 2017).

Las organizaciones lo utilizan como instrumento de gestión, porque transmiten información a todos los colaboradores sobre la gestión de la institución, que permita mantenerlos informados y generar un entorno productivo y armonioso (Brandolini et ál., 2008).

La comunicación interna, en tiempos de pandemia, ha cobrado una mayor relevancia, considerando que sus funciones cotidianas de las organizaciones e instituciones ha cambiado la manera de como transmitir la información al público interno y externo, se han tomado diversos mecanismos de comunicación a través de redes sociales y correos electrónicos, para evitar la desinformación y lograr un mensaje claro, eficiente y productivo (Organización Latinoamérica y Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS, 2021).

Barberis (2016), realizó estudio en distintas entidades públicas en la provincia de Córdoba del país España, en consecuencia, señaló que a pesar de que existe personal encargado para gestionar la comunicación interna no significa que sea planificada o instrumentada debido a que estas funciones en muchos casos son repartidas entre varias personas quienes a su carga laboral tienen que adicionarle esta función y a esto se suma los insuficientes recursos.

Morales (2016), llevó a cabo una investigación en la Dirección Territorial de Salud de Caldas, refiriendo que a pesar de que el proceso de comunicación se encuentre establecidos y en orden, es necesario realizar actualizaciones y mejoras para mantener la calidad de información, asimismo precisa que hay elementos que obstaculizan encomendar responsabilidades porque no tienen apoyo de parte de sus superiores y mucho menos cuentan con presupuesto designado para dicho fin. Ahora bien, en el ámbito nacional, Vidarte (2019), acerca de la comunicación interna en instituciones públicas, dio conocer que, si una entidad quiere lograr sus

objetivos, es importante que exista una buena comunicación interna, lo cual viene a ser un tema de gestión dentro de la entidad que influenciara en los resultados que se quiera obtener y lograr que los trabajadores se puedan desempeñar en sus funciones de acuerdo a las circunstancias.

Olano (2021), indicó que la comunicación interna, son herramientas importantes de una gestión pública, porque con él se logra difundir, motivar y fortalecer a los trabajadores, los posibles cambios que se puedan presentar tanto interno como externo, la implementación de un plan estratégico de comunicación contribuirá a fortalecer vínculos de convivencia y optimización de habilidades interpersonales, monitoreo en el desempeño laboral de todo el personal de la entidad, permitiendo la mejora de la calidad de servicio y la ejecución de funciones para de esta manera tener resultados positivos en la entidad pública.

El desempeño de los colaboradores en una entidad debe cambiar para enfrentar las exigencias actuales a través de nuevos procedimientos y herramientas que exigen los constantes cambios, todo esto para bienestar de la entidad con la intención de cumplir con los objetivos estratégicos y conseguir un posicionamiento más competitivo en el mercado afrontando la coyuntura actual (Bravo et ál., 2017).

Por su parte, Reátegui (2020), indicó que las instituciones públicas deben enfocarse en una buena comunicación interna para lograr un desempeño de sus trabajadores, debido a que mejora la buena gestión, la eficiencia, en consecuencia, la calidad del servicio, la rentabilidad que este pueda generar, comprender las funciones que cumplen los trabajadores, que tan complicado fue realizar el trabajo asignado y que tan motivados estuvieron para lograr este resultado. Además, señaló, para el cumplimiento de los objetivos es importante la colaboración de los trabajadores, su compromiso y las buenas conductas, ya que de ella dependerá la generación de un ambiente y condiciones para que el trabajador se sienta comprometido, evidenciándose en los resultados positivos de la organización.

Por consiguiente, la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), es una entidad de gestión pública que cuenta con personal para desempeñar funciones administrativas asignadas por el área de recursos humanos para el logro de los objetivos institucionales. Según las disposiciones señaladas en el Decreto de Urgencia N° 026 -2020, emitido por la presidencia de consejo de ministros (PCM) y

sus modificatorias, las labores administrativas y de gestión se vienen dando de manera semipresencial y remota mediante su plataforma de Sistema Integrado de información y Comunicación (SIIC), uso del Zoom, meeting y los correos institucionales.

La falta de comunicación interna ha generado un efecto negativo en la Entidad, ocasionando demora en la atención y gestión pública, incumplimiento de los objetivos institucionales, además, de malestar en el desempeño de los trabajadores. En consecuencia, la comunicación interna, es una alternativa que podría brindar alguna solución a esta realidad problemática, debido a que es una herramienta de gestión técnica que dentro de sus objetivos está la de impulsar la eficacia en el mensaje y la información interpersonal, a la vez genera un ambiente fructífero, unido y participativo, eficiente y eficaz alineado a la finalidad pública de la Ley 27444.

En ese sentido, esta investigación se llama “Comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022”, por lo que se ha planteado la pregunta general: ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022?, y las siguientes preguntas específicas: (a) ¿De qué manera la comunicación interna descendente se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022?, (b) ¿De qué manera la comunicación interna ascendente, se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022?, (c) ¿De qué manera la comunicación interna lateral se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022?.

En referencia a la justificación teórica, para el presente trabajo se ha realizado la consulta a fuentes biográficas de distintos investigadores, expertos, autores que definen las variables. En este sentido, para la comunicación interna se tiene a (Robbins y Judge, 2013) y para el desempeño laboral se cuenta con (Cristóbal y Armijo, 2005)

En cuanto a la justificación metodológica, en el cual se aplicó un método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, se empleó la técnica de la encuesta mediante la utilización de dos cuestionarios de preguntas que se les hizo llegar a

los trabajadores de la UGEL, para establecer la validez y confiabilidad del instrumento.

Seguidamente, se anotaron las justificaciones del estudio, entre ellos tenemos la justificación práctica, se analizó el problema planteado y en función a sus resultados se podrá contribuir a la entidad, a continuar o mejorar su comunicación interna y desempeño laboral de sus trabajadores.

Por último, se tiene como justificación social, los resultados registrados y analizados serán de valiosa ayuda para las entidades estatales que requieran mejorar el desempeño de sus empleados, considerando la política nacional de capacidad y productividad, según el Decreto Supremo N° 345-2018-EF, emitido por Ministerio de Económica y Finanzas (MEF).

Además, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022, y los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022, (b) Determinar la relación entre la comunicación interna ascendente y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022, (c) Determinar la relación entre la comunicación interna lateral y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022.

A continuación, se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022, y las siguientes hipótesis específicas: (a) Existe relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022, (b) Existe relación entre la comunicación interna ascendente y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022, (c) Existe relación entre la comunicación interna lateral y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se menciona los antecedentes internacionales, acerca de las variables de investigación López (2021), en su investigación, planteó como objetivo establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se obtuvo como resultado la correlación moderada entre las variables de 0,699 ($p\text{-valor}=0,000<0,05$), rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna, concluyendo que existe una relación positiva de ambas variables, proponiendo implementar un plan de mejoras que permita contribuir con las metas institucionales, desde ese punto se podría decir que este tipo de investigación contribuye al conocimiento científico para el desempeño laboral de las entidades públicas.

Por su parte, Barrera (2021), mediante su tema de estudio, estableció como objetivo, determinar la relación entre la comunicación interna y clima organizacional, obteniendo como resultado un valor de correlación de Rho Spearman de 0,576 ($p\text{-valor}=0,000<0,05$) rechazando la hipótesis nula y se aceptó la alternativa, concluyendo que ambas variables aportan alternativas de solución que permita motivar al personal y diseñar un ambiente de trabajo idóneo para que los trabajadores se desempeñen adecuadamente y cumplir con los objetivos. Lo detallado anteriormente sirve de aporte al conocimiento científico desarrollando conceptos e importancia de la comunicación interna, para de esta manera optimizar una adecuada gestión de las entidades públicas.

En esa misma línea, Rivera (2019), en su investigación, aplicó como objetivo dar a conocer el grado de correlación de la comunicación interna y desempeño laboral, El estudio obtuvo como resultado Rho de Spearman de 0.928 ($p\text{-valor}=0,000<0,05$) rechazando la hipótesis nula. Se concluye que mediante este estudio se reveló que existe una comunicación lineal positiva y significativa que permite un adecuado desempeño laboral de los trabajadores del hospital La Carlota, a partir de ello podemos destacar el valor significativo de la comunicación interna dentro de las entidades públicas.

De igual forma, Torner (2020), en su artículo, el objetivo fue analizar la relación entre el estilo de liderazgo adaptativo y el desempeño laboral en un contexto COVID-19, en su conclusión los valores de la relación Rho Spearman de

0,814 (p -valor $<0,000$), lo que significa que existe un desafío adaptativo entre el liderazgo y un el incremento de desempeño laboral de sus trabajadores, desde ese punto se puede decir que ambas variables establecen un vínculo fuerte en sus trabajadores y permite la importancia de ampliar el conocimiento.

Por último, Reis et ál. (2018), en su investigación, el objetivo fue desarrollar un modelo para identificar la influencia de comunicación, identificación, organización y confianza en las organizaciones, donde el resultado obtenido fue un valor de correlación de Rho Spearman de -0,476 (p -valor $>0,05$). Concluyendo que hay relación indirecta en cuanto a las variables de estudio, indicando así que mientras mayor comunicación se genere en el área de trabajo, el desempeño disminuirá o no es favorable, para ello se sugirió que el modelo se aplique con otras variables en otros contextos, para verificar como reaccionan las variables.

Asimismo, se detalla los antecedentes nacionales, para Machaca (2021), en su tema de investigación, consideró como objetivo determinar la relación de la gestión del trabajo remoto y desempeño laboral, el resultado obtenido fue un valor de correlación de Rho de Spearman de 0,404 (p -valor $<0,000$) evidenciando que hay relación de sus variables, llegando a la conclusión, que la investigación contribuye al conocimiento sobre la percepción y el impacto positivo que tiene las variables en los trabajadores de juzgado de familia de la provincia de cusco y como esto contribuye en el desempeño del personal de la entidad.

Por su parte, Auqui (2022), en su investigación cuyo objetivo principal fue determinar la relación del trabajo remoto y el desempeño laboral, teniendo como resultado un valor Rho Spearman de -0,011 ($p=0,989>0,05$) lo cual establece que no existe relación entre las variables, a partir de ello se puede decir que la investigación generó aporte, para conocer el trabajo desarrollado en un organismo de control migratorio en la Región Lima, considerando que se debe de mejorar las condiciones laborales para un mejor desempeño de sus trabajadores.

En ese mismo sentido, Fernández (2019), realizó la investigación donde su objetivo fue analizar la influencia de la Comunicación interna y desempeño laboral del personal administrativo de una universidad, obteniendo como resultado de la prueba Chi cuadrado un valor de $x^2 = 5.99$ (p -valor $=0,000<0,05$), dando por aceptada la hipótesis alterna y descartando la hipótesis nula, llegando a la conclusión que las autoridades deben de tomar las consideraciones y emplear con

efectividad la comunicación interna en el personal, en función a ello demostrar la importancia del desempeño en las labores realizadas y de este modo se genere un valor público que afecte positivamente en la percepción de la ciudadanía.

De igual manera, Navarro (2019), en su investigación, el objetivo planteado fue determinar la relación de la motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL de Aguaytía, la misma que obtuvo como resultado la correlación directa significativa de sus variables, con una correlación Spearman 0,460 (p-valor < α ; 0.003 < 0.05) concluyendo que las autoridades de la entidad, deben promover más la motivación porque dependerá de ello el grado de desempeño laboral de los trabajadores.

Por último, Agui et ál. (2019), su estudio, determinó como objetivo, analizar la relación de bienestar y desempeño laboral de trabajadores públicos. Cuyos resultados revelaron que el 96,7% sostuvieron un desempeño medio y el 63,3% un nivel de bienestar laboral alto. Su valor de Chi cuadrado $\chi^2 = 12.100$ (p-valor=0,000 < 0.05), Concluyó que hay relación de alta significancia entre el bienestar y el desempeño laboral de los trabajadores públicos, a partir de ello esta investigación contribuye a realizar estructuras de acciones para mejoras en la entidad.

Por consiguiente, las bases científicas, que respaldan la información para la variable Comunicación interna, Según Robbins y Judge (2013), una buena comunicación es fundamental para la eficacia de toda entidad u organización, es una herramienta de gestión por el cual se busca la eficiencia en la transmisión y comprensión del mensaje que se quiere hacer llegar a los integrantes de la institución. La carencia de una comunicación eficaz, impide un desempeño exitoso, tener habilidad de comunicación resulta esencial para tener éxito profesional. Una comunicación deficiente es origen de conflictos entre los integrantes de una organización, porque no solo es comunicar, también se debe entender el mensaje.

Por otro lado, Brandolini et ál. (2008), las entidades disponen de esta herramienta de gestión por el cual se busca la eficiencia en la transmisión y comprensión del mensaje que se quiere hacer llegar a los integrantes de la institución a fin de crear un entorno productivo y participativo. En tal sentido, la comunicación interna se inicia desde la circulación del mensaje claro, haciendo referencia lo que quiere lograr la empresa, cuáles son sus metas, objetivos, cómo

se debe de actuar en caso surjan contraindicaciones entre lo que se dice y lo que se debe hacer.

La comunicación interna son pautas establecidas de manera formal o intencional, determinando la relación entre los colaboradores y los grupos que conforman la institución, haciéndolos partícipes en las coordinaciones, lo cual funcionara siempre y cuando exista una buena comunicación, como son los procesos adecuados y de intervención de todos los niveles organizacionales (Arizcuren et ál., 2008).

Berceruelo (2011), señaló a la comunicación interna como un rol estratégico para crear grupos de interés dentro de la organización, creando ambientes de diálogos para fortalecer la información eficazmente. También refiere que las empresas deberán medir los resultados que le permitirá conocer si es conveniente mantener o cambiar la manera de comunicación.

Toda entidad pública debe de contar con canales de comunicación como herramienta potencial a utilizar con los empleados, de tal forma que pueda transmitir de manera clara, entendible y fluida la información, las ideas, los pensamientos, opiniones, entre otros, en un tiempo determinado para lograr los objetivos que se tiene planificado y para ello se emplean las funciones principales control, motivación, expresión emocional e información, asimismo se requiere de bases fundamentales para conocer mejor la comunicación en todos sus niveles, ascendente, descendente y horizontal (Amorós, 2007).

En este argumento, analizaremos las dimensiones que contiene la Comunicación Interna, ya que, según Robbins y Judge (2013) define tres dimensiones: (1) Descendentes, (2) Ascendente y (3) lateral.

La dimensión Descendente, es aquella comunicación que se realiza desde un nivel alto de la organización hasta un nivel inferior, generalmente es utilizada por los líderes y directivos para fijar metas, dar instrucciones de los procedimientos del trabajo que se va a desarrollar, así como también indicar los problemas que necesitan dar solución. Esta herramienta permite dar a conocer a los trabajadores, las razones del porqué se tomó una decisión y ayudara a que se comprometan mejor en los cambios que se proponga. Asimismo, las investigaciones señalaron que, si esta comunicación no se realiza de manera constante, entonces no se podrá conseguir la eficacia de sus empleados. Por otro lado, los estudios realizados

indicaron que esta forma de comunicación, por ser unidireccional, los directivos solo dan indicaciones y en algunas oportunidades solicitan alguna sugerencia y esto ha demostrado que los empleados necesitan ser escuchados y respetados.

La dimensión ascendente, este tipo de comunicación se establece hacia el nivel superior de la entidad, por lo general se utiliza para brindar retroalimentación a los jefes, dando a conocer las metas y plantear problemas actuales, así como, saber los sentimientos de sus trabajadores hacia sus puestos de trabajo, sus compañeros y para la misma entidad donde desarrollan sus funciones diarias y también para adquirir ideas y mejoras en la institución. A raíz del incremento de responsabilidades laborales de los directivos, este tipo de comunicación se hace más complicado, y, si se quiere lograr que sea más eficaz, se debe procurar reunirse en una sala de juntas y no dentro de una oficina, ya que se distraerá y no se cumplirá el objetivo para el cual es la reunión, además estos eventos deben de realizarse de manera que el jefe esté atento al mensaje que se le quiere hacer llegar, no enfrascarse en discusiones, sustentar sus ideas, así como también tener una agenda para llamar la atención del jefe.

La dimensión lateral se desarrolla entre los mismos grupos de trabajo, en grupos del mismo nivel y directivos del mismo rango, estas comunicaciones son eficaces porque ahorran tiempo, facilitan la coordinación, intercambio de ideas, propuestas de las distintas áreas. Muchas veces en este tipo de comunicación se quiere pasar por alto la jerarquía vertical y desde esta premisa se dice que esta herramienta de comunicación puede ser buena o mala. Asimismo, cuando se cuenta con el apoyo del directivo, estas comunicaciones suelen ser beneficiosas, pero a su vez crean problemas disfuncionales cuando se pasan por alto los canales formales, cuando sus integrantes eluden o ignoran a sus superiores y se hagan cosas que creen que es correcto, sin poner al tanto a sus jefes.

Ahora bien, en relación con la variable desempeño laboral, según Chiavenato (2009), esta permite evaluar a los empleados de manera continua, dan a conocer algún problema en cuanto a la motivación del personal, así como también permite la incorporación al puesto de trabajo, garantizando de esta manera un adecuado ambiente laboral y metas definidas generando beneficios tanto para la organización como para los individuos.

Según, Robbins (2009), indicó que el desempeño laboral estudia el comportamiento de los individuos o grupo de personas que integran la organización y como esto afecta el desempeño. Existe amplio debate acerca de la importancia del desempeño laboral, pero concuerdan que está relacionado con el trabajo, productividad, ausencia, rotación, motivación, identidad, comunicación interpersonal, conflictos, estrés, tensión, satisfacción, ambiente. Para entender mejor el desempeño laboral, tenemos que entender que este se relaciona entre las actitudes y las motivaciones de las personas. Asimismo, un colaborador al ingresar a una institución, sabe lo que debe, o no hacer, los valores de las personas influyen en sus propias conductas, y esto se puede percibir dentro de la entidad.

Según, Cristóbal y Armijo (2005), el desempeño laboral de la administración pública refiere actuar, trabajar, dedicarse a una función, pero que demanda un concepto más desarrollado para el ámbito de la gestión pública. Esta idea también refiere al concepto anglosajón de government performance, por ello considera los factores de productividad, la calidad, la responsabilidad, las oportunidades y la eficacia en los servicios que se ofrecen al público. En este sentido, la gestión pública incide actuar con responsabilidad directiva o gerencial, por lo que el desempeño laboral, toma a colación elemento de la organización y su relación con el entorno.

Para el ámbito gubernamental el desempeño laboral, comprende la eficiencia y eficacia como una práctica repetitiva. En tanto, la eficiencia hace referencia las habilidades al momento de realizar una actividad con mínimo costo, mientras que la eficacia, evalúa si los objetivos predefinidos para desarrollar la actividad se están efectuando. Para realizar el análisis de las dimensiones se han agrupado los criterios de desempeño presupuestario, focalización y calidad en la prestación de los servicios públicos.

En tanto, es necesario analizar las dimensiones del desempeño laboral, según, Cristóbal y Armijo (2005) dan a conocer cuatro dimensiones: (1) Eficacia, (2) eficiencia, (3) económica y (4) calidad.

A continuación, se conceptualiza la dimensión Eficacia, refiere al grado de cumplimiento de objetivos y metas estratégicas al cual se desea llegar, ya sea en toda la institución o de un área específica, esto sin considerar que se le asigne

recursos para dicho fin, las medidas clásicas de eficacia corresponden a la cobertura, la focalización, la capacidad de cubrir la demanda y el resultado final.

La dimensión Eficiencia, es generar el incremento de los servicios que se prestan, dependiendo del nivel de recursos que posee la entidad y que están a disposición, o también para alcanzar un nivel establecido de prestación de servicio empleando la mínima cantidad de recursos. Asimismo, refiere que las entidades públicas miden su eficacia en productividad física según los niveles de actividad y análisis de los resultados obtenidos, además detectar los factores ineficientes que generan un valor que no permite llegar a las metas, identificar al personal que no sea idónea para realizar cierta actividad o no se sientan suficientemente capacitados y por ello el retraso en las respuestas del proceso o la asignación excesiva de personal.

La dimensión Económica refiere que la institución tiene la capacidad de movilizar convenientemente los recursos económicos para el cumplimiento de sus objetivos. Además, señala que todo organismo que maneja fondos públicos, es responsable del uso eficiente de su presupuesto de acuerdo a lo programado y una adecuada administración de su patrimonio.

La dimensión Calidad, refiere a la capacidad de respuesta de manera rápida, directa y oportuna a las necesidades de los usuarios, con la finalidad de mejorar la calidad en sus servicios, se debe realizar periódicamente sondeos, encuestas, además la implementación del libro de reclamos o buzón de sugerencias para evaluar el desempeño laboral.

El análisis y evaluación del rendimiento ayuda a descubrir necesidades concretas de conocimiento, actitudes y habilidades, también pone al descubierto ciertas deficiencias que estas a su vez, ayudan a crear programas de formación para atenuarlas, y preparar con mejores capacidades laborales al personal para un adecuado desempeño en el puesto que ocupan (Dolan et ál., 2003).

III. METODOLOGÍA

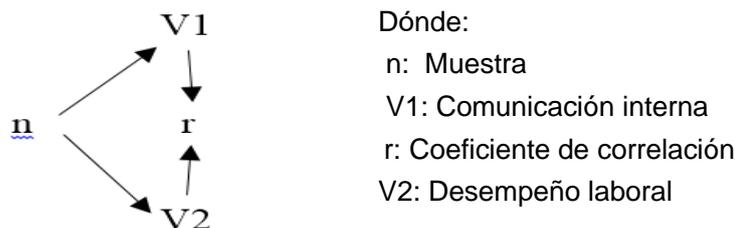
3.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue de tipo básica, en este sentido nos permitió dar un aporte científico fundamental, debido a que incrementará el conocimiento científico en la comunicación interna y el desempeño laboral. Según Quezada (2015), refiere que la investigación básica tiene la intención de brindar nuevas teorías o modificar las existentes y acrecentar el conocimiento científicos o filosóficos, pero sin llevar a cabo algún aspecto práctico.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que se manejó técnicas de colección de datos y análisis estadísticos. Según Carrasco (2015), la investigación cuantitativa tiene un carácter estructurado para lograr y analizar datos de una fuente determinada cuantitativamente y hace uso de herramientas estadísticas.

El estudio fue de nivel descriptivo correlacional, puesto que midió el grado de correlación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral. En este sentido, Valderrama (2015), refirió que el nivel correlacional establece evaluar el grado o nivel de correlación entre variables.

A la vez el estudio fue de diseño no experimental de corte transversal, debido a que hubo manipulación de variables, solo tomó datos en su contexto real. Para Hernández et ál. (2014), detallaron que este diseño no trata de manipular intencionalmente las variables, sino en realidad solo utiliza la observación del fenómeno en su estado natural.



Por último, se precisa que la investigación se enmarcó dentro de un método hipotético-deductivo, en tal sentido se ha planteado una hipótesis desde el inicio, la cual fue contrastada para verificar su veracidad o falsedad. Sánchez y Reyes (2015), sostuvieron que esta técnica es empleado cuando se formulan hipótesis, las cuales se deben de comprobar si son verdaderas o falsas.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Comunicación interna

Definición conceptual: Una buena comunicación es fundamental para la eficacia de toda entidad u organización, es una herramienta de gestión por el cual se busca la eficiencia en la transmisión y comprensión del mensaje que se quiere hacer llegar a los integrantes de la institución (Robbins y Judge, 2013).

Definición operacional: Analizar la comunicación interna respecto a los trabajadores de una UGEL, para lo cual aplica una encuesta y asumiendo como dimensiones descendente, ascendente y lateral, además emplea una escala ordinal con cinco niveles. Es preciso indicar que la escala Likert usada fue de cinco opciones múltiples: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.

V2: Desempeño laboral

Definición conceptual: En la administración pública significa actuar, trabajar, dedicarse a una actividad, pero que demanda un concepto más amplio para el ámbito de la gestión pública (Cristóbal y Armijo, 2005).

Definición operacional: Analizar el desempeño laboral respecto a los trabajadores de una UGEL, para lo cual aplica una encuesta y asumiendo como dimensiones: Eficacia, eficiencia, económica y calidad, además, emplea una escala ordinal con cinco niveles. Para medir la variable se empleó la escala Likert con cinco opciones múltiples: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población fue de 234 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima-2022, información proporcionada por la entidad mediante Oficio N° 408, 412 y 341-2022- UGEL 01/DIR-ARH del 20 y 27 de mayo y 03 de junio del 2022. Según Quezada (2015), es un conjunto de unidades que conforma el referido para la selección de la muestra, además, cumple con determinados criterios de elección.

Criterios de inclusión: Se han considerado a todos los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima- 2022, que tienen vínculo laboral vigente a junio 2022 y respondieron la encuesta.

Criterios de exclusión: No se ha considerado los siguientes: A todo trabajador que no asistió a la institución por algún motivo, los que no respondieron la encuesta a voluntad propia.

La muestra fue de 146 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima-2022. Al respecto, Valderrama (2015), sostuvo que la muestra probabilística es una selección probable de todos los participantes de la población y que se elige de manera aleatoria, según la fórmula de Fisher:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra; N = Población; Z = & Confianza (95%); E = & Error (5%);
p = Ocurrencia (50%); q = No ocurrencia (50%)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (234)}{(0.05)^2 (234) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 146$$

A la vez, se realizó un muestreo estratificado aleatorio, en tal sentido se hizo el cálculo para establecer el factor de conversión: $n/N = 146/234 = 0,62$. Para este muestreo se tiene a consideración el proceso aleatorio o regla para seleccionar un determinado número de elementos que pertenecen a la población (Supo, 2014).

En cuanto a la unidad de análisis, fue cada uno de los trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima-2022. En tal sentido, Bisquerra (2015), refiere que la unidad de análisis viene a ser cada uno de los elementos, sujetos o individuos que componen la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se aplicó la técnica de la encuesta para compilar información de las variables, comunicación interna y desempeño laboral. Según Cabezas et ál. (2018), indicó que esta técnica tiene la intención de compilar datos de un determinado contexto en un momento dado.

El instrumento empleado fue un cuestionario, conformado por preguntas cerradas que tienen relación con las definiciones de las variables y sus indicadores. Para la comunicación interna y el desempeño laboral, se elaboraron 21 y 19 preguntas respectivamente. Para Fabregues et ál. (2016), el cuestionario de trata de una serie de preguntas cerradas que deben elaborarse de forma rápida y sucinta, las cuales deben estar relacionadas con el estudio.

En cuanto a la confiabilidad, se realizó una prueba piloto para confirmar la fiabilidad de los instrumentos, contando con una muestra de 20 trabajadores. Martínez (2018), refirió que este valor debe considerar cuando se aplica varias veces el instrumento a la misma muestra. Así mismo, Páramo (2017) indicó que para este tipo de medición se debe aplicar la prueba Alfa de Cronbach.

Tabla 1 Confiabilidad de los instrumentos por variable

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
V1: Comunicación interna	0.888	21
V2: Desempeño laboral	0,809	19

Los instrumentos fueron validados por juicio de 3 expertos, los cuales verificaron su claridad, pertinencia y relevancia, en función a ello emitieron su consentimiento para su aplicación. Respecto al primer experto, es director de la UGEL 01 San Juan de Miraflores, con experiencia en gestión administrativa y procesos que involucran la comunicación interna en la entidad, es Magíster en Gestión Pública y Universitaria y Gestión Educativa. El segundo ocupa el cargo de Coordinador del Equipo de Planillas de la UGEL 01, con 10 años de experiencia laboral con conocimiento en Gestión y Liderazgo, es Maestría en Gestión Pública. Finalmente, el tercero, es Docente Universitario en Posgrado en Investigación, cuenta con 10 años de experiencia en el área.

Tabla 2 Validación de juicio de expertos

Cuestionario	Nº	Nombres y apellidos	Especialidad	Opinión
V1: Comunicación interna	1	Luis Alberto Yataco Ramírez	Magister en Gestión Pública	Aplicable
	2	Víctor Hugo Martín Lévano Bazán	Maestro Gestión Pública	Aplicable
V2: Desempeño laboral	3	Gimmy Roberto Asmad Mena	Doctor en Educación	Aplicable

Ficha técnica de la variable comunicación interna

Autora: Bach. Sonia Prado Sulcaray.

Dimensiones: Descendente, ascendente y lateral.

Rangos: Bajo (21-49), medio (50-78) y alto (79-105)

Confiabilidad: 0,888 (Alfa de Cronbach)

Escala de medición: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.

Número de ítems: 21

Tiempo: 10 a 15 min.

Ficha técnica de la variable desempeño laboral

Autora: Bach. Sonia Prado Sulcaray.

Dimensiones: Eficacia, eficiencia, económica y calidad.

Rango: Inferior (19-44), intermedio (45-70) y superior (71-95).

Confiabilidad: 0,809 (Alfa de Cronbach)

Escala de medición: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.

Número de ítems: 19

Tiempo: 10 a 15 min.

3.5 Procedimientos

Luego de la aprobación del proyecto, se procedió a la compilación de la información de las variables de estudio.

Después, se elaboró los instrumentos de campos, mediante el cual se concretó la colección a la muestra establecida, contando con la autorización del representante de la entidad.

Luego, se aplicó el cuestionario de manera presencial a 234 trabajadores de una UGEL Lima, 2022. Por lo tanto, se solicitó de cordialmente que llenen el cuestionario de manera voluntaria y discreta de los datos registrados. Luego de 10 a 15 min, se recibieron las encuestas verificando que todos los datos estén registrados.

A continuación, con los datos conseguidos se procedió a realizar el análisis estadístico para luego proceder a la interpretación de los resultados y la contrastación de hipótesis, acto seguido se desarrolló la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se realizó el levantamiento de observaciones precisadas por el asesor y posterior a ello ingresar en la plataforma Clementina el entregable final.

3.6 Método de análisis de datos

En relación al método de análisis, se inició anotando todos los datos en una hoja de cálculo de Excel, creando una base de datos, para luego sean transferidos al programa SPSS-26, para obtener las tablas y figuras estadísticas descriptivas e inferenciales y posteriormente su análisis estadístico. Luego interpretó las tablas, después se realizó el análisis del contraste de las hipótesis y la prueba de Pearson o Spearman, según los datos.

3.7 Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos del estudio se contó con el consentimiento informado de los participantes y los permisos respectivos para llevar a cabo la encuesta dentro de la entidad donde se llevó a cabo la investigación. La información recabada mantuvo el anonimato y reserva de todos los colaboradores (Asociación Médica Mundial, 2013). Se mantuvo el uso correcto de citas y referencias en estilo de la norma APA 7ma edición y absoluto respeto de la creatividad intelectual. Se consideró el Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo RCU N° 0340-2021. Para Romm (2021), las labores o procesos que realiza una persona, no deben de afectar a otras, y, por el contrario, deberían beneficiar o en todo caso reducir todo daño, se debe velar por el beneficio recíproco. A la vez se tomó en cuenta la beneficencia de todos los involucrados en el presente estudio, se mantuvo la transparencia y el beneficio que se brinda a la comunidad. En cuanto a la no maleficencia, se dio a conocer que la información recabada solo fue empleada con fines académicos de investigación (Moscoso y Díaz, 2018). Se respetó la autonomía que tiene cada persona de participar de manera autónoma del estudio, es decir, no hubo obligatoriedad de participar en el proceso investigativo. Por último, imperó la justicia, es decir todos los participantes contaron con la misma información, la misma encuesta y tiempo para responder los cuestionarios, evitando alguna interrogante de parte de los participantes en el proceso (Siurana, 2010).

IV. RESULTADOS

En esta sección, se describen los resultados descriptivos de las variables y dimensiones en base a los objetivos.

Comunicación interna vs desempeño laboral

Tabla 3

Comunicación interna vs desempeño laboral

		Desempeño laboral (Agrupada)			
		Intermedio	Superior	Total	
Comunicación interna (Agrupada)	Bajo	Recuento	4	0	4
		% del total	2,7%	0,0%	2,7%
	Medio	Recuento	69	4	73
		% del total	47,3%	2,7%	50,0%
	Alto	Recuento	13	56	69
		% del total	8,9%	38,4%	47,3%
Total		Recuento	86	60	146
		% del total	58,9%	41,1%	100,0%

La Tabla 3, expresa los datos porcentuales de la comunicación interna y el desempeño laboral en una muestra de 149 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima-2022. Para la comunicación interna, el 2,7 % refieren un nivel bajo, el 50,0 % sostienen un nivel medio y el 47,3 % indicaron un nivel alto. A la vez el desempeño laboral, el 58,9 % indicaron un nivel intermedio y el 41,1 % detallaron estar en un nivel superior. Se pudo apreciar que para comunicación interna la muestra encuestada se sitúa con un porcentaje medio, es decir, se entiende que los trabajadores tienen metas fijas en los procesos de trabajo, coordinan e intercambias ideas y utilizan los canales de la comunicación. A la vez, para el desempeño laboral indicó un porcentaje superior. Por lo tanto, cumplen metas estratégicas para alcanzar los niveles establecidos dentro de la entidad para cumplir los objetivos y mejorar la calidad dentro de su desempeño.

Comunicación descendente vs desempeño laboral

Tabla 4

Comunicación descendente vs desempeño laboral

		Desempeño laboral (Agrupada)			
		Intermedio	Superior	Total	
Comunicación descendente (Agrupada)	Bajo	Recuento	6	4	10
		% del total	4,1%	2,7%	6,8%
	Medio	Recuento	67	0	67
		% del total	45,9%	0,0%	45,9%
	Alto	Recuento	13	56	69
		% del total	8,9%	38,4%	47,3%
Total		Recuento	86	60	146
		% del total	58,9%	41,1%	100,0%

La Tabla 4, expresa los datos porcentuales de la comunicación descendente y el desempeño laboral en una muestra de 149 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima-2022. Para la comunicación descendente, el 6,8 % refieren un nivel bajo, el 45,9 % sostienen un nivel medio y el 47,3 % indicaron un nivel alto. A la vez el desempeño laboral, el 58,9 % indicaron un nivel intermedio y el 41,1 % detallaron estar en un nivel superior. Se pudo apreciar que para comunicación descendente la muestra encuestada se sitúa con un porcentaje medio, es decir, los colaboradores intercambian ideas fijando metas para fijar algunas soluciones de cambio o sugerencias de mejoras. A la vez, para el desempeño laboral indicó un porcentaje superior. Por lo tanto, los trabajadores de la entidad focalizan metas estratégicas para cubrir las demandas y cumplir los objetivos de la entidad.

Comunicación ascendente vs desempeño laboral

Tabla 5

Comunicación ascendente vs desempeño laboral

		Desempeño laboral (Agrupada)			
			Intermedio	Superior	Total
Comunicación ascendente (Agrupada)	Medio	Recuento	86	22	108
		% del total	58,9%	15,1%	74,0%
	Alto	Recuento	0	38	38
		% del total	0,0%	26,0%	26,0%
Total		Recuento	86	60	146
		% del total	58,9%	41,1%	100,0%

La Tabla 5, expresa los datos porcentuales de la comunicación ascendente y el desempeño laboral en una muestra de 149 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima-2022. Para la comunicación ascendente, el 74,0 % sostienen un nivel medio y el 26,6 % indicaron un nivel alto. A la vez el desempeño laboral, el 58,9 % indicaron un nivel intermedio y el 41,1 % detallaron estar en un nivel superior. Se pudo apreciar que para comunicación ascendente la muestra encuestada se sitúa con un porcentaje medio, es decir, los colaboradores proponen ideas de mejoras a sus jefes de mayor jerarquía, planteando algunas alternativas de solución a los problemas posibles, y esta forma de comunicación se realiza de manera diaria. A la vez, para el desempeño laboral indicó un porcentaje superior. Por lo tanto, hay algunas deficiencias en como generar incremento en los servicios, y a veces no se logra alcanzar los niveles establecidos por la institución, emplean mínima cantidad de recursos económicos permitiendo que los procesos no se logren.

Comunicación lateral vs desempeño laboral

Tabla 6

Comunicación lateral vs desempeño laboral

		Desempeño laboral (Agrupada)			
			Intermedio	Superior	Total
Comunicación lateral (Agrupada)	Medio	Recuento	86	0	86
		% del total	58,9%	0,0%	58,9%
	Alto	Recuento	0	60	60
		% del total	0,0%	41,1%	41,1%
Total		Recuento	86	60	146
		% del total	58,9%	41,1%	100,0%

La Tabla 6, expresa los datos porcentuales de la comunicación lateral y el desempeño laboral en una muestra de 149 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima-2022. Para la comunicación lateral, el 58,9 % refieren un nivel medio y el 41,1 % indicaron un nivel alto. A la vez el desempeño laboral, el 58,9 % indicaron un nivel intermedio y el 41,1 % detallaron estar en un nivel superior. Se pudo apreciar que para comunicación lateral la muestra encuestada se sitúa con un porcentaje medio, es decir, los trabajadores intercambian ideas empleando los canales formales para comunicarse con sus pares, dejando de lado las malas interpretaciones y evadiendo los malos comentarios. A la vez, para el desempeño laboral indicó un porcentaje superior. Por lo tanto, se puede indicar que los trabajadores les falta fortalecer la capacidad de respuesta para cubrir las necesidades de los usuarios, en consecuencia, la calidad del servicio se ve afectada y por ende el cumplimiento de algunos objetivos institucionales.

Resultados inferenciales

En cuanto al análisis inferencial, se tomó en cuenta los objetivos del estudio, para lo cual se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, donde sus valores reflejaron estar por debajo de 0,05, indicando que la información registrada proviene de una distribución no normal, en consecuencia, para la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman. Según Newbolt et al. (2008), la escala de correlaciones de Rho de Spearman varía desde -1.00 a +1.00, mientras más se acerca a la unidad mayor será el grado de correlación.

Tabla 7

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Comunicación interna	0,093	146	0,004
D1V1: Comunicación descendente	0,213	146	0,000
D2V1: Comunicación ascendente	0,136	146	0,000
D3V1: Comunicación lateral	0,119	146	0,000
V2: Desempeño laboral	0,105	146	0,000

Nivel de significancia

Para comprobar el contraste de la hipótesis nula (H_0), se estableció un nivel de significancia de 0,05. Para Bologna (2011), este valor se establece por convención y permite rango de error menor del 5 %.

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

Si $p\text{-valor} \geq 0,05$, no se rechaza la H_0 .

Contrastación de la hipótesis principal

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima – 2022.

H₁: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima – 2022.

Tabla 8

Correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	0,865
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	146	146
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,865	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	146	146

La Tabla 8, presenta el coeficiente de correlación Rho de Spearman alta y positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral, se aprecia un valor $r = 0,865$, y significancia $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede aseverar que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima – 2022. Es decir, se tiene una relación directa, en consecuencia, a mayor comunicación interna de parte de los trabajadores, mayor será su desempeño laboral en la entidad.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima – 2022.

H₁: Existe relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima – 2022.

Tabla 9

Correlación entre comunicación interna descendente y desempeño laboral

		Comunicación descendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,842
		N	146
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	0,842
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	0,000
		146	146

La Tabla 9, expone el coeficiente de correlación Rho de Spearman alta y positiva entre la comunicación descendente y el desempeño laboral, se aprecia un valor $r=0,842$, y significancia $p\text{-valor}=0,000<0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima – 2022. Es decir, se tiene una relación directa, en consecuencia, a mayor comunicación descendente de parte de los trabajadores, mayor será su desempeño laboral en la entidad.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la comunicación interna ascendente y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima – 2022

H2: Existe relación entre la comunicación interna ascendente y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima – 2022.

Tabla 10

Correlación entre comunicación interna ascendente y desempeño laboral

		Comunicación	Desempeño
		ascendente	laboral
Rho de	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000
	ascendente	Sig. (bilateral)	0,923
		N	146
Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	0,923
	laboral	Sig. (bilateral)	1,000
		N	146

La Tabla 10, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman muy alta y positiva entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral, se aprecia un valor $r = 0,923$, y significancia $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, se puede confirmar que existe relación entre la comunicación interna ascendente y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima – 2022. Es decir, se tiene una relación directa, en consecuencia, a mayor comunicación ascendente de parte de los trabajadores, mayor será su desempeño laboral en la entidad.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la comunicación interna lateral y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022.

H3: Existe relación entre la comunicación interna lateral y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022.

Tabla 11

Correlación entre comunicación interna lateral y desempeño laboral

		Comunicación lateral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación lateral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,987
		N	146
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,987
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	146

La Tabla 11, muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman muy alta y positiva entre la comunicación lateral y el desempeño laboral, se aprecia un valor $r = 0,987$, y significancia $p\text{-valor} = 0,000 < 0.05$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. De modo que, se puede afirmar que existe relación entre la comunicación interna lateral y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa Local, Lima - 2022. Es decir, se tiene una relación directa, en consecuencia, a mayor comunicación lateral de parte de los trabajadores, mayor será su desempeño laboral en la entidad.

V. DISCUSIÓN

Con los resultados obtenidos del estudio se desarrolló la discusión, teniendo como referencia el objetivo planteado, el cual fue, establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima – 2022.

Al respecto, en cuanto a los resultados alcanzados en relación al objetivo general, los datos porcentuales de la comunicación interna, fueron de 2,7% de trabajadores de una unidad de gestión educativa local indicaron un nivel bajo, el 50,0% expresaron un nivel medio y el 47,3% refirieron un nivel alto. Se puede argumentar que la mayoría de los trabajadores percibieron un nivel medio en la comunicación interna fijando metas en los procedimientos del trabajo, brindando sugerencias e ideas para mejorar los procesos, también, usan los canales formales para la coordinación interna.

El análisis inferencial evidenció la correlación Rho de Spearman alta y positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral, con $r=0,865$, ($p\text{-valor}=0,000<0.05$), por lo cual se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, la cual refiere que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima – 2022. En consecuencia, se afirmó que, a mayor comunicación interna de parte de los trabajadores, mayor será su desempeño laboral en la entidad.

De lo antes mencionado, se halla analogía con el estudio abordado por López (2021), cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, donde la correlación obtenida fue moderada entre las variables de 0,699 ($p\text{-valor}=0,000<0.05$), en la que se rechazó la hipótesis nula y aceptando la hipótesis planteada, y además, concluyendo que existe una relación positiva entre las variables de estudio, proponiendo efectuar planes de mejora que permitan contribuir con las metas institucionales.

Asimismo, el estudio realizado por Barrera (2021), fue establecer la relación entre la comunicación interna y clima organizacional, los datos inferenciales indicaron la correlación de Rho Spearman de 0,576 (p -

valor=0,000<0,05), que a la vez rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna. La investigación concluye que ambas variables aportan alternativas de solución que motiven al personal y diseñar un buen clima trabajo. El estudio aportó conceptos respecto a la comunicación interna, que ayuda a optimizar la gestión en las entidades públicas.

De igual manera, se encuentra similitud con Brandolini et ál. (2008), indicó que las herramientas de gestión buscan la eficiencia en la transmisión y comprensión del mensaje que llegasen a los trabajadores de la institución con la finalidad de ayudar al entorno productivo y colaborativo. Poniendo en manifiesto que la comunicación interna empieza desde el envío del mensaje claro, dando a conocer lo que se quiere lograr la empresa, sus metas, objetivos, además la forma de cómo actuar en situaciones adversas entre lo que se dice y lo que se debe hacer.

Finalmente, Berceruelo (2011), detalló que la comunicación interna tiene un rol estratégico para crear grupos de interés en el interior de una organización, creando contextos de diálogos entre los trabajadores que para mejorar la información de manera eficaz. También indicó que las empresas deben de medir sus resultados, los cuales les permitirán conocer si es beneficioso conservar o modificar la forma de comunicación interna.

En cuanto al primer objetivo específico, respecto a la comunicación descendente, los datos porcentuales señalaron que el 6,8 % de trabajadores, expresaron un nivel bajo, mientras 45,9% sostuvo un nivel medio, además 47,3% observaron un nivel alto. Se puede argumentar que la mayoría de los trabajadores percibieron un nivel medio, es decir, utilizan la comunicación descendente estableciendo metas y objetivos, plantean cambios para optimizar los procesos en el trabajo.

El análisis inferencial evidenció un Rho de Spearman alta y positiva entre la comunicación descendente y el desempeño laboral, con un valor $r=0,842$ y significancia (p -valor=0,000<0.05), por lo que se rechazó la hipótesis nula. Por consiguiente, se afirmó que existe relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral en trabajadores. Es decir, se afirma que hay relación directa, en consecuencia, a mayor comunicación descendente de parte de los trabajadores, mayor será su desempeño laboral en la entidad.

En relación al estudio realizado por Torner (2020), la cual fue analizar la relación entre el estilo de liderazgo adaptativo y el desempeño laboral, concluyó que, el valor de Rho Spearman fue de 0,814 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), lo que significó que existe un desafío adaptativo entre el liderazgo y un el incremento de desempeño laboral de sus trabajadores. Desde ese punto se puede decir que ambas variables establecen un vínculo fuerte en sus trabajadores y permite la importancia de ampliar el conocimiento.

Asimismo, con relación al estudio realizado por Machaca (2021), el cual fue determinar la relación de la gestión del trabajo remoto y desempeño laboral, llego a la conclusión que el valor de Rho de Spearman fue de 0,404 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), lo que significó que existe relación de sus variables, concluyendo que la investigación contribuye al conocimiento de la percepción y el impacto positivo en los trabajadores contribuyendo en el desempeño del personal.

Además, la comunicación interna son modelos establecidos de manera formal o intencional, fijando la relación entre los trabajadores y los equipos que conforman la institución. A la vez los hacen partícipes en las coordinaciones, lo cual mejorará siempre y cuando exista una buena comunicación, como son los procesos apropiados y de interposición de todos los niveles organizacionales (Arizcuren et ál., 2008).

Robbins y Judge (2013), refirieron que la comunicación descendente, se caracteriza porque se realiza desde un nivel alto de organización hasta un nivel inferior, mayormente se emplea por los directivos para fijar las metas, brindar instrucciones, así como también dar a conocer los problemas que requieren dar una solución. También, ayuda a que se involucren mejor en los cambios que se proponga. Los estudios han señalado que, si este tipo de comunicación no se realiza de manera constante, entonces no se podrá alcanzar la eficacia de sus empleados. Por otro lado, esta forma de comunicación por ser unidireccional, los jefes solo dan indicaciones y en algunas ocasiones piden algún consejo y en esto ha demostrado que los empleados requieren ser atendidos y respetados.

Respecto al segundo objetivo específico, acerca de la comunicación ascendente, los datos reflejaron que el 74,0 % de los trabajadores, manifestaron un nivel medio, mientras tanto el 26,0 % sostuvieron un nivel medio. En este sentido, se pudo indicar que la mayoría de trabajadores percibieron un nivel

medio, es decir, utilizan la comunicación ascendente para dar a conocer las metas y dificultades, realizan responsabilidades diarias, y a la vez plantean ideas de mejoras dentro de la entidad.

El análisis inferencial reflejó un Rho de Spearman de 0,923 (p-valor=0,000<0.05), reflejando correlación muy alta y positiva entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral, por lo que se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma la relación directa entre ambas variables, en consecuencia, a mayor comunicación ascendente de parte de los trabajadores, mayor será su desempeño laboral en la entidad.

En relación la investigación realizada por Fernández (2019), la misma que fue analizar la influencia de la Comunicación interna y desempeño laboral, su conclusión refirió un valor Chi cuadrado de $x^2 = 5.99$ (p-valor=0,000<0,05), lo que significó que quedó por aceptada la hipótesis alterna y descartando la hipótesis nula. El estudio concluyó que las autoridades deben de tomar las consideraciones y emplear con efectividad la comunicación interna, a razón de ello se demuestra la importancia del desempeño en las funciones encomendadas, generando un valor público que impacte positivamente en la ciudadanía.

Asimismo, el estudio realizado por Navarro (2019) referente a determinar la relación de la motivación y desempeño laboral, los datos inferenciales mostraron como resultado la correlación directa significativa de sus variables, con una correlación Spearman igual a 0,460 (p-valor=0,000<0.05). El estudio concluyó indicando que las autoridades de la entidad deben de motivar más a los trabajadores, porque de ello dependerá el grado de desempeño laboral.

Por consiguiente, las entidades públicas deberían disponer de canales de comunicación como principal herramienta para comunicarse con los trabajadores, para de esta forma se pueda transmitir un mensaje más claro, entendible con información fluida, en el tiempo determinado para el logro de objetivos planificados y para ello se emplean las funciones principales control, motivación, expresión emocional e información, asimismo de bases fundamentales para entender mejor la comunicación en todos sus niveles, ascendente, descendente y horizontal (Amorós, 2007).

Según Robbins y Judge (2013), la comunicación lateral se desarrolla hacia el nivel superior de la entidad, generalmente se realiza para brindar retroalimentación a los jefes, para dar a conocer las metas y plantear problemas actuales, así como, conocer los sentimientos de sus trabajadores por el puesto de trabajo que ocupan, por sus compañeros y hacia la misma entidad. Por las distintas responsabilidades de los directivos, muchas veces, este tipo de comunicación a este nivel se hace más complicado, y si los trabajadores quieren ser escuchados se debe planear una reunión fuera de la oficina donde para que no se distraiga con sus actividades y pueda ser escuchado, las ideas y propuestas de mejora, de otra forma no se cumplirá con el objetivo para el cual es la reunión.

Finalmente, al tercer objetivo específico, respecto a la comunicación lateral, los datos porcentuales registrados fueron que el 58,9% de trabajadores, expresaron un nivel medio y el 41,1% señalaron un nivel medio. En este sentido, se puede indicar que la mayoría de los trabajadores percibieron un nivel medio, es decir, utilizan esta forma de comunicación para crear un intercambio de ideas, utilizando los medios formales, para coordinar tareas y actividades en una entidad.

El análisis inferencial se apreció un Rho de Spearman de 0,987 (p -valor= $0,000 < 0,05$), en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, afirmó que existe relación entre la comunicación lateral y desempeño laboral en trabajadores. Es decir, a mayor comunicación lateral de parte de los trabajadores, mayor será su desempeño laboral en la entidad.

En relación a la investigación realizada por Agui et ál. (2019), al analizar la relación entre bienestar y desempeño laboral de trabajadores públicos, su estudio reflejó un chi cuadrado $\chi^2 = 12,100$ (p -valor= $0,000 < 0,05$), lo que significó la existencia de una relación de alta y significativa entre el bienestar y el desempeño laboral de los trabajadores públicos, a partir de ello esta investigación contribuye a realizar acciones de mejoras para la entidad.

Asimismo, Auqui (2022) realizó la investigación, para establecer la relación del trabajo remoto y el desempeño laboral, obteniendo un valor Rho Spearman de -0,011 (p valor= $0,989 > 0,05$), su investigación estableció que no existe relación entre las variables. Desde ese punto de vista se puede decir que

la investigación no genera gran aporte para el desarrollo laboral en ese contexto de una entidad pública, en consecuencia, solo brinda un aporte al conocimiento científico que se debe tomar en consideración.

Últimamente, Robbins y Judge (2013), manifestaron que la comunicación lateral, se caracteriza porque se desenvuelve dentro de un mismo grupo de trabajo, que corresponde al mismo nivel y directivos del mismo rango, esta comunicación es más eficaz, toda vez que permite una fácil coordinación e intercambio de ideas, permite disminuir los tiempos, las propuestas son recibidas en diferentes áreas. Sucede que, en ocasiones, esta forma de comunicación se pasa por alto, no teniendo en cuenta la jerarquía vertical. Los estudios han señalado que, si se cuenta con el apoyo de los directivos, este tipo de comunicación resulta beneficiosa, pero a su vez también podrían generar problemas disfuncionales, debido a que algunas veces se pasa por alto los canales formales, dejando de lado a sus superiores y hacen cosas que creen que es correcto, sin comunicar a sus jefes.

VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis de los resultados en función a los objetivos planteados, llevado a cabo en una unidad de gestión educativa local, Lima -2022. Se anotan las conclusiones siguientes:

Primera : Se determinó que existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima-2022. Al obtener una correlación Rho de Spearman alta y positiva, denotando que, si se realiza mejoras en la manera de transmitir la comunicación interna, generaría un alto índice de desempeño laboral en las entidades públicas, generando expectativas en los resultados que se va a lograr en un periodo deseado.

Segunda : Se determinó que existe relación directa entre la comunicación interna descendente y el desempeño laboral de una Unidad de Gestión Educativa Local-Lima, 2022, al obtener una correlación Rho de Spearman alta y positiva. Permitiendo afirmar que para los trabajadores encuestados que a mayor comunicación descendente que se tenga mayor será el desempeño laboral que desarrollan.

Tercera : Se determinó que existe relación directa entre la comunicación interna ascendente y desempeño laboral, en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima-2022, al obtener una correlación Rho de Spearman muy alta y positiva. Esta evidencia afirma que si se desarrolla una adecuada herramienta de comunicación ascendente de parte de los trabajadores, se demostrará un mayor desempeño al realizar las tareas encomendadas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cuarta : Se determinó que existe relación directa, entre la comunicación lateral y el desempeño laboral, en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima-2022, al obtener una correlación Rho de Spearman muy alta y positiva. En este sentido, se afirmó que, si se desarrolla una adecuada comunicación con los trabajadores, tomando en cuenta las ideas y compromisos planteados, tendrán un mayor desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : A los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local, en aras de crear estrategias de mayor flujo de comunicación interna y mejorar el desempeño laboral en cada puesto de trabajo, se recomienda gestionar procesos de rendimiento y compromiso del trabajador, alineados al artículo 19 de la Ley 30057.
- Segunda** : Se recomienda al director de la entidad, promover dentro de sus herramientas de gestión la implementación de una adecuada comunicación interna con los trabajadores, para que se pueda medir el grado de comunicación y desempeño laboral en todos sus niveles y contrastar si se está cumpliendo, los objetivos y metas, monitoreando constantemente el sentir del personal, para de esta manera plantear nuevas estrategias que mejoren los resultados anteriores.
- Tercera** : Se recomienda desarrollar procesos de comunicación descendente, de mayor confianza, sin perder la formalidad y profesionalismo, que podrán ayudar a comunicarse más rápido para absolver cualquier duda y con ello se pueda crear nuevas herramientas estratégicas que sean más amigables para los trabajadores y directivos de la entidad.
- Cuarta** : Se recomienda a la entidad, implementar acciones de comunicación interna lateral, a fin de que los trabajadores compartan información entre ellos y áreas estratégicas para mejorar el trabajo en equipo y desarrollar habilidades de resolver problemas.

REFERENCIAS

- Agui Ortiz, A. K. (2019). *Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huanuco, 2019. Artículo*. (Repositorio Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/979/830>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- APA. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. México D. F.: El Manual Moderno.
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Fernández, P., y Lacasta, J. (2006). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna* Madrid.
<https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Asociación Médica Mundial (AMM). (2013). *Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*.
<https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-ammprincipios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Auqui Otarola, B. E. (2022). *Trabajo remoto y desempeño laboral de un organismo de control migratorio en la Región Lima, 2021*. Tesis Maestría. (Repositorio Institucional: Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80441/Auqui_OBE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barberis, L. R. (2016). *Modelo de comunicación interna en instituciones públicas provinciales de Córdoba*. Tesis Maestría.
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12959/BARBERIS,%20Lucia.pdf?sequence=1>
- Barrera Demares, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias 2021*. Tesis Maestría. (Repositorio Universidad Tecnológica de Bolívar).
https://na04.alma.exlibrisgroup.com/view/delivery/57UTB_INST/1217066910005731

- Berceruelo, B. (2011). *Comunicacion Interna en la empresa*.
<https://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf1.pdf>
- Bisquerra, R. (2015). *Métodos de investigación educativa. Guía práctica*. Barcelona CEAC. <http://www.redalyc.org/pdf/140/14002519.pdf>
- Brandolini, A., Gonzáles Frígoli, M., y Hopkins, N. (2008). Comunicación interna. En A. Brandolin, *Comunicacion interna* (pág. 130). Buenos Aires: DIRCOM. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bravo Baldeon, C., Gonzales Reátegui, M., y Granados Peña, I. (2017). *Soporte de superiores y compromiso organizacional en una empresa peruana*. Tesis de Maestría. Lima: Universidad ESAN.
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1299/2017_MAODP_15-2_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (s.f.). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/584823/mod_resource/content/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?msclkid=e01e48b7cfc711ecb83eb860ffaad97a
- Cevallos Icaza, M. I., Sadi, G., y Ancin Adell, I. (2017). *En La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana*.
<file:///D:/Documents/Downloads/Dialnet-aRelacionEntreLaSatisfaccionConLaComunicacionInte-6067433.pdf>
- Chiavenato I. (2009). *Gestión de Talento Humano*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Cristóbal Bonnefoy, J., y Armijo, M. (2005). *Indicadores del desempeño en el sector público*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf
- Congreso de la República. (04 de 07 de 2013). *Ley del servicio civil*.
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118474-30057>

Decreto de Urgencia N° 026 (2020).

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-diversas-medidas-excepcion-decreto-de-urgencia-n-026-2020-1864948-1/>

Decreto Supremo N° 345, 2. E. (2018). *Ministerio, De Economía y Finanzas. En diario oficial El Peruano*, Ministerio, De Economía y Finanzas. Perú. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/18913-decreto-supremo-n-345-2018-ef/file>

Dolan, S. L., Valle Cabrera, R., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (2003). *La gestión de los recursos humanos (Libro)*.

<http://ipap.chaco.gov.ar/uploads/publicacion/602b7e4dbc33c471e2358f6f92a29161407cced4.pdf>

Fabregues, S., Meneses, J., Rodríguez-Gómez, D., y Paré, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. UOC. <https://n9.cl/pzcfb>

Fernández Celestino, W. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015*. Tesis Doctorado. (Repositorio Institucional Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo). http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3419/T033_41401992_D.pdf?sequence=1

Hernández S., R., Fernández C., C., y Baptista L., M. (2014).

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018) *Metodología de la investigación (5 ed.)*. México: Mc Graw Hill. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Education.

<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612&msclkid=b987e66acfc411ec9c4e4c434a309c3f>

López Neira, A. D. (2021). *El Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológicas para la Universidad Politécnica para la universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. Tesis Maestría. (Repositorio Institucional Universidad Politécnica Salesiana). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

- Machaca Prada, K. N. (2022). *Gestión de trabajo remoto y desempeño laboral de los trabajadores en los juzgados de familia, Provincia de Cusco – 2021*. Tesis Maestría. (Repositorio Institucional: Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82417/Machaca_PKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez Ruíz, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning. <https://latam.cengage.com/libros/metodologia-de-la-investigacion-2/?msckid=c930ee10cfc911ec866892c31ec7afdd>
- Morales Vallejo, D. A. (2016). *La efectividad de la comunicación interna en la dirección territorial de salud de Caldas. Colombia*. Tesis <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/3992/3/DDMEGCC19.pdf>
- Moscoso, L., & Díaz, L. (2018). *Aspectos éticos en la investigación cualitativa con niños*. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 57-67. <https://doi.org/https://doi.org/10.18359/rlbi.2955>
- Navarro Janampa, F. (2019). *La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Padre de Abad-Aguaytía*. Tesis Maestría. (Repositorio Universidad Nacional Agraria de la Selva). https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1531/FNJ_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Newbolt, P., Carlson, W., y Thorne, B. (2008). *Estadística para administración y economía*. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Ñaupas, H. P., Mejía, E. M., Novoa, E. R., y Villagómez, A. P. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis* (4 ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- OLACEFS. (2021). *La Comunicación interna en tiempos de crisis ante la pandemia COVID-19*. <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2021/03/Informe-de-Encuesta-Comunicaci%C3%B3n-Interna-en-tiempo-de-crisis.pdf>
- Olano Llanos, J. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lambayeque. Chiclayo - Perú*. Tesis Maestría. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68933/Olano_LJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Quezada, N. L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Macro.
- Reátegui Pezo, J. R. *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. Tesis Maestría.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52631/Reategui_PJR%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reis Neto, M. T., Fulgencio Da Silva, L. C., y Avelar Ferreira, C. A. (2018). *Influencia de la Comunicación Interna de las Organizaciones Actuación: Propuesta de modelo*. James Terence Coulter Wright.
https://www.academia.edu/37771148/Nfluence_of_Internal_Communication_on_the_Organizations_Performance_Proposition_of_Model_I
- Rivera Martínez, I. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital la Carlota en Montemorelos*. Tesis de Maestría. (Repositorio Universidad de Montemorelos).
<file:///D:/Documents/Downloads/Tesis%20Iliana%20Rivera.pdf>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*.
http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento_Organizacional_15edi-Robbins.pdf
- Romm, N. (2020). Reflections on a Post-Qualitative Inquiry With Children/Young. Forum Qualitative Sozialforschung. Qualitative Social Research, 21(1), 1-37.
<doi:http://dx.doi.org/10.17169/fqs21.1.3360>
- Sánchez, H. C., y Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica (5 ed.)*. Lima: Business Support Aneth SRL.
- Siurana, J. C. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas, (22), 121-157.
<http://dx.doi.org/10.4067/S071892732010000100006>
- SPSS, V. 2. (2013). IBM SPSS statistics base 22. (C. N. Drive, Ed.) Armonk, New York, EE. UU.: North Castle Drive.

- Supo, J. (2014). *Seminario de investigación científica, sinopsis del libro*. México: México.
- Torner, C. S. (2020). *Liderazgo adaptativo y desempeño. Estrategia bajo un contexto COVID19 en una organización del sector eléctrico Colombiano. Artículo de investigación*. (Repositorio Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea de México).
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-estrategica-organizacio/article/view/4558/4547>
- Universidad César Vallejo. (2021). Código de ética, RCUN°0340-2021-UCV.
- Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Velásquez, A., y Rey, N. (2010). En Metodología de la investigación. Lima, Perú: San Marcos.
- Vidarte Rojas, J. J. (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso Consejo Nacional de la Magistratura Lima*. Tesis Maestría
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10372/Vidarte_rj.pdf?sequence=3

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la tesis.

TÍTULO: Comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022							
AUTOR: Sonia Prado Sulcaray							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna descendente se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022?</p> <p>¿De qué medida la comunicación interna ascendente, se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022?</p> <p>¿De qué manera la comunicación interna lateral se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna ascendente y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna lateral y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la comunicación interna descendente y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022</p> <p>Existe relación entre la comunicación interna ascendente y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022</p> <p>Existe relación entre la comunicación interna lateral y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022.</p>	Variable uno: Comunicación interna				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
			Descendente	- Fijar metas. - Procedimientos del trabajo. - Dar solución. - Cambios que se propongan. - Sugerencias.	1;2 3;4 5;6 7; 8	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			Ascendente	- Conocer las metas. - Problemas planteados. - Sentimiento. - Funciones diarias. - Ideas y mejoras.	9 10 11;12 13;14 15		
			Lateral	- Intercambio de ideas. - Canales formales. - Comunicar. - Coordinación. - Evadir o ignorar	16 17 18 19 20; 21		
			Variable dos: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Eficacia	- Cumplimiento de los objetivos.	1	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	
				- Metas estratégicas.	2		
				- Focalización.	3		
- Cubrir la demanda	4						

			<p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar e incremento de los servicios. - Alcanzar un nivel establecido. - Mínima cantidad de recursos. 	<p>5 6;7 8;9 ;10</p>	Siempre (5)	
			<p>Económica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos económicos. - Cumplimiento de objetivos. 	<p>11 12;13</p>		
			<p>Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta. - Necesidades de los usuarios. - Mejora de la calidad. 	<p>14;15 16;17 18;19</p>		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS	
<p>Tipo Básica Diseño: No experimental, transversal correlacional Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético deductivo</p>		<p>Población: 234 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022</p> <p>Muestra: 146 trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima - 2022</p> <p>Muestreo: No probabilístico, aleatorio</p>	<p>Variable 1: Comunicación interna Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Br. Sonia Prado Sulcaray</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Br. Sonia Prado Sulcaray</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencia.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman.</p>	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Comunicación interna	Una buena comunicación es fundamental para la eficacia de toda entidad u organización, es una herramienta de gestión por el cual se busca la eficiencia en la transmisión y comprensión del mensaje que se quiere hacer llegar a los integrantes de la institución Robbins y Judge (2013)	Analiza la comunicación interna respecto a los trabajadores de una UGEL, para lo cual aplica una encuesta y asumiendo como dimensiones descendente, ascendente y lateral, además emplea una escala ordinal con cinco niveles.	Descendente	<ul style="list-style-type: none"> - Fijar metas. - Procedimientos del trabajo. - Dar solución. - Cambios que se propongan. - Sugerencias 	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Ascendente	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer las metas. - Problemas planteados. - Sentimiento. - Funciones diarias. - Ideas y mejoras. 	
			Lateral	<ul style="list-style-type: none"> - Intercambio de ideas. - Canales formales. - Comunicar. - Coordinación. - Evadir o ignorar 	
Variable 2 Desempeño laboral	El desempeño laboral en la administración pública se refiere a actuar, trabajar, dedicarse a una actividad, pero que requiere un concepto más amplio para el ámbito de la gestión pública (Cristóbal y Armijo, 2005).	Analiza el desempeño laboral respecto a los trabajadores de una UGEL, para lo cual aplica una encuesta y asumiendo como dimensiones eficacia, eficiencia, económica y calidad además emplea una escala ordinal con cinco niveles.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los objetivos. - Metas estratégicas. - Focalización. - Cubrir la demanda 	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Generar e incremento de los servicios. - Alcanzar un nivel establecido. - Mínima cantidad de recursos. 	
			Económica	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos económicos. - Cumplimiento de objetivos. 	
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta. - Necesidades de los usuarios. - Mejora de la calidad. 	

Anexo 3. Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Sonia Prado Sulcaray, con Nro. DNI. 40677529, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local. Lima, 2022” el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Comunicación interna

Escala autovalorativa

Siempre	(S)	= 5
Casi siempre	(CS)	= 4
A veces	(AV)	= 3
Casi nunca	(CN)	= 2
Nunca	(N)	= 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Comunicación Interna.	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Descendente.					
1) Considera usted que los funcionarios comunican de manera oportuna a trabajadores las metas institucionales.					
2) Cree usted que las instrucciones de los procedimientos laborales le llegan mediante un funcionario de la entidad.					
3) Considera que los procesos establecidos se cumplen para lograr los objetivos.					
4) Considera que la información proporcionada para el logro metas en la entidad son confiable.					
5) Se siente altamente identificado con la misión, visión y valores institucionales de la entidad.					
6) Tiene conocimiento sobre los indicadores y objetivos de la entidad.					
7) Considera usted que existe un mecanismo de solución de conflictos para tener un buen clima laboral.					
8) Considera usted necesario generar una reestructuración procedimental para mejorar la comunicación en la entidad.					
Dimensión 2: Ascendente.					
9) Considera usted importante informar, los resultados alcanzados.					
10) Cree usted que las soluciones planteadas a los problemas que pudieran presentarse en algún área son de forma eficiente.					

11) Tiene confianza con su jefe para manifestar malentendidos y resolver conflictos en el ambiente de trabajo.					
12) Considera usted trasladar a la jefatura los sentimientos o emociones de los colaboradores para gestionar alguna alternativa de solución.					
13) Considera usted que se comunica de forma eficiente los procedimientos de mejora de gestión institucional.					
14) Comparte usted alternativas de solución para el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
15) Comparte usted con su jefe las acciones que va desarrollar en relación a su trabajo.					
Dimensión 3: Lateral.					
16) Existe intercambio de ideas con las distintas áreas de la entidad para el cumplimiento de las metas.					
17) Intercambio información con mis compañeros para coordinar el trabajo con las distintas áreas de la entidad.					
18) Utiliza documentos formales para realizar actividades de coordinación con otras áreas de la entidad.					
19) Comparto mis conocimientos y metodología para realizar agilizar el trabajo y lograr las metas de la entidad.					
20) Cuenta usted con el apoyo de su jefe de área para desarrollar actividades en beneficio de la entidad.					
21) Se reúne periódicamente con su jefe para informar los logros alcanzados en el área de trabajo.					

Muchas gracias

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Sonia Prado Sulcaray, con Nro. DNI. 40677529, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local. Lima, 2022” el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Desempeño laboral

Escala autovalorativa

Siempre	(S)	= 5
Casi siempre	(CS)	= 4
A veces	(AV)	= 3
Casi nunca	(CN)	= 2
Nunca	(N)	= 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Desempeño laboral	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Eficacia.					
1) Cumple con los objetivos estratégicos en el plazo determinado.					
2) Organiza sus actividades laborales para cumplir con las metas establecidas.					
3) Con qué continuidad se establece el uso de recursos de manera óptima para alcanzar resultados.					
4) Desarrolla funciones orientados a los objetivos y resultados institucionales.					
Dimensión 2: Eficiencia					
5) Considera que se esfuerza en brindar una buena atención al público.					
6) Ejecuta actividades de manera eficaz que brindan beneficio para la institución.					
7) Se siente capacitado para desarrollar funciones por iniciativa propia para el logro de las metas.					
8) Evalúa su trabajo de manera constante para medir su desempeño laboral.					
9) Realiza coordinaciones con su jefatura para identificar deficiencias laborales.					
10) Cumple usted con las tareas encomendadas a tiempo.					
Dimensión 3: Económica.					
11) Considera que la entidad utiliza recursos económicos destinados para un fin específico.					

12) Cree que los fondos que se destina a la entidad son usados de manera eficiente.					
13) Considera que los recursos económicos de la entidad son distribuidos según los requerimientos de cada área.					
Dimensión 4: Calidad.					
14) Desarrolla sus funciones de manera rápida y oportuna.					
15) Se muestra usted amable y respetuoso en el trato hacia sus compañeros y usuario.					
16) Se implementa estrategias para descubrir las necesidades en el ambiente laboral.					
17) Se evalúa el rendimiento y conocimiento para identificar sus capacidades laborales.					
18) Manifiesta sus habilidades para lograr los objetivos establecidos.					
19) Hace uso racional de los recursos brindados por la entidad.					

Muchas gracias

Anexo 4. Validación de instrumentos



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESCENDENTE								
1	Considera usted que los funcionarios comunican de manera oportuna a trabajadores las metas institucionales.	✓		✓		✓		
2	Cree usted que las instrucciones de los procedimientos laborales le llegan mediante en funcionario de la entidad.	✓		✓		✓		
3	Considera que los procesos establecidos se cumplen para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
4	Considera que la información proporcionada para el logro de metas en la entidad es confiable.	✓		✓		✓		
5	Se siente altamente identificado con la misión, visión y valores institucionales de la entidad.	✓		✓		✓		
6	Tiene conocimiento sobre los indicadores y objetivos de la entidad.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que existe un mecanismo de solución de conflictos para tener un buen clima laboral.	✓		✓		✓		
8	Considera usted necesario generar una reestructuración procedimental para mejorar la comunicación en la entidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ASCENDENTE								
9	Considera usted importante informar, los resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que las soluciones planteadas a los problemas que pudieran presentarse en algún área son de forma eficiente.	✓		✓		✓		
11	Tiene confianza con su jefe para manifestar malentendidos y resolver conflictos en el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Considera usted trasladar a la jefatura los sentimientos o emociones de los colaboradores para gestionar alguna alternativa de solución.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que se comunica de forma eficiente los procedimientos de mejora de gestión institucional.	✓		✓		✓		
14	Comparte usted alternativas de solución para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
15	Comparte usted con su jefe las acciones que va desarrollar en relación a su trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: LATERAL								
16	Existe intercambio de ideas con las distintas áreas de la entidad para el cumplimiento de las metas.	✓		✓		✓		
17	Intercambio información con mis compañeros para coordinar el trabajo con las distintas áreas de la entidad.	✓		✓		✓		
18	Utiliza documentos formales para realizar actividades de coordinación con otras áreas de la entidad.	✓		✓		✓		
19	Comparto mis conocimientos y metodología para realizar agilizar el trabajo y lograr las metas de la entidad.	✓		✓		✓		
20	Cuenta usted con el apoyo de su jefe de área para desarrollar actividades en beneficio de la entidad.	✓		✓		✓		
21	Se reúne periódicamente con su jefe para informar los logros alcanzados en el área de trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Yataco Ramírez Luis Alberto.

DNI: 21815782

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

Lima, 09 de mayo del 2022.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA							
1	Cumple con los objetivos estratégicos en el plazo determinado.	✓		✓		✓		
2	Organiza sus actividades laborales para cumplir con las metas establecidas.	✓		✓		✓		
3	Con qué continuidad se establece el uso de recursos de manera óptima para alcanzar resultados.	✓		✓		✓		
4	Desarrolla funciones orientados a los objetivos y resultados institucionales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que se esfuerza en brindar una buena atención al público.	✓		✓		✓		
6	Ejecuta actividades de manera eficaz que brindan beneficio para la institución.	✓		✓		✓		
7	Se siente capacitado para desarrollar funciones por iniciativa propia para el logro de las metas.	✓		✓		✓		
8	Evalúa su trabajo de manera constante para medir su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
9	Realiza coordinaciones con su jefatura para identificar deficiencias laborales.	✓		✓		✓		
10	Cumple usted con las tareas encomendadas a tiempo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ECONÓMICA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que la entidad utiliza recursos económicos destinados para un fin específico.	✓		✓		✓		
12	Cree que los fondos que se destina a la entidad son usados de manera eficiente.	✓		✓		✓		
13	Considera que los recursos económicos de la entidad son distribuidos según los requerimientos de cada área.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Desarrolla sus funciones de manera rápida y oportuna.	✓		✓		✓		
15	Se muestra usted amable y respetuoso en el trato hacia sus compañeros y usuario.	✓		✓		✓		
16	Se implementa estrategias para descubrir las necesidades en el ambiente laboral.	✓		✓		✓		
17	Se evalúa el rendimiento y conocimiento para identificar sus capacidades laborales.	✓		✓		✓		
18	Manifiesta sus habilidades para lograr los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
19	Hace uso racional de los recursos brindados por la entidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Yataco Ramírez Luis Alberto.

DNI: 21815782

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

Lima, 09 de mayo del 2022.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
YATACO RAMIREZ, LUIS ALBERTO DNI 21815782	BIOLOGO CON MENCION EN MICROBIOLOGIA Y PARASITOLOGIA Fecha de diploma: 16/07/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
YATACO RAMIREZ, LUIS ALBERTO DNI 21815782	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 16/07/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
YATACO RAMIREZ, LUIS ALBERTO DNI 21815782	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2013 Fecha egreso: 17/07/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
YATACO RAMIREZ, LUIS ALBERTO DNI 21815782	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 30/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/10/2017 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DESCENDENTE								
1	Considera usted que los funcionarios comunican de manera oportuna a trabajadores las metas institucionales.	✓		✓		✓		
2	Cree usted que las instrucciones de los procedimientos laborales le llegan mediante en funcionario de la entidad.	✓		✓		✓		
3	Considera que los procesos establecidos se cumplen para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
4	Considera que la información proporcionada para el logro de metas en la entidad es confiable.	✓		✓		✓		
5	Se siente altamente identificado con la misión, visión y valores institucionales de la entidad.	✓		✓		✓		
6	Tiene conocimiento sobre los indicadores y objetivos de la entidad.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que existe un mecanismo de solución de conflictos para tener un buen clima laboral.	✓		✓		✓		
8	Considera usted necesario generar una reestructuración procedimental para mejorar la comunicación en la entidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ASCENDENTE		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted importante informar, los resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que las soluciones planteadas a los problemas que pudieran presentarse en algún área son de forma eficiente.	✓		✓		✓		
11	Tiene confianza con su jefe para manifestar malentendidos y resolver conflictos en el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Considera usted trasladar a la jefatura los sentimientos o emociones de los colaboradores para gestionar alguna alternativa de solución.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que se comunica de forma eficiente los procedimientos de mejora de gestión institucional.	✓		✓		✓		
14	Comparte usted alternativas de solución para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
15	Comparte usted con su jefe las acciones que va desarrollar en relación a su trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: LATERAL		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existe intercambio de ideas con las distintas áreas de la entidad para el cumplimiento de las metas.	✓		✓		✓		
17	Intercambio información con mis compañeros para coordinar el trabajo con las distintas áreas de la entidad.	✓		✓		✓		
18	Utiliza documentos formales para realizar actividades de coordinación con otras áreas de la entidad.	✓		✓		✓		
19	Comparto mis conocimientos y metodología para realizar agilizar el trabajo y lograr las metas de la entidad.	✓		✓		✓		
20	Cuenta usted con el apoyo de su jefe de área para desarrollar actividades en beneficio de la entidad.	✓		✓		✓		
21	Se reúne periódicamente con su jefe para informar los logros alcanzados en el área de trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si existe suficiencia para su aplicación*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Asmad Mena, Gimmy Roberto*

DNI: 09452979.

Especialidad del validador: *Dr. en Educación, Metodólogo*

Lima, 10 de mayo del 2022.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA							
1	Cumple con los objetivos estratégicos en el plazo determinado.	✓		✓		✓		
2	Organiza sus actividades laborales para cumplir con las metas establecidas.	✓		✓		✓		
3	Con qué continuidad se establece el uso de recursos de manera óptima para alcanzar resultados.	✓		✓		✓		
4	Desarrolla funciones orientados a los objetivos y resultados institucionales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que se esfuerza en brindar una buena atención al público.	✓		✓		✓		
6	Ejecuta actividades de manera eficaz que brindan beneficio para la institución.	✓		✓		✓		
7	Se siente capacitado para desarrollar funciones por iniciativa propia para el logro de las metas.	✓		✓		✓		
8	Evalúa su trabajo de manera constante para medir su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
9	Realiza coordinaciones con su jefatura para identificar deficiencias laborales.	✓		✓		✓		
10	Cumple usted con las tareas encomendadas a tiempo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ECONÓMICA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que la entidad utiliza recursos económicos destinados para un fin específico.	✓		✓		✓		
12	Cree que los fondos que se destina a la entidad son usados de manera eficiente.	✓		✓		✓		
13	Considera que los recursos económicos de la entidad son distribuidos según los requerimientos de cada área.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Desarrolla sus funciones de manera rápida y oportuna.	✓		✓		✓		
15	Se muestra usted amable y respetuoso en el trato hacia sus compañeros y usuario.	✓		✓		✓		
16	Se implementa estrategias para descubrir las necesidades en el ambiente laboral.	✓		✓		✓		
17	Se evalúa el rendimiento y conocimiento para identificar sus capacidades laborales.	✓		✓		✓		
18	Manifiesta sus habilidades para lograr los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
19	Hace uso racional de los recursos brindados por la entidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si existe suficiencia para su aplicación*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Asmad Mena, Gimmy Roberto*

DNI: 09452979.

Especialidad del validador: *Dr. en Educación, Metodólogo*

Lima, 10 de mayo del 2022.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ASMAD MENA, GIMMY ROBERTO DNI 09452979	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD: QUIMICA - MATEMATICA Fecha de diploma: 14/08/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
ASMAD MENA, GIMMY ROBERTO DNI 09452979	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 07/12/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
ASMAD MENA, GIMMY ROBERTO DNI 09452979	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION - Fecha de diploma: 31/01/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ASMAD MENA, GIMMY ROBERTO DNI 09452979	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/06/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DESCENDENTE							
1	Considera usted que los funcionarios comunican de manera oportuna a trabajadores las metas institucionales.	✓		✓		✓		
2	Cree usted que las instrucciones de los procedimientos laborales le llegan mediante en funcionario de la entidad.	✓		✓		✓		
3	Considera que los procesos establecidos se cumplen para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
4	Considera que la información proporcionada para el logro de metas en la entidad es confiable.	✓		✓		✓		
5	Se siente altamente identificado con la misión, visión y valores institucionales de la entidad.	✓		✓		✓		
6	Tiene conocimiento sobre los indicadores y objetivos de la entidad.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que existe un mecanismo de solución de conflictos para tener un buen clima laboral.	✓		✓		✓		
8	Considera usted necesario generar una reestructuración procedimental para mejorar la comunicación en la entidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ASCENDENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted importante informar, los resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que las soluciones planteadas a los problemas que pudieran presentarse en algún área son de forma eficiente.	✓		✓		✓		
11	Tiene confianza con su jefe para manifestar malentendidos y resolver conflictos en el ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Considera usted trasladar a la jefatura los sentimientos o emociones de los colaboradores para gestionar alguna alternativa de solución.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que se comunica de forma eficiente los procedimientos de mejora de gestión institucional.	✓		✓		✓		
14	Comparte usted alternativas de solución para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
15	Comparte usted con su jefe las acciones que va desarrollar en relación a su trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: LATERAL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existe intercambio de ideas con las distintas áreas de la entidad para el cumplimiento de las metas.	✓		✓		✓		
17	Intercambio información con mis compañeros para coordinar el trabajo con las distintas áreas de la entidad.	✓		✓		✓		
18	Utiliza documentos formales para realizar actividades de coordinación con otras áreas de la entidad.	✓		✓		✓		
19	Comparto mis conocimientos y metodología para realizar agilizar el trabajo y lograr las metas de la entidad.	✓		✓		✓		
20	Cuenta usted con el apoyo de su jefe de área para desarrollar actividades en beneficio de la entidad.	✓		✓		✓		
21	Se reúne periódicamente con su jefe para informar los logros alcanzados en el área de trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Levano Bazan Victor Hugo Martín.

DNI: 40049086

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

Lima, 09 de mayo del 2022.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA							
1	Cumple con los objetivos estratégicos en el plazo determinado.	✓		✓		✓		
2	Organiza sus actividades laborales para cumplir con las metas establecidas.	✓		✓		✓		
3	Con qué continuidad se establece el uso de recursos de manera óptima para alcanzar resultados.	✓		✓		✓		
4	Desarrolla funciones orientados a los objetivos y resultados institucionales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que se esfuerza en brindar una buena atención al público.	✓		✓		✓		
6	Ejecuta actividades de manera eficaz que brindan beneficio para la institución.	✓		✓		✓		
7	Se siente capacitado para desarrollar funciones por iniciativa propia para el logro de las metas.	✓		✓		✓		
8	Evalúa su trabajo de manera constante para medir su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
9	Realiza coordinaciones con su jefatura para identificar deficiencias laborales.	✓		✓		✓		
10	Cumple usted con las tareas encomendadas a tiempo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ECONÓMICA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que la entidad utiliza recursos económicos destinados para un fin específico.	✓		✓		✓		
12	Cree que los fondos que se destina a la entidad son usados de manera eficiente.	✓		✓		✓		
13	Considera que los recursos económicos de la entidad son distribuidos según los requerimientos de cada área.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Desarrolla sus funciones de manera rápida y oportuna.	✓		✓		✓		
15	Se muestra usted amable y respetuoso en el trato hacia sus compañeros y usuario.	✓		✓		✓		
16	Se implementa estrategias para descubrir las necesidades en el ambiente laboral.	✓		✓		✓		
17	Se evalúa el rendimiento y conocimiento para identificar sus capacidades laborales.	✓		✓		✓		
18	Manifiesta sus habilidades para lograr los objetivos establecidos.	✓		✓		✓		
19	Hace uso racional de los recursos brindados por la entidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Levano Bazan Victor Hugo Martin.

DNI: 40049086

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

Lima, 09 de mayo del 2022.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>LEVANO BAZAN, VICTOR HUGO MARTIN DNI 40049086</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 07/09/17 Modalidad de estudios: A DISTANCIA</p> <p>Fecha matrícula: 22/04/2008 Fecha egreso: 21/08/2016</p>	<p>UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i></p>
<p>LEVANO BAZAN, VICTOR HUGO MARTIN DNI 40049086</p>	<p>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos

0,53 a menos	= nula confiabilidad
0,54 a 0,59	= baja confiabilidad
0,60 a 0,65	= confiable
0,66 a 0,71	= muy confiable
0,72 a 0,99	= excelente confiabilidad
1.00	= perfecta confiabilidad

Tabla de valores de confiabilidad (Ñaupas et al., 2014, Pg. 217)

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman

Valor	Lectura
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Estadística para la administración y economía (Newbolt et al. 2018)

Según Newbolt et al. (2008), indicó la escala siguiente de valores e interpretaciones de Rho de Spearman, además refiere que el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a +1.00, dando el consiguiente esquema.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y desempeño laboral en trabajadores de una unidad de gestión educativa local, Lima - 2022", cuyo autor es PRADO SULCARAY SONIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI DNI: 70082745 ORCID 0000-0002-6569-0634	Firmado digitalmente por: DCALDERONPA el 09-08-2022 23:07:13

Código documento Trilce: TRI - 0406091