

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL EQUIPO
EDUCATIVO DE I.E N°82594 DE LA CIUDAD DE
CAJAMARCA - 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Mayra Yessenia Chuquiruna Perez

Asesor:

Mg. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz

<https://orcid.org/0000-0002-0422-6037>

Cajamarca - Perú

2024


JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	RICHARD ALEJANDRO AGUIRRE CAMARENA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	LEIDY LUCIA MÉNDEZ GUTIÉRREZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	CRISTHIAN PAUL CESPEDES ORTIZ
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

 Página 2 of 114 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega tm:uid::1:3001905267




19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, a mi hermano y a mis seres queridos, quienes me brindaron apoyo, motivación y confianza en mi trayecto universitario, dedico esta investigación a cada uno de ellos con todo el aprecio y cariño.

AGRADECIMIENTO

Expreso principalmente mi gratitud a Dios, por haberme dado fuerza y permitirme culminar con éxito esta investigación, así mismo, por brindarme unos padres maravillosos a quienes agradezco por el amor incondicional que me dan y por todo el apoyo que me han ofrecido para culminar con éxito mi carrera.

Agradezco a mi hermano y a mis seres queridos quienes estuvieron a mi lado ayudándome a superar los desafíos y motivándome a mejorar.

Manifiesto mi agradecimiento al Mg. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz quien con sus conocimientos me orientó y apoyó en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Finalmente, emito mi gratitud a la directora María Del Rosario Alcántara Chávez de la I.E. N°82594 – Pachacútec quien me permitió realizar la correspondiente indagación y a la misma vez, agradezco a cada uno de los integrantes del equipo educativo por haber colaborado en el desarrollo del estudio.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN.....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Formulación del problema	35
1.3. Objetivos	36
1.4. Hipótesis.....	36
1.5. Justificación o importancia.....	37
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	39
2.1. Tipo de Investigación	39
2.1.1. Enfoque	39
2.1.2. Tipo	39
2.1.3. Correlación	39
2.1.4. Diseño	40
2.2. Población y Muestra.....	40
2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos	41
2.3.1. Técnicas e Instrumentos	41

2.3.2. Análisis de Datos.....	43
2.4. Procedimiento.....	44
2.5. Aspectos éticos de la Investigación.....	45
CAPÍTULO III: RESULTADOS	47
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	69
REFERENCIAS	78
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala de medición Likert del Cuestionario.....	43
Tabla 2: Valoración porcentual comunicación interna dimensión comunicación intrapersonal .	50
Tabla 3: Valoración porcentual comunicación interna dimensión comunicación interpersonal .	51
Tabla 4: Valoración porcentual comunicación interna dimensión comunicación institucional	53
Tabla 5: Valoración porcentual desempeño laboral dimensión habilidades personales	55
Tabla 6: Valoración porcentual desempeño laboral dimensión habilidades profesionales	57
Tabla 7: Valoración porcentual desempeño laboral dimensión habilidades profesionales	59
Tabla 8: Pruebas de normalidad	61
Tabla 9: Intervalos de Correlación de Spearman para interpretación	62
Tabla 10: Prueba de hipótesis.....	62
Tabla 11: Prueba de hipótesis específica 1: Relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral.....	64
Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 2: Relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral.....	65
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 3: Relación entre la comunicación Institucional y el desempeño laboral.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño no experimental.	40
Figura 2: Característica de la muestra según su género	47
Figura 3: Característica de la muestra por tiempo de servicio	48
Figura 4: Característica de la muestra por edad	49
Figura 5: Valor porcentual general de las variables	60
Figura 6: Valor porcentual general de las variables	61

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral en el equipo educativo de la institución educativa N°82594 – Pachacútec, Cajamarca. El tipo de investigación es básico de enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental y de corte transversal. El nivel de la investigación es correlacional, la población y la muestra está conformada por 20 personas las cuales conforman el equipo educativo de la N°82594 – Pachacútec. La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, la cual fue aplicada de manera presencial, con una confiabilidad de 0.857 Alfa de Cronbach. El instrumento aplicado fue validado por el juicio de expertos.

Finalmente, se demostró que entre la comunicación interna y el desempeño laboral existe una relación, teniendo como coeficiente de Rho Spearman 0.686, lo que indica según en la tabla de los intervalos Spearman existe una correlación positiva, así mismo, se presenta el nivel de significancia bilateral de 0.001 el cual es < 0.05 , concluyendo que las variables estudiadas se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione la comunicación interna adecuadamente se obtendrá un buen desempeño laboral en el equipo educativo de la N°82594 – Pachacútec.

PALABRAS CLAVES: “Comunicación interna”, “Comunicación interna organizacional”, “Desempeño laboral”, “Desempeño laboral organizacional”.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El constante cambio que se presenta hoy en día en el mundo conlleva exigentemente que las empresas se adapten a los distintos cambios globalizados y tecnológicos, en su proceso de adaptación emplean diferentes estrategias y métodos, así como también plantean metas y objetivos donde estas son distribuidas con los colaboradores de una organización, ante esta realidad es posible observar que existen problemas en la gestión de la comunicación interna y en el desempeño laboral las cuales afectan en el desarrollo y permanencia de una organización, así mismo, en los colaboradores.

Seguidamente, se muestran los problemas que se encontraron en el contexto internacional concerniente a la variable de la comunicación interna.

Un estudio realizado en Talca (Chile) por Vivas et al. (2019) señala que los colaboradores de la institución Liceo Técnico Amelia Courbis no aplican una buena gestión administrativa lo cual no hay una buena comunicación interna entre ellos lo que ocasiona que los procesos empleados en la institución no sean efectivos los cuales también se vinculan con la cultura organizacional que se ha ido construyendo en la institución.

Así mismo, Papić (2019) realizó un estudio en los establecimientos educacionales municipalizados en Chile donde encontró que existe falta de práctica de comunicación interna entre los directivos, docente y administrativos de las instituciones educativas las cuales influyen en la labor diaria que llevan a cabo, en la identidad y en la seguridad de los procesos académicos, ante estos problemas presentados también es afectada la comunidad estudiantil. Además, manifiesta que el tipo de comunicación que manejan es internamente,

es decir, es la forma en la que llega más rápido la información a los colaboradores de más rango.

En Ecuador, Andrade y Pizarro (2019) señalan la problemática de su investigación en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte que la gestión administrativa carece ante de una buena comunicación interna que garantice el desarrollo en las relaciones interpersonales por lo que esta incidencia radica en el clima organizacional de la institución tomando en cuenta que lo mencionado constituye gran parte fundamental de toda organización moderna y competitiva.

En el mismo país, Vargas (2019) determinó la problemática que se presenta en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil que la gestión de la comunicación interna entre los integrantes de la facultad es deficiente, lo cual trae como consecuencia el desconocimiento de objetivos, proyectos y actividades que ejecuta la institución, así mismo, los miembros (estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicio) mencionan que no existe una motivación que conecte a los integrantes de la organización lo cual influye con el desarrollo organizacional. Se considera que la comunicación interna es una herramienta que permite relacionar a los miembros internos transmitiendo diversos mensajes que ofrezcan interacción entre ellos mismos y esto no está presente en dicha institución.

Como siguiente, se mostrarán los problemas encontrados en el contexto nacional relacionados a la variable comunicación interna.

En Perú, Roncal (2018) considera que el sector educativo es uno de los ministerios que mayor atención capta por las controversias y protestas que surgen a raíz de una pésima comunicación y falta de entendimiento entre el magisterio y el gobiernos, así mismo, la

institución Pedro Pablo Atusparia, organización en la cual realizó un estudio donde dio a conocer su problemática que hace hincapié en la deficiente comunicación interna que existe la cual se ha intentado reforzar con el ingreso de nuevo personal directivo, sin embargo, la institución está lejos de ser óptima en gestión educativa. Por otro lado, observa que las actividades que se realizan son rutinarias y se conoce de manera básica el sistema educativo lo cual esto se debe a desacuerdos, conflictos, quejas, desinterés en las actividades, desmotivación en los nuevos proyectos dejando en claro la falta de compromiso e identificación con la organización.

Para Sánchez (2018) la comunicación interna en una organización cumple el rol fundamental para el logro de los objetivos planteados institucionales en los procesos de gestión y en el bienestar de las personas, en la investigación desarrollada en la Institución Educativa Pública Domingo Mandamiento Sipán ubicada en Perú en el distrito Hualmay observó inobedientes que no permiten lograr una adecuada organización, no hay conducción ni liderazgo, colaboradores conformistas e incoherentes, estos problemas mencionados radican en la gestión de la comunicación interna ya que considera que es un factor de desarrollo y si esta no es efectiva puede se muestra como una debilidad que afecta el desarrollo organizacional de la institución educativa.

Aparicio (2020) en la investigación que realizó en la Universidad Nacional Micaela Bastidas, menciona que se evidencian problemas de identidad corporativa y problemas con la comunicación interna, lo cual da a conocer que para estos problemas presentados en muchas instituciones no existe una política que rescate una buena imagen de la institución, pero sí se puede mejorar dichas actitudes presentadas por los colaboradores.

Así mismo, Espinoza y Espinoza (2018) señalan en su investigación realizada que en las instituciones educativas secundarias del distrito de la unión existen dificultades en la gestión pedagógica, en el desempeño de los docentes y con los estudiantes, lo cual estos problemas repercuten en la mala gestión de la comunicación interna que tienen las instituciones educativas.

La comunicación interna es uno de los factores principales con gran función en una organización, muchos de ellos la suelen llamar y considerar como la columna vertebral de la empresa, esta permite construir una identidad estable de la organización, mejorar el ambiente o clima organizacional, motivar a los colaboradores, dar a conocer los objetivos y metas trazadas a cada uno de los miembros que la componen y mediante esto ellos puedan mejorar el desempeño laboral dentro de la organización ya que se sabe que los colaboradores también cumplen un rol muy importante en una organización y se asume que la comunicación interna y el desempeño laboral están ligados en el desarrollo y crecimiento de una organización.

Seguidamente, se muestra los problemas que se encontraron en el contexto internacional concerniente a la variable desempeño laboral.

En México, un estudio realizado por Hernández (2021) menciona que las condiciones laborales en una organización configuran los resultados del desempeño laboral, es decir, los colaboradores impartan de manera directa en las metas críticas de la organización por ello es de suma importancia que los miembros de las empresas dediquen su esfuerzo en mejorar su comunicación, fomentar la motivación y reforzar la satisfacción, estos datos lo encontró en una de las cinco organizaciones públicas y privadas donde realizó sus estudios.

Así mismo, en Colombia, Lizarazo (2019) realizó un estudio en dos instituciones educativas Gustavo Cote Uribe y el Instituto Tecnológico Salesiano Eloy Valenzuela donde encontró la problemática que el personal docente no trabaja en un ambiente organizacional agradable, el clima organizacional donde desempeñan sus actividades diariamente era hostil, había rivalidades entre docentes y no podía faltar el bajo desempeño laboral y desinterés de los directivos por los procesos que tienen que ver con el clima organizacional, además, considera que es necesario que todo el personal educativo tenga objetivos comunes ya que el personal docente tiene un papel muy importante en el trabajo que desempeña, así como también el trato que se genera entre el rector, los colegas y los estudiantes.

En Cuba, Álvarez et al. (2018) indicaron en su investigación realizada que la problemática que presentan las Instituciones de Educación Superior es una diaria confrontación que tienen por mejorar el desempeño laboral, este problema radica en la baja competitividad, falta de innovación, mejoramiento de cualidades, capacidades, fortalezas, aptitudes las cuales estas son definidas por las diversas situaciones que existen en el entorno de su trabajo.

En Venezuela, González (2020) realizó un estudio a los docentes del estado Nueva Esparta, donde encontró la problemática que el desempeño laboral en los docentes es deficiente ya que estos suelen ser interdisciplinarios y no hay una buena comunicación fluida entre ellos, además, su método de enseñanza de manera investigativa con los alumnos, da a notar que tampoco hay buena comunicación entre los docentes y los alumnos de la institución educativa.

Como siguiente, se mostrarán los problemas encontrados en el contexto nacional relacionados a la variable desempeño laboral.

En Perú, Huaita y Luza (2018) mencionan en su investigación realizada en las instituciones educativas de nivel secundario de los barrios altos de Lima que los docentes no se encuentran satisfechos en el ámbito laboral lo cual radica en el adverso clima institucional determinado por la desigualdad en cuanto a las capacidades, remuneración y proyectos en la institución, esto repercute deficientemente en el desempeño laboral y sabiendo aún más que los principales perjudicados son las estudiantes.

Curitima (2020) hace mención en su investigación realizada que la problemática radica en los directivos de las instituciones educativas del nivel primario de Tarapoto (Perú) ya que se evidencia el mal desempeño laboral cuyos factores se tiene al liderazgo, participación, planificación y la gestión de actividades es demasiado frágil, lo cual trae problemas en el desarrollo de las instituciones, así como también afecta en el desempeño estudiantil, por ello se debe realizar una buena gestión desde la perspectiva administrativa y según los procesos pedagógicos.

Por otro lado, Fuentes (2018) en su investigación señala que en la unidad de gestión educativa local 01 de San Juan de Miraflores no hay una buena gestión de comunicación entre los miembros de la institución, ya se refleja en el desconocimiento de la misión, visión y valores, además de ello hay falta de compromiso al trabajar en equipo, esto se ve reflejado en el desempeño laboral que tienen al desarrollar sus actividades y en su comportamiento en la instrucción educativa.

Así mismo, Vilcas (2019) identifica la problemática en la universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle que los programas de capacitación son muy

importantes y contribuyen en el desempeño laboral, sin embargo, no está presente en la institución lo cual afecta en el desempeño laboral limitándose desarrollar las actividades eficientemente, muy aparte de ello comenta que existe falta de integración por parte del trabajador hacia la empresa, al igual que en los equipos de trabajo y sobre todo carece de satisfacción personal.

En consecuencia, desde mi punto de vista con los estudios internacionales mencionados la aplicación de la comunicación interna en las organizaciones ha ido disminuyendo cada vez más ya que radica desde las áreas de los altos directivos hasta las áreas funcionales influyendo en el desarrollo de los procesos que conlleva cada actividad y en el comportamiento de los trabajadores, es decir, en el desempeño laboral. De igual manera, en los estudios nacionales realizados la ineficiencia, la desmotivación, la falta de seguridad, los objetivos y metas incompletas son resultados de una mala comunicación interna y bajo desempeño laboral, más aún si mencionamos que en los últimos años las organizaciones se vieron muy afectadas por la pandemia Covid-19 y es claro que todas las personas estuvieron aisladas evitando cualquier tipo de contacto con otras personas.

Esta situación que se estaba afrontado llevo a que muchas empresas detengan sus actividades por un determinado tiempo, sin embargo, habían empresas que debían continuar con sus actividades e implementar estrategias de comunicación para que esta sea eficaz y sobre todo práctico, como por ejemplo, en las instituciones educativas la comunicación fue mediante plataformas virtuales, para muchas instituciones esto fue eficiente en el desarrollo organizacional mientras que para otras instituciones era difícil desarrollar las actividades de manera virtual.

Tal es el caso de la Institución Educativa Pública N°82594 – Pachacútec de Cajamarca, dedicada al sector educativo primario donde se desarrolló la presente investigación que se realizó en torno a las variables de la comunicación interna y el desempeño laboral en el equipo educativo de la Institución Educativa Pública N°82594 – Pachacútec, ya que al ser indagada se encontraron diversos problemas que están vinculados con la comunicación interna y éstas repercuten en el desempeño laboral tales como:

La mayoría de los miembros de la institución desconocen la misión, visión y los objetivos, esto se debe a que la comunicación entre los miembros de la institución es deficiente además existe falta de coordinación y entrega de información al incorporar un nuevo integrante a la organización. Esto repercute en el desempeño laboral de los integrantes ya que tienen una noción vaga de las metas propuestas dentro del plantel.

La falta de compromiso de los docentes con el desarrollo estudiantil, así como también, lo presentamos en algunos casos de los padres de familia, además de lo mencionado, se da anotar que algunos de los docentes no tienen una comunicación fluida con los padres de familia acerca del comportamiento y desempeño de los estudiantes.

También, existen difusión de rumores y desconfianza entre los mismos docentes, se ha dado a conocer que algunos de ellos no se llevan bien, lo cual genera un ambiente de tensión entre los demás miembros del equipo. Existen también rumores acerca del equipo administrativo lo cual dicen que no saben gestionar de manera adecuada los recursos para la institución.

Teniendo en cuenta las posibles causas de la problemática en la presente investigación se puede identificar que hay falta de comunicación interna en los colaboradores, ya que se observa que los colaboradores prefieren trabajar por ellos mismos

y no en equipo, además prefieren dejar llevarse por los rumores que se generan dentro de ellos, pero cabe recalcar que esta organización es una institución educativa lo cual los efectos se ven reflejado en su desempeño de sus labores a diario y, sobre todo en el desempeño y educación de los estudiantes.

De continuar la problemática respecto a la gestión de la comunicación interna y el desempeño de los colaboradores es posible llegar a una situación que generen serios problemas y se vean reflejado en el desempeño de los estudiantes, así como por ejemplo: miembro del equipo trabajando por su lado sin presentar muestras de identificación con los estudiantes y falta de empatía los cual el ambiente de la organización sería muy deficiente y los profesores nombrados a la institución llevarían una mala imagen y en lo peor de los casos la escuela se quede sin docentes, y cuando se ocasione esto el número de aulas disminuirán por consiguiente el número de estudiantes aumentará por aula un docente no podría manejar una aula de 50 estudiantes.

El trabajo sería el doble y el estrés y el cansancio para los docentes aumentaría, por lo cual, el desempeño laboral de cada docente disminuiría y no se abastecería a dar seguimiento a 50 estudiantes con respecto a su rendimiento, ante ello se ocasiona el bajo rendimiento estudiantil y al año el porcentaje de alumnos repitentes aumentan, y viendo esta problemática los padres de familia se irían en contra de la institución y el porcentaje de alumnos disminuiría.

Como posibles medidas de mejora o solución ante esta problemática de gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral se pueden realizar una mejora en los canales de comunicación interna entre los docentes eliminando los rumores y el ambiente tenso que crean ellos mismos en la organización, señalándoles las consecuencias que

pueden generar los actos que tienen, así mismo, se les debe motivar a cada uno de ellos mediante reuniones de integración y capacitaciones sobre temas que limitan el buen desempeño laboral, también se les debe indicar la misión, visión y objetivos de la institución educativa con el fin de que se puedan sentir orientados y enfocados en contribuir con el desarrollo organizacional, al igual que logren sentirse identificados con la institución con finalidad de que el desempeño laboral comience a aumentar lo cual se vería reflejado en evaluaciones y actividades que se llevaría a cabo dentro del plantel, y en la mejora del clima laboral fomentando una buena cultura organizacional.

Las variables presentadas en esta investigación han generado interés y valoración por distintos investigadores tanto en el ámbito internacional, nacional y local, así mismo se presentan los antecedentes en el contexto internacional de las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Palacios (2019) realizó la investigación con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. La metodología que se empleó fue de diseño cuantitativo, descriptiva y correlacional ya que mediante ello le permitió recoger, procesar y analizar los datos obtenidos ante 312 encuestas en las que se utilizaron dos instrumentos de medición, con un total de 98 ítems, para el análisis de datos se utilizó el software SPSS donde la prueba de hipótesis mediante Alfa de Cronbach arrojó un 0.914, significando un alto nivel de confiabilidad en los datos recabados; el Rho de Spearman en la hipótesis general es de 0.234, evidenciando un nivel correlacional significativo; expresando que, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral aceptando así la hipótesis alternativa.

Chacho (2018) planteó el objetivo de estudiar la comunicación interna y su influencia en los establecimientos textiles de la calle Sucre desde la Av. Quito hasta la Av. El Malecon Simon Bolivar, Guayaquil, empleando el diseño de investigación no experimental de corte transversal, la metodología es de diseño cualitativo, tipo descriptiva teniendo datos cuali-cuantitativos que se sintetiza y analiza bajo una encuesta y unas entrevistas a una muestra de colaboradores internos de la organización los cuales son 50 personas que comprenden en la edad de 18 a 64 años de edad, como resultado obtuvo que la comunicación interna incide en el clima laboral y satisfacción de los clientes, ya que el 65% de las unidades muestrales coinciden que es necesario que se realicen reuniones mensuales ya que hay poca motivación dentro del clima laboral porque es escasa la comunicación interna. Ante los resultados obtenidos se diseñó un plan de comunicación interno en el cual permite trazar todos los propósitos de la organización y lograr todos los objetivos.

Por parte de Iñaguazo (2019) su objetivo en su investigación de analizar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral de los docentes de la unidad educativa San Joaquín de la Parroquia de Cumbe, cuya investigación tiene como metodología cuantitativa, con enlace correlacional de tipo no experimental, de diseño transeccional y de temporalidad transversal. En ella se aplicó encuestas a 30 docentes, donde corresponden a las variables de la comunicación interna y el clima laboral, cada instrumento cuenta con 34 y 25 ítems, donde el 30% considera que “A veces” se cumple con el clima laboral y la comunicación interna, mientras que el 53,3% considera “casi siempre” se establece la relación en ambas variables, la información se trabajó con el coeficiente de correlación Spearman ya que es una prueba no paramétrica de libre distribución probabilística siendo esta de 0.633. Finalmente, se concluyó que según a prueba de hipótesis ($p < 0.005$) existe

una relación entre moderada y fuerte entre las variables con significación estadística ya que la correlación es positiva con mayor frecuencia en la comunicación interna.

En la investigación presentada por Ocampo et al. (2018) dan a conocer su objetivo como establecer la relación entre el clima de comunicación interna y la satisfacción laboral en el personal de servicio al cliente de una empresa perteneciente al sector servicios, para tal fin la metodología utilizada es cuantitativa de corte transversal, donde se tuvo una muestra de 42 a 48 colaboradores los datos fueron analizados en el software SPSS. La prueba de hipótesis fue dada por la correlación de Pearson permitió analizar el objetivo principal, las relaciones interpersonales (0,039), la supervisión y participación (0,010) y satisfacción intrínseca (0,045). Como resultados obtuvieron que existe una correlación positiva del clima de comunicación interna con la satisfacción laboral, así como la satisfacción con la supervisión y la participación, las relaciones personales y la satisfacción intrínseca del trabajo ya que dos de las dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción con relaciones interpersonales cuentan con un alto porcentaje de personas “muy satisfechas” con un 60% y 57% del total de colaboradores.

Para Ramos et al.(2019) plantearon como objetivo en su investigación conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados del GadM del Canton Quinsaloma, la metodología utilizada es cuantitativa, correlacional de tipo descriptivo correlacional, donde se aplicó una encuesta a 212 personas para obtener el resultado de que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores y esta evidenciado que hay mejor empeño laboral cuando existe un buen clima organizacional lo cual se comprobó mediante la prueba de hipótesis estadística fue CHI cuadrado teniendo así en la investigación un nivel de confianza del 95% (0,95), y un

margen de error de 0.05 (5%) obteniendo así un valor de distribución mayor a 7.8147, aceptando así la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

Concepción (2021) tuvo como objetivo analizar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores públicos de la UDELAS en la sede de Panamá, la metodología de la investigación es correlacional de diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo ya que se busca medir y evaluar la relación existente entre las variables de la comunicación interna y el desempeño laboral mediante una encuesta, la población está compuesta por 473 trabajadores del personal administrativos, la prueba de hipótesis está dada por la correlación de Pearson está dada por 0.969. Finalmente, concluyó que la comunicación interna de los servidores públicos es efectiva puesto que el 72% de los trabajadores lo reportaron, así como el 75.8% indicaron que, si tienen un buen desempeño laboral, bajo el estudio que se realizó en la institución la comunicación interna es adecuada y por consiguiente el desempeño laboral es positivo.

Seguidamente, se presentan los antecedentes en el contexto nacional de las variables comunicación interna y desempeño laboral.

En el contexto nacional es importante dar a conocer que Damián et al. (2021) tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. El método que utilizaron fue correlacional, descriptivo de corte transversal donde participaron 100 personas profesionales del departamento Materno infantil a las cuales se les aplicaron un cuestionario referente a las variables. Los datos fueron procesados en el software SPSS donde se consideró la confiabilidad de 95% teniendo que para la prueba de hipótesis se usó la correlación de Pearson, y como se resultado obtuvieron que el nivel de asociación

positiva y significativa es de 0,276 en la comunicación interna, cabe recalcar que estaban en presencia de la pandemia COVID – 19, lo cual se relacionó directamente y significativa con el desempeño laboral.

El estudio realizado por Serna (2020) el objetivo utilizado es describir la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico, la investigación es de diseño no experimental con corte transversal, la metodología es cuantitativa, descriptivo correlacional, donde se aplicó una encuesta sobre las variables teniendo como muestra de 24 colaboradores que laboran en el área administrativa. Mediante Alfa de Cronbach la comunicación interna es de 0.898 y para el desempeño laboral es de 0.908 esto fue aplicado en el estadístico SPSS, finalmente se concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio, es decir, que a mayor comunicación interna mejor será el desempeño laboral de los colaboradores ya que se llegó al resultado correlacional entre las variables teniendo en cuenta que la prueba de hipótesis de Rho de Spearman es de 0.756 (sig. 0.000).

Izaga (2021) planteo su objetivo en determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad pública, el método de la investigación es hipotético deductivo, de diseño no experimental trasversal, cuantitativa de tipo correlacional, la población está dada por 70 colaboradores de la entidad pública obteniendo el coeficiente de correlación para las variables es de 0.9329 la cual confirma la confiabilidad, los productos obtenidos está dada por la prueba de hipótesis de Rho Spearman muestra que sí que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral teniendo $Rho=0.545$; $p = 0.000$.

Para Moncada (2021) el objetivo para su investigación fue analizar la relación que se genera entre el resultado de una auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional, la metodología empleada es cuantitativa de tipo descriptiva correlacional, se utilizará un cuestionario de Auditoría de la Comunicación de Varona y para medir el Clima Organizacional se utilizó el cuestionario de Percepción de Clima Organizacional de Litwin y Stringer, teniendo una población de 34 personas, los resultados obtenidos fueron analizados en el estadístico SPSS que dieron a conocer que la correlación entre ambas variables es de 0.532 ; $p = 0.001$, donde la prueba de hipótesis demuestra que R cuadrado es 0.186. Finalmente se concluye que existe un adecuado sistema y utilización de comunicación interna y de clima laboral, con lo cual se comprobó que existe una relación positiva entre las variables estudiadas.

En la investigación realizada por Maza (2019) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de la UGEL N.º 04 Comas, Lima, la metodología aplicada es cuantitativa de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal. La población se contó con 78 trabajadores a los cuales se aplicaron cuestionarios de acorde a las dos variables determinando la prueba de hipótesis a través de la prueba estadística Rho Spearman que estuvo representado por 0.788 por cada una de las variables, la confiabilidad se midió por la prueba de KR20 Alfa de Cronbach donde la comunicación interna es de 0.857 y el desempeño laboral es de 0.791, además, se concluyó que la comunicación interna se relaciona significativamente con el desempeño laboral por lo que, si en la entidad tiene una buena comunicación interna mejorara el desempeño laboral de los trabajadores significativamente.

Continuamente se presentan los antecedentes en el contexto local de las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Muñoz (2019) plantea su objetivo de su investigación determinar el impacto del uso de herramientas de comunicación inter en el nivel de desempeño de los trabajadores de una universidad privada de Cajamarca, la metodología aplicada en la investigación es de diseño no experimental cuantitativa donde se consideró como población de 245 colaboradores, sin embargo, se tomó como muestra a 150 colaboradores para ello se aplicaron criterios de selección, a dicha muestra se le aplico una encuestas donde los datos fueron procesados en Excel y SPSS, donde Alfa de Cronbach estaba representado por 0.908, los datos fueron procesados por correlación de Spearman obteniendo si la prueba de hipótesis de 0.069 y como conclusión que las variables están relacionadas directamente obteniendo como resultado de 77%, 60% y 72% en las dimensiones que estudiaron.

Goicochea (2020) menciona en si investigación que su objetivo es determinar la relación que tiene la comunicación efectiva en el desempeño laboral dentro de la empresa Atonort Cajamarca, la metodología es descriptivo con alcance correlacional de diseño no experimenta, con un nivel correlacional, para ello se aplicaron encuestas, teniendo como población a 100 colaboradores que conforman el área administrativa, la muestra fue tomada solo a 27 colaboradores para ello también se tomaron criterio de inclusión y de exclusión, teniendo así que la correlación de Pearson es de 0.749, y la prueba de hipótesis estadística de Chi cuadrado dando como resultado 0.741. Finalmente, se concluye que las variables están correlacionadas de nivel fuerte y positivamente.

Plasencia (2020) plantea como objetivo general determinar la relación entre la Comunicación organizacional interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la

empresa Menú Express E.I.R.L. de Cajamarca, la metodología aplicada es cuantitativa, descriptiva correlacional de diseño no experimental transversal, donde se aplicó una encuesta a 20 colaboradores los cuales fueron la muestra, en los cuestionarios se contó un total de 33 ítems por variable, para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba de Rho Spearman, el nivel de significancia fue de 0.05 con una correlación de 0.663, con ello se pudo concluir que el 60% de los colaboradores consideran que a veces existe la comunicación interna en la organización y en desacuerdo con respecto que desempeño laboral tenga que ver con la comunicación interna, sin embargo, existe una relación significativa entre las dimensiones entre las variables.

Así mismo para Quiroz y Vásquez (2020) el objetivo planteado es determinar la relación entre la comunicación interna y trabajo en equipo en los colaboradores de la empresa MOTOCORP Cajamarca, para ello el tiempo de metodología utilizada es de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal con método deductivo, la población y muestra que tuvieron en cuenta fue de 19 colaboradores de la empresa a los cuales se le aplicación encuestas, para la correlación de las variables se usó el coeficiente de Pearson, donde la prueba de hipótesis tubo la correlación Rho Spearman con 0.854 teniendo como resultado que la comunicación interna y el trabajado en equipo es muy eficiente además se correlacionan de manera significativa y de forma directa con un nivel alto.

Para Alfaro y De La Torre (2019) su objetivo en su investigación está enfocado en determinar la influencia de las herramientas internas de la comunicación descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de distintas áreas en Cineplanet Cajamarca, para ello utilizaron una metodología correlacional descriptiva, de diseño no experimental con

corte transversal. La población fue de 75 colaboradores a los cuales se le aplicaron encuestas con un nivel de confiabilidad de 0.803, y con la prueba de hipótesis de Chi cuadrado con ello concluye que entre las variables existe un grado de asociación de influencia con el 84.8%, ya que hay una variable dependiente la cual es el desempeño laboral.

A continuación, se presentará el marco teórico de las variables a estudiar, para ello Charry (2018) define a la comunicación interna como una herramienta clave y estratégica en las organizaciones ya que su manejo y aplicación de información corporativa puede transmitir mensajes correctos a los colaboradores según los objetivos y valores estratégicos que se manejen en la organización. Gracias a la comunicación interna se creó una cultura empoderada, fidelidad e identificación por parte de los colaboradores, así mismo, ayuda a desarrollar el potencial del talento humano y reteniéndolo.

De igual manera, González et al. (2019) menciona que la comunicación interna tiene como finalidad dar alcances y objetivos comunes a los colaboradores garantizando la toma de decisiones por los gerentes, si esta es bien ejecutada en una organización puede ser parte del éxito de las mismas. Arribas (2018) señala que una buena comunicación interna promueve el asentamiento de una cultura organizacional como el centro de la organización ya que mediante ello se crea valor a la organización, así como tiempo y esfuerzo en explorar los gustos que se tienen.

En las instituciones educativas la comunicación interna va a promover a los directivos que la misión, visión y objetivos sean creativos, motivando e integrado al desarrollo personal, lo cual llevara a mejorar la calidad laboral junto a ello la calidad educativa manejando herramienta, técnica y procesos que incrementen la productividad y

competitividad entre los miembros de la organización. Esta herramienta sirve para motivar al capital humano promoviendo en trabajo en equipo a fin que se logre los objetivos y metas trazada por la empresa. Cabe recalcar que la comunicación interna tiene cuatro factores principales dentro de una organización: control, motivación, expresión emocional e información y trabajo en equipo. (Vivas y Saavedra, 2019)

La comunicación interna son los diferentes canales que son empleados para transmitir mensajes teniendo en cuenta el sistema interno de la red que se maneja en una organización, lo cual tiene gran influencia entre la comunicación mutua que se ven entre las áreas de la organización, colaboradores y en la toma de decisiones dando lugar a las relaciones interpersonales. Por otro lado, es importante recalcar que la comunicación interna es una estrategia comunicativa que está ligada a la gestión de instrucciones y procesos creando así una cultura y ambiente laboral de confianza y agradable, lo cual ayuda en la eficacia de los colaboradores antes los procesos de las actividades que realizan.

Para Maza (2019) la comunicación interna es la principal causa de los problemas de hoy en día en una organización, esta trae consecuencias y deterioró del clima laboral, cultura organizacional y el declive del desempeño laboral, por ello considera que la comunicación es el eje para las relaciones interpersonales de la entidad, por ello considera y menciona que la comunicación interna tiene sus dimensiones que todo administrador debe conocer: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional.

La comunicación intrapersonal es la forma con como un individuo actúa teniendo en cuenta el mismo, como por ejemplo tiene diálogos internos, reflexiona de las situaciones consigo mismo. Para Aladro (2004) la comunicación intrapersonal también es llamada

como pensamiento grupal la cual es de carácter compensatorio o complementario que puede llegar a tener la identificación con el grupo primario ante complejos de inseguridad o inferioridad de un individuo, las situaciones que se presentan ante el individuo permiten que el individuo se llene de experiencias intrapersonales.

De igual manera López (2016) menciona que la comunicación intrapersonal ocurre dentro de un individuo y de forma automática, es decir, los mensajes van dirigidos a la misma persona que los envía los cuales son reguladas por el cerebro quien sirve como emisor y receptor de la información y como tal proceso de comunicación está también lo posee mediante las terminaciones nerviosas.

La comunicación interpersonal son las distintas formas que posee un individuo para comunicar o emitir información a otros individuos integrantes de la organización y esta puede ser de manera formal o informal. Para Bravo et. al (2018) la comunicación interpersonal no se logra concebir el proceso de enseñanza aprendizaje como un proceso comunicativo, dialógico, de intercambio, tanto verbales como no verbales donde se manifieste la unidad de lo cognitivo y lo afectivo, de lo inductor y ejecutor en todas las situaciones de enseñanza - aprendizaje posibles, de manera que se priorice la importancia de estos aprendizajes para el desempeño del individuo.

Así mismo, Rojas (2016) menciona que la comunicación interpersonal es la relación que existe al intercambiar dos o más personas la información según la percepción de la realidad con el fin de influir en las situaciones.

La comunicación institucional es la forma en cómo es emitida la información dentro de una organización, es decir es como se dirigen los gerentes, directores, representantes de la organización hacia sus colaboradores. Para Apolo et al. (2017) la

comunicación institucional es dar el salto de los intereses únicamente económicos o de mercado, separándose de la comunicación comercial con la función de realizar una gestión que ofrece un marco de estrategias para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas.

De igual manera, Gaitán y Piccinett (2012) la comunicación institucional es aquella relación de calidad que se realiza de manera organizada dentro una organización, esta es realizada por los representantes quienes se dirigen a los colaboradores de las distintas áreas de una organización, así como también a grupos del entorno social.

Como parte del marco conceptual es importante señalar que la comunicación interna es uno de los componentes importantes dentro y fuera de una organización ya que impulsa y brinda apoyo a las estrategias que existen tomándola así de esta forma como el corazón de la organización, mostrando la coordinación de las áreas, procesos y actividades que se llevan a cabo permitiendo restaurar la identidad organizacional y transmitiendo la cultura y valores que son compartidos por cada una de las personas que laboran en distintas áreas. (Álvarez y Lesta, 2011)

Por otro lado, el desempeño laboral para Zúñiga (2021) tiene relación con el ambiente del trabajo, emociones y comunicación que tienen los colaboradores para alcanzar su productividad, por otro lado, también considera que es una representación del colaborador hacia la empresa como muestra de compromiso el cual debe operar de manera eficiente, eficaz.

Para Orbe y Ordoñez (2018) señalan que el desempeño laboral es uno de los principales recursos de una empresa y también es el funcionamiento ya que es impredecible y fundamental el buen gestionamiento del talento humano por la misma razón

es importante saber motivarlo y aplicar capacitaciones adecuadas según el tiempo y momento que se requiera con el fin de que no conste como presión o estrés. Sin embargo, se debe recalcar que para alcanzar los objetivos y metas de la organización el colaborador no debe actuar aisladamente con el fin de expresarse de manera de fomentar el trabajo en equipo y permitiéndole satisfacer sus necesidades sociales, psicológicas, laborales y económicas.

Para Álvarez et al. (2018) el desempeño laboral son todas aquellas las cualidades, capacidades, destrezas, habilidades o aptitudes que posee un colaborador y que debe estar en continuo perfeccionamiento, así como también las buenas aportaciones a la organización que contribuyen en su crecimiento, ya que mediante ello vemos su competitividad en el mercado laboral y funcionan como dimensiones del desempeño laboral.

Si bien se sabe que el desempeño laboral son el conjunto de actitudes y aptitudes que posee un colaborador ante cualquier circunstancia se debe tomar en cuenta también el ambiente de la organización, la forma como se relacionan entre ellos y como es transmitida la información, ya que partir de ello puedan ser eficientes en sus actividades y sepan reaccionar positivamente ante cualquier caso que suceda en la organización cabe recalcar que ellos forman parte de la imagen empresarial ante los clientes.

Por otro lado, Maza (2019) menciona que el desempeño laboral es el rendimiento y la acción que tiene un colaborador al desarrollar las distintas actividades y procesos dentro de la organización lo cual cada tarea exige un cargo específico donde demuestran sus aptitudes y actitudes, teniendo en cuenta que las personas necesitan sustento económico,

también considera que el desempeño laboral posee dimensiones las cuales son: habilidades personales, habilidades profesionales y habilidades técnicas.

Dadas las dimensiones del desempeño laboral las habilidades personales que posee en colaborador comprenden en todas aquellas capacidades técnicas, psicológicas y sociales que usan para desarrollar sus actividades en un determinado tiempo. Para Morales et al. (2021) son las destrezas que los individuos adquieran las aptitudes necesarias en su desarrollo y enfrenten de forma efectiva los retos de la vida diaria.

Igualmente, Bohorquez (2018) señala que las habilidades personales es el comportamiento que posee una persona al desempeñar con éxito y exigencia distintas situaciones, en muchas ocasiones estas sirven como estrategias dentro de una organización.

Las habilidades profesionales son los conocimientos, competencias laborales específicas que ha ido adquiriendo a lo largo de su carrera profesional, las cuales le permiten destacar y demostrar lo efectivo y eficiente que puede ser. Para Gómez (2005) las habilidades profesionales es el conjunto de competencias que definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber hacer, sin embargo, el concepto de competencia engloba no solo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

Así mismo, Curbeira et al. (2019) menciona que las habilidades profesionales son las que avalan el éxito en la ejecución de las actividades que ejerce una profesión, así como

también contribuye en el desarrollo de distintos problemas contribuyendo el sentido lógico de las acciones que se realiza profesionalmente al interactuar con distintos objetivos.

Las habilidades técnicas son los conocimientos que el colaborador ha ido adquiriendo a través del aprendizaje y experiencias de su vida cotidiana. Para Guerra (2019) la habilidades técnicas la identificación de referentes conceptuales relacionados con teorías del aprendizaje y la personalidad que ayudaran a comprender cómo se da el desarrollo a través de las experiencias previas de entrenamiento, identificando estrategias y actividades utilizadas las cuales son de carácter socioafectivo necesarias para la interacción con otros y que permiten hacer frente a exigencias y situaciones desafiantes cotidianas, es decir, que estas le permiten a la persona tomar decisiones, resolver problemas, pensar de manera crítica y creativa, comunicarse de manera efectiva, reconocer las emociones de otros y construir relaciones saludables a nivel físico y emocional.

De igual manera, Balcázar y Delgado (2019) señala que las habilidades técnicas son los distintos conocimientos técnicos y específicos que se necesitan para desarrollar una actividad, esta capacidad sirve para dominar una metodología de trabajo, técnicas y tecnología dentro de una organización.

Como marco conceptual el desempeño laboral es importante para los logros organizacionales , así como también es la demostración aptitudinal de un colaborado en cuanto a las habilidades y destreza que posee en el ámbito laboral lo cual conduce a un resultado eficiente donde es reconocida como una forma de lograr mayor productividad, eficiencia y competitividad entre los colaboradores, esto se ve reflejado mediante evaluaciones que rinden los colaboradores y es ahí donde pueden percatar los evaluadores los problemas que poseen cada uno de ellos, cabe recalcar que en nuestro país el

desempeño laboral viene siendo afectado por el estrés, diversos problemas familiares y la incapacidad de los jefes al delegar funciones (Mamani y Cáceres,2019). También, se debe tener en cuenta cada una de las dimensiones de la variable del desempeño laboral para que de forma activa esta puede ser reforzada dentro de la organización contribuyendo en el desempeño que cada uno de los colaboradores tiene al desarrollar las actividades organizacionales.

Teniendo en cuenta en los antecedentes anteriormente presentados se considera que en la presente investigación a realizar en la Institución Educativas N° N° 82594 – Pachacútec es de suma importancia ya que con el constante cambio que vivimos hoy en día suelen suceder distintos caso negativos en cuanto a las variables de la comunicación interna y el desempeño laboral, aún más siendo esta una institución educativa primaria de recursos no tan notables y de alumnos que están en la etapa donde el aprendizaje y la enseñanza es transmitido por el equipo educativo que demuestra deficiencias laborables las cuales son adquiridas en mayor escala reflejándose en las actitudes y aptitudes de los niños.

1.2. Formulación del problema

A continuación, se presentan la formulación del problema, el cual se basa en problema general y problemas específicos.

En la investigación a realizar surge la interrogante general ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec?

Como interrogantes específicas surgen ¿Cuál es la relación entre comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec? ¿Cuál es la relación entre comunicación

interpersonal y el desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec? ¿Cuál es la relación entre la comunicación institucional y el desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec?

1.3. Objetivos

Ante la interrogante general presentada se da origen al objetivo general en la investigación la cual es determinar la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

Como objetivos específicos se plantean: determinar la relación entre comunicación intrapersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, determinar relación entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, determinar la relación entre comunicación institucional y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

1.4. Hipótesis

En el estudio realizado se empleó la hipótesis debido a ser una investigación de dos variables de nivel correlacional, dado el respectivo alcance se plantea el supuesto general: Existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

Como hipótesis específicas se tiene que: existe una relación positiva entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en los colaboradores del equipo

educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, existe una relación positiva entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec y existe una relación positiva entre comunicación institucional y desempeño labora en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

Así mismo, se plantea una hipótesis general nula en la investigación donde indica que no existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

Además, las hipótesis específicas nulas señalan que no existe una relación positiva entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, no existe una relación positiva entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec y no existe una relación positiva entre comunicación institucional y desempeño labora en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

1.5. Justificación o importancia

La importancia de la investigación desde el aspecto teórico es aportar una idea clara y precisa de la definición de las variables Gestión de la Comunicación interna y Desempeño Laboral, esto se llevará a cabo mediante la revisión de las investigaciones recopiladas con respecto a las variables anteriormente mencionadas, además de ello, se aportará para futuras investigaciones las definiciones que serán mencionadas.

Desde el punto de vista metodólogo que se llevara a cabo en la investigación es el desarrollo cuantitativo que permite la medición de las dos variables cuantificables donde se

centra en el estudio de la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral, para ello se utilizara como instrumento de recolección de datos la encuesta, a través de esta data nos permitirá realizar el análisis de los resultados para así lograr saber la relación que guarda la Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594, además de esta manera se podrá validar la hipótesis planteada.

Por otro lado, desde la perspectiva práctica es proponer distintas alternativas de mejora en la aplicación de la Comunicación Interna y en la operatividad del Desempeño Laboral, lo cual permitirá una comunicación eficiente entre los miembros del equipo educativo brindándoles la información adecuada de la institución educativa, explicándoles de forma clara los proyectos de mejora proporcionados por la directora, y sobre todo plantear estrategias que mejoren el clima organizacional fomentando el trabajo en equipo.

Como perspectiva social esta apuntada a que la información recopilada en la presente investigación así como también la interpretación y el análisis de datos sirva de conocimiento que tan importante es gestionar la comunicación interna así como mantenerla de forma activa con los colaboradores, de igual forma ver el compromiso y desempeño de cada uno de ellos con la organización ya que en muchos antecedentes esta repercute de forma negativa si la comunicación interna no está bien gestionada, cabe recalcar que no solo beneficia al talento humano sino que también beneficia a toda una población como es en la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec. Además, la investigación sirva también como proyección para más investigaciones que tengan el mismo propósito.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

2.1.1. Enfoque

En la investigación a realizar el enfoque a considerar es cuantitativo, en el cual Padilla y Marroquín (2021) señalan que el enfoque cuantitativo es el estudio de varias variables donde se utilizan herramientas matemáticas y estadísticas para llegar a los resultados. Tiene un planteamiento específico orientado a variables las cuales se pueden medir mediante pruebas de hipótesis y teoría. La presente investigación tiene este enfoque ya que se busca determinar la relación de la variable de la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral por medio de un cuestionario aplicado al equipo educativo, los resultados obtenidos serán analizados mediante un software estadístico que es el SPSS.

2.1.2. Tipo

El tipo de investigación se encuentra dentro del tipo básico ya que según Nicomedes (2018) este tipo de investigación está dirigida a investigaciones creativamente, la motivación se basó en la curiosidad y la interrogante por descubrir nuevos conocimientos. Se escogió este tipo de investigación ya que se busca incrementar el conocimiento y la motivación hacia la investigación de las variables de la comunicación interna y el desempeño laboral, al igual que aprender de qué manera influye, así como las causas y consecuencias que tienen al ser aplicadas de diferentes formas.

2.1.3. Correlación

En la presente investigación el nivel es correlacional, según Gómez (2020) este enfoque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe

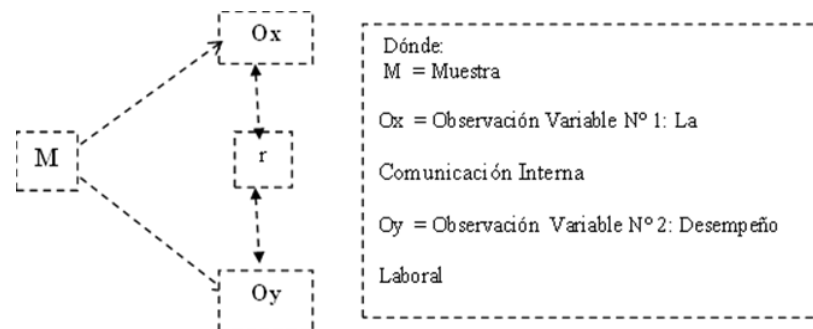
entre las variables a estudiar. En la investigación a presentar se determinará la correlación que existe entre la variable de la comunicación interna y el desarrollo laboral dentro de una institución educativa.

2.1.4. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal ya que según Arispe et al. (2020) este diseño de investigación se enfoca en medir distintos acontecimientos y variables en su ámbito natural con el fin de que estas sean analizadas en un determinado tiempo y solo una vez. Teniendo en cuenta lo mencionado, se observará y se analizará las situaciones de los problemas existentes dentro de la institución educativa en la cual no habrá ninguna alteración en las variables de la gestión de la comunicación interna y el desempeño laboral en el periodo del año 2022, por ende, en los resultados obtenidos las variables no han sido alteradas ni manipuladas.

Figura 1:

Diseño no experimental.



Fuente: Elaboración Propia

2.2. Población y Muestra

La población para Otzen y Manterola (2017) es un conjunto de sujetos variables de estudio accesibles a una investigación compuestas por “N” individuos, en “X” subpoblación. En el presente trabajo de investigación se trabajará con una población

limitada ya que se conoce el número específico de los elementos (miembros del equipo educativo), la cual corresponde entre 20 docentes de la Institución Educativa N° 82594 – Pachacútec, localizada en Cajamarca.

Así mismo, Otzen y Manterola (2017) menciona que la muestra es una pequeña cantidad tomada del total para realizar un estudio en la cual permite deducir y generalizar los resultados observado en la población, la cual puede ser representativa o no. En la investigación realizada, la muestra se ha considerado 20 miembros del equipo estudiantil ya que estos comprenden en el turno mañana y tarde donde asisten los alumnos de primero a sexto grado de primaria lo cual se considera ser estudiados porque en ese grado nace la base para grados superiores, la cantidad de la población es igual a la cantidad de la muestra ya que es el grupo de docentes quienes se dedican directamente a la enseñanza de los alumnos, no se incluye a más personal ya que trabajan medio tiempo y no tienen contacto directo con los alumnos y sus actividades que les asigna la directora son distintas.

2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos

2.3.1. Técnicas e Instrumentos

Las técnicas e instrumentos de recolección son un conjunto de procedimientos que permiten seleccionar información entre estos tenemos observación participante, el grupo nominal, Delphi, entrevista a profundidad, encuestas, grupos focales, revisión documental, taller investigativo y técnicas proyectivas, y en cuanto al análisis de datos es la examinación a un conjunto de información en la cual se obtiene resultados y conclusiones, esto enfatiza más en la inducción analítica, método comparativo constante,

codificación, descripción densa, análisis de contenido y análisis del discurso, perspectiva de mapeo y la triangulación (Sánchez et. al 2021).

En la presente investigación se empleará como técnica las encuestas, de igual modo el instrumento de recolección de datos está formado por interrogantes en dichos cuestionarios, en el cual se presentan 36 interrogantes que medirán la variable de la comunicación interna en la institución, por otro lado, el cuestionario de la variable del desempeño laboral está conformado por 25 interrogantes. Estas fueron aplicadas de manera presencial principalmente al equipo educativo según las actividades que van desarrollando a diario que comprenden a las variables de estudio teniendo un formato de encuestas previamente calificado por expertos.

- **Validez del Instrumento**

En el presente estudio de investigación cada una de las interrogantes de las encuestas aplicadas fueron calificadas por 3 expertos según menciona Maza (2019). Estos expertos quienes validaron las encuestas fueron Gaby Jessica Nieto Fernández, Ángel Salvatierra Melgar y Pedro Félix Novoa Castillo quienes indican que en las 36 interrogantes de la encuesta correspondiente a la comunicación interna presentan pertinencia, relevancia y claridad en cada uno de ellas por lo que en su opinión la encuesta está en un nivel aplicable. Asimismo, también indican que las 25 interrogantes de encuesta del desempeño laboral también presentan pertinencia, relevancia y claridad, por lo que en su opinión la encuesta se encuentra en un nivel aplicable.

- **Confiabilidad del Instrumento**

El nivel de confiabilidad de los instrumentos según Maza (2019) está dado por el uso de Alfa de Cronbach donde el índice de la fiabilidad del instrumento de la Comunicación interna es de 0.857, resultado obtenido del análisis de confiabilidad de las 36 interrogantes del instrumento. Así mismo, para la variable del Desempeño laboral el índice de fiabilidad de Alfa de Cronbach está dada por 0.791, resultado obtenido del análisis de confiabilidad de las 25 interrogantes presentadas en el instrumento.

2.3.2. Análisis de Datos

Para Arteaga (2020) el análisis de datos es la aplicación de técnicas estadísticas y lógicas que describen datos ilustrándolos mediante imágenes, tablas y gráficos, para que mediante ello se puedan obtén conclusiones. El análisis de datos se puede dar de forma cualitativa, cuantitativa, prescriptivo, predictivo, por diagnóstico y por texto.

En la investigación realizada los datos obtenidos se analizarán en los softwares de SPSS y Excel de forma cuantitativo ya que se emplearán herramientas matemáticas para poder llegar a los resultados y conclusiones por ello se evaluará con la escala de Likert., la cual cuenta con cinco niveles tal se observa en la tabla 1. donde cada respuesta tendrá una puntuación siendo esta de la siguiente manera: nunca (1), muy pocas (2), algunas (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Tabla 1:

Escala de medición Likert del Cuestionario

Escala de valores				
Nunca	Muy pocas	Algunas	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración Propia

Cabe recalcar que el instrumento a aplicar en esta investigación será de manera personal y presencial en el centro educativo, también mencionar que el instrumento a utilizar sigue un formato de encuesta validado por expertos donde la estadística de fiabilidad se considerará Alfa de Cronbach con un grado de nivel de confiabilidad 0.857 para la comunicación interna y 0.791 para el desempeño laboral tal menciona Maza (2019). Esto se debe tener en cuenta con el fin de garantizar la validez en el grado del instrumento ya que con lo mencionado se mide la veracidad de las variables. Respecto a la correlación entre las variables se utilizará la prueba estadística de correlación de Spearman donde los parámetros establecidos son de 0 a 1 para el valor de Rho.

2.4. Procedimiento

El procedimiento a llevar a cabo en la investigación para la recolección y análisis de datos primeramente se tomó en cuenta la población la cual es limitada correspondiendo así a 20 docentes de la Institución Educativa N° 82594 – Pachacútec, localizada en Cajamarca, se guió de ello se identificó la muestra que se consideró de igual forma a los 20 miembros del equipo estudiantil ya que estos comprenden en el turno mañana y tarde.

Por consiguiente, teniendo ya determinada la muestra, se inicia a implementar bases e indicaciones para el desarrollo instrumento de recolección de datos, el cual es la encuesta validada por los expertos. Esta encuesta se encuentra aplicada bajo escala de Likert en la que se consideran cinco niveles. Dicho cuestionario se encuentra dividido por las dimensiones que presentan cada una de las variables, en la encuesta de la variable comunicación interna hay 12 preguntas por dimensión teniendo así un total de 36 preguntas. En la encuesta de la variable desempeño laboral se tiene 9 preguntas en la

dimensión habilidades personales, 11 preguntas en la dimensión profesional y 5 preguntas en la dimensión habilidades técnicas, teniendo así un total de 25 preguntas.

Como siguiente proceso, se aplica la encuesta a los 20 miembros del equipo educativo de la Institución Educativa N° 82594 – Pachacútec de manera presencial.

Seguidamente, se lleva a cabo el baseo de datos de las encuestas, el cual se realizó en una hoja de Excel para luego ser exportados al SPSS donde cada respuesta fue analizada teniendo en cuenta la relación de las variables y dimensiones, así como también se pudo obtener la interpretación.

Así mismo, se realizó la prueba estadística de correlación Spearman, con el fin de obtener el grado de relación entre las variables comunicación interna y desempeño laboral, así como también dar a demostrar la valides de la hipótesis general y específica.

Después de obtener los resultados se realiza la interpretación de cada uno de ellos estos son comparados con estudios mencionados como antecedentes.

Finalmente, se realiza la elaboración de la discusión y se presentan las conclusiones del estudio realizado en la Institución Educativa N° 82594 – Pachacútec a raíz de los resultados obtenidos.

2.5. Aspectos éticos de la Investigación

En el presente capítulo de la investigación también se debe mencionar que se tuvo consideraciones éticas las cuales siguió el estudio para el desarrollo de la investigación donde esta debe ser estrictamente ético al momento de obtener los datos y al analizar, sin alterar la información de los diversos autores que están citados en la investigación realizada, cuyos documentos fueron obtenidos de fuentes confiables. Además de ello se

mantendrá en contacto con los participantes encuestados de la investigación con el fin de contribuir positivamente a la institución educativa cabe recalcar que esta institución es de bajos recursos económicos y por ende existe mayor deficiencia en los procesos de las actividades.

La data obtenida en el desarrollo de la investigación será utilizada de manera pública con fines académicos, así como también será informada y remitida a la IE N°82594 – Pachacútec, señalar que se cuenta con la previa autorización por parte de la IE N°82594 – Pachacútec para utilizar la información necesaria para que esta investigación se lleve a cabo, de igual forma también se cuenta con el consentimiento de los encuestados para responder la encuesta aplicada de manera presencial.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

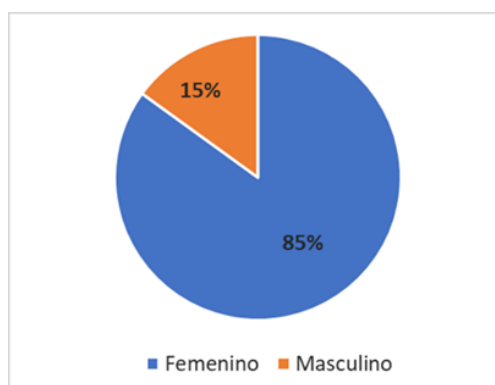
En el presente capítulo se presenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta realizada al equipo educativo quienes son los docentes de la I.E N°82594 – Pachacútec. El instrumento aplicado tiene una escala de Likert conformada por cinco niveles del 1 al 5, en donde el primer nivel es nunca, el segundo nivel es muy pocas, el tercer nivel es algunas, el cuarto nivel es casi siempre y el quinto nivel es siempre, dicha información fue recogida mediante una encuesta realizadas a los docentes de la empresa anteriormente mencionada donde la muestra es 20 elementos.

Los resultados se han ordenado tomando en cuenta la información general que se presenta en la encuesta donde se hace hincapié en el género, tiempo de servicio y edad de los docentes de la I.E N°82594 – Pachacútec, luego se ordenó según las variables, Comunicación Interna y sus dimensiones de igual manera para la variable Desempeño Laboral y sus respectivas dimensiones. Se utilizó estadística inferencial y descriptiva. Sin embargo, la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de Spearman.

A continuación, se presentan la información descriptiva general:

Figura 2:

Característica de la muestra según su género

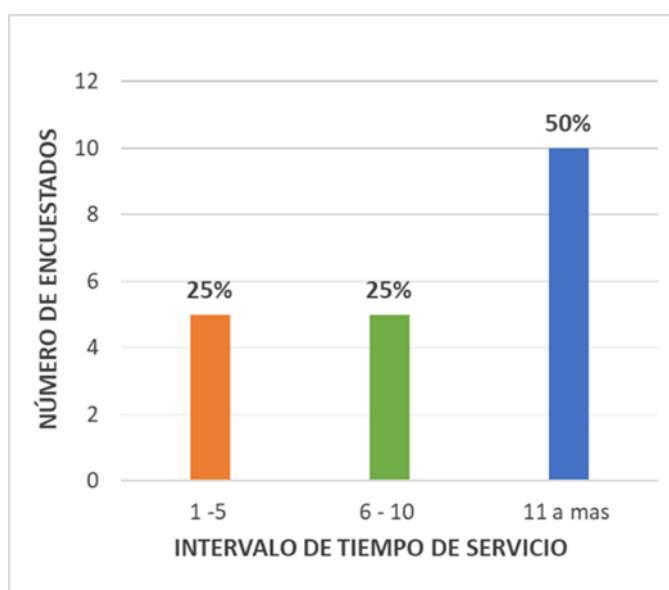


Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con el gráfico presentado de la figura 2, se evidencia que el 85% de los encuestados pertenecen al género femenino el cual está representado por 17 personas. El 15% pertenece al género masculino el cual está representado por solo 3 personas, teniendo así un total de 20 personas encuestadas en la I.E N°82594 – Pachacútec las cuales son los docentes del equipo educativo del año 2022.

Figura 3:

Característica de la muestra por tiempo de servicio



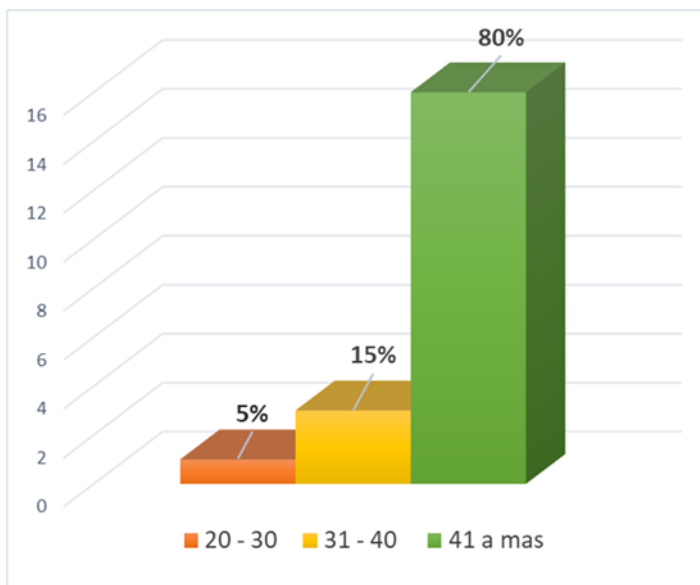
Fuente: Elaboración Propia

En la figura 3 presentada, se muestra el intervalo de tiempo de servicio de los docentes del equipo educativo de la I.E N°82594 – Pachacútec en el año 2022, en donde el 25% pertenece al intervalo de 1 a 5 años de tiempo de servicio en la institución educativa el cual está representado relativamente por 5 personas, de igual manera el intervalo de 6 a 10 años de servicio también está representada por 25% que relativamente equivale a 5 personas. El 50% de los encuestados pertenecen al intervalo de tiempo 11 a más años de servicio, siendo este el intervalo con mayor porcentaje presentado en los encuestados donde relativamente está

representado por 10 personas, es decir la mayor parte del equipo educativo tiene más de 11 años prestando sus servicios a la I.E N°82594 – Pachacútec.

Figura 4:

Característica de la muestra por edad



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 4, se muestra el rango de edades de los encuestados del equipo educativo de la I.E N°82594 – Pachacútec, donde el 5% pertenece a un intervalo de 20 a 30 años de edad el cual está representado relativamente por tan solo una persona, el 15% está representado por el intervalo de 31 a 40 años de edad que relativamente pertenece a 3 personas, el 80% de los encuestados pertenece al intervalo de edad de 41 a más años, este es el intervalo con mayor porcentaje en los encuestados ya que relativamente representa a 16 docentes que tienen más de 41 años de edad.

En seguida, se muestran los resultados obtenidos de la variable comunicación interna con sus dimensiones respectivamente.

Tabla 2:

Valoración porcentual comunicación interna dimensión comunicación intrapersonal

Dimensión: Comunicación Intrapersonal		Escala				
		Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
P1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?	0.00%	0.00%	1.00%	3.00%	16.00%
P2	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?	0.00%	0.00%	3.00%	8.00%	9.00%
P3	¿Usted dice claramente lo que piensa?	0.00%	1.00%	1.00%	4.00%	14.00%
P4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?	0.00%	0.00%	0.00%	2.00%	18.00%
P5	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?	0.00%	0.00%	1.00%	2.00%	17.00%
P6	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?	0.00%	0.00%	1.00%	7.00%	12.00%
P7	¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?	0.00%	0.00%	2.00%	2.00%	16.00%
P8	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	1.00%	0.00%	3.00%	4.00%	12.00%
P9	¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?	0.00%	1.00%	1.00%	3.00%	15.00%
P10	¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y	0.00%	0.00%	2.00%	9.00%	9.00%

	objetivos de su organización?					
P11	¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo?	7.00%	3.00%	1.00%	7.00%	2.00%
P12	¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?	0.00%	2.00%	4.00%	7.00%	7.00%
TOTAL		0.67%	0.58%	1.67%	4.83%	12.25%

Fuente: Resultados obtenidos de una muestra de 20 elementos.

En la tabla 2, la variable Comunicación interna en la dimensión comunicación intrapersonal se observa que el mayor porcentaje de las preguntas evaluadas es 12.25% en la escala de siempre, donde el 16% del total de las personas encuestada piensan y reflexionan antes de emitir la comunicación, el 9% sabe callar y escuchar, el 14% dice lo que piensa, el 18% tiene definido sus funciones y responsabilidades, el 17% cuenta con preparación para su trabajo, el 12% acepta y aprovecha las críticas, el 16% se comunica fácilmente con la directora, el 12% menciona que la directora involucra a todo el equipo para buscar soluciones, el 15% menciona que en las reuniones la directora los hace participar, el 9% menciona que la directora trasmite la misión y la visión, el 2% recibe reconocimientos y el 7% menciona que la directora se interesa en el éxito del equipo educativo.

Tabla 3:

Valoración porcentual comunicación interna dimensión comunicación interpersonal

Dimensión: Comunicación Interpersonal	Escala				
	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

P13	¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?	3.00%	7.00%	2.00%	5.00%	3.00%
P14	¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?	6.00%	3.00%	5.00%	2.00%	4.00%
P15	¿Se siente comprometido con el éxito de su institución?	0.00%	0.00%	0.00%	6.00%	14.00%
P16	¿Existe oportunidades de progresar en su institución?	1.00%	1.00%	4.00%	4.00%	8.00%
P17	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su Desarrollo personal?	0.00%	1.00%	0.00%	6.00%	13.00%
P18	¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	2.00%	5.00%	2.00%	7.00%	4.00%
P19	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?	1.00%	2.00%	1.00%	4.00%	12.00%
P20	¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?	0.00%	1.00%	2.00%	7.00%	10.00%
P21	¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?	0.00%	1.00%	4.00%	8.00%	7.00%
P22	¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	0.00%	1.00%	4.00%	8.00%	7.00%
P23	¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?	0.00%	2.00%	3.00%	9.00%	6.00%

¿Existe colaboración con el personal de su oficina?	0.00%	0.00%	7.00%	7.00%	6.00%
TOTAL	1.08%	2.00%	2.83%	6.08%	7.83%

Fuente: Resultados obtenidos de una muestra de 20 elementos.

En la tabla 3, para comunicación interna y la dimensión comunicación interpersonal se observa que el mayor porcentaje es 7.83% en la escala de siempre, sin embargo, el 3% de las personas encuestas se sienten satisfechos con su salario, el 4% considera que la remuneración percibida está de acuerdo según su desempeño, el 14% se siente comprometido con el éxito de la institución, el 8% considera que existen oportunidades de progresar en la institución, el 13% considera que el desarrollo de las actividades permite el desarrollo personal, el 4% considera que en la organización valoran sus niveles de desempeño, el 12% considera que existe comunicación fluida y eficaz, el 10% considera que la comunicación es efectiva, el 7% considera que el trabajo en equipo es más eficiente, el 7% puede ver sus fortalezas, el 6% consideran que sus ideas son tomadas en cuenta y el 6% considera que en el equipo educativo existe colaboración.

Tabla 4:

Valoración porcentual comunicación interna dimensión comunicación institucional

Dimensión: Comunicación Institucional	Escala				
	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
P25 ¿Su organización desarrolla actividades para promover el dialogo entre sus compañeros?	1.00%	3.00%	2.00%	8.00%	6.00%
P26 ¿En su organización realizan talleres de escucha para detector oportunidades de mejora?	2.00%	2.00%	1.00%	7.00%	8.00%
P27 ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?	1.00%	1.00%	2.00%	5.00%	1.00%

P28	¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?	1.00%	3.00%	1.00%	7.00%	8.00%
P29	Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo.	0.00%	1.00%	3.00%	7.00%	9.00%
P30	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?	1.00%	3.00%	3.00%	5.00%	8.00%
P31	¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?	0.00%	1.00%	0.00%	8.00%	1.00%
P32	¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?	1.00%	1.00%	4.00%	6.00%	8.00%
P33	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	0.00%	1.00%	3.00%	8.00%	8.00%
P34	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	0.00%	2.00%	5.00%	6.00%	7.00%
P35	¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?	0.00%	2.00%	1.00%	7.00%	10.00%
P36	¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	0.00%	2.00%	3.00%	5.00%	10.00%
TOTAL		0.58%	1.83%	2.33%	6.58%	8.67%

Fuente: Resultados obtenidos de una muestra de 20 elementos.

En la tabla 4 , para la comunicación interna y la dimensión comunicación institucional tiene un porcentaje de 8.67% en la escala siempre, de tal manera que el 6% considera que en la institución existen actividades que promueven la comunicación, el 8% señalan que existen talleres para mejorar las oportunidades, el 11% se siente escuchado, el 8% se siente comprometido con la organización, el 9% cree que importa los comentarios de sus compañeros, el 8% considera que la

información que recibe siempre es través de los canales de comunicación, el 11% considera que en la institución fomentan y promueven la comunicación interna, el 8% consideran que promueven las capacitaciones necesarias y la generación de ideas creativas, el 7% cuenta con acceso de información necesario para cumplir su trabajo, 10% considera que la directora escucha las planteamientos y los motiva hacerlo y también considera que en la organización disponen de tecnología que facilite la comunicación.

También, se muestran los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral con sus dimensiones respectivamente.

Tabla 5:

Valoración porcentual desempeño laboral dimensión habilidades personales

Dimensión: Habilidades Personales	Escala				
	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
P1 ¿La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?	6.00%	9.00%	2.00%	3.00%	0.00%
P2 ¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en la institución?	7.00%	5.00%	4.00%	3.00%	1.00%
P3 ¿Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño como trabajador y/o servidor de la institución?	7.00%	6.00%	5.00%	2.00%	0.00%
P4 ¿La infraestructura o planta física de la institución favorece las condiciones laborales para su desempeño?	0.00%	0.00%	3.00%	5.00%	12.00%

P5	¿La estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos favorecen su desempeño laboral?	0.00%	0.00%	3.00%	5.00%	12.00%
P6	¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?	7.00%	4.00%	1.00%	5.00%	3.00%
P7	¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?	9.00%	5.00%	2.00%	3.00%	1.00%
P8	¿La Dirección de la institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?	0.00%	0.00%	5.00%	7.00%	8.00%
P9	¿Los coordinadores guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?	0.00%	0.00%	9.00%	6.00%	5.00%
TOTAL		4.00%	3.22%	3.78 %	4.33%	4.67%

Fuente: Resultados obtenidos de una muestra de 20 elementos.

En la tabla 5, la variable desempeño laboral y la dimensión habilidades personales se observa que 4.67% tiene el mayor porcentaje de los encuestados en la escala siempre, sin embargo, 0% considera que la remuneración recibida por su desempeño es suficiente, 1% considera que el sueldo que percibe está acorde a su desempeño laboral, 0% considera que las reglas y normas de la institución limitan su desempeño, 12% considera que la infraestructura de la institución educativa favorece las condiciones laborales así como también el acondicionamiento de los espacios físico, el 3% considera que le se otorgan reconocimientos, el 1% considera que existe un sistema de incentivos, el 8% considera que se puede influir en la capacidad del personal para alcanzar los objetivos y el 5% considera que los coordinadores guían a los subordinados para el logro de los objetivos.

Tabla 6:

Valoración porcentual desempeño laboral dimensión habilidades profesionales

Dimensión: Habilidades Profesionales	Escala				
	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
P10 ¿Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?	0.00%	0.00%	2.00%	8.00%	10.00%
P11 ¿Se le ofrecen oportunidades de aprendizaje y Desarrollo profesional?	1.00%	1.00%	3.00%	9.00%	6.00%
P12 ¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del director como del coordinador son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	0.00%	0.00%	3.00%	9.00%	8.00%
P13 ¿El respeto y reconocimiento por su trabajo, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente de trabajo son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	0.00%	2.00%	1.00%	7.00%	10.00%
P14 ¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizada únicamente por los directivos de la institución?	5.00%	4.00%	6.00%	3.00%	2.00%
P15 ¿El personal directivo de la institución toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?	1.00%	0.00%	1.00%	4.00%	14.00%
P16 ¿Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría	0.00%	0.00%	2.00%	7.00%	11.00%

	su compromiso institucional?					
P17	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?	0.00%	0.00%	1.00%	8.00%	11.00%
P18	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?	0.00%	0.00%	0.00%	6.00%	14.00%
P19	¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?	0.00%	0.00%	0.00%	13.00%	7.00%
P20	¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?	0.00%	1.00%	1.00%	7.00%	11.00%
TOTAL		0.64 %	0.73%	1.82%	7.36%	9.45%

Fuente: Resultados obtenidos de una muestra de 20 elementos.

En la tabla 6, la variable desempeño laboral y la dimensión habilidades profesionales el porcentaje mayor es 9.45% en la escala siempre, sin embargo el 10% considera que las satisfacciones promueven su trabajo, el 6% consideran que se le ofrecen oportunidades de aprendizaje y desarrollo, el 8% considera que las condiciones de trabajo satisfacen y motivan su desempeño, el 10% considera que el respeto y el reconocimiento de su trabajo motivan en su desempeño, el 2% consideran que las decisiones son tomadas por los directivos de la institución, el 14% señala que el personal directivo toma en cuenta las opiniones de los colaboradores, el 7% considera que las relaciones interpersonales se desarrolla de manera que faciliten la convivencia laboral y el 11% considera que el flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos.

Tabla 7:

Valoración porcentual desempeño laboral dimensión habilidades profesionales

Dimensión: Habilidades Técnicas	Escala				
	Nunca	Muy Pocas	Algunas	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
P21 ¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?	0.00%	0.00%	1.00%	8.00%	11.00%
P22 ¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?	0.00%	1.00%	2.00%	10.00%	7.00%
P23 ¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?	0.00%	0.00%	5.00%	8.00%	7.00%
P24 ¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?	1.00%	1.00%	4.00%	7.00%	7.00%
P25 ¿Ante los cambios, los directivos preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?	1.00%	1.00%	4.00%	5.00%	9.00%
TOTAL	0.40%	0.60%	3.20%	7.60%	8.20%

Fuente: Resultados obtenidos de una muestra de 20 elementos.

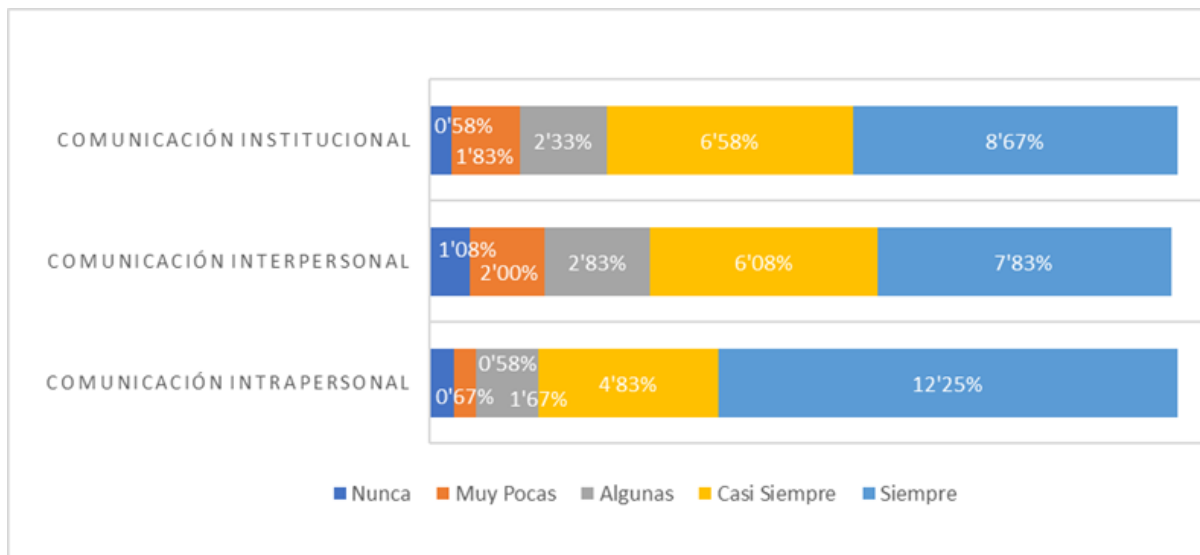
En la tabla 7, la variable desempeño laboral y la dimensión habilidades técnicas tiene como mayor porcentaje la escala siempre con 8.20%, sin embargo el 11% considera que existe empatía con sus compañeros de trabajo, el 7% considera que le informas los cambios dentro de la institución y concientiza incidencias positivas así como también consideran que la directora

demuestra compromiso con la innovación y la comunicación interna, y el 9% considera que ante los cambios preparan al personal para la eliminación de miedo ante lo desconocido.

Así mismo, se presentan los resultados generales que se han obtenido de las variables comunicación interna y desempeño laboral:

Figura 5:

Valor porcentual general de las variables

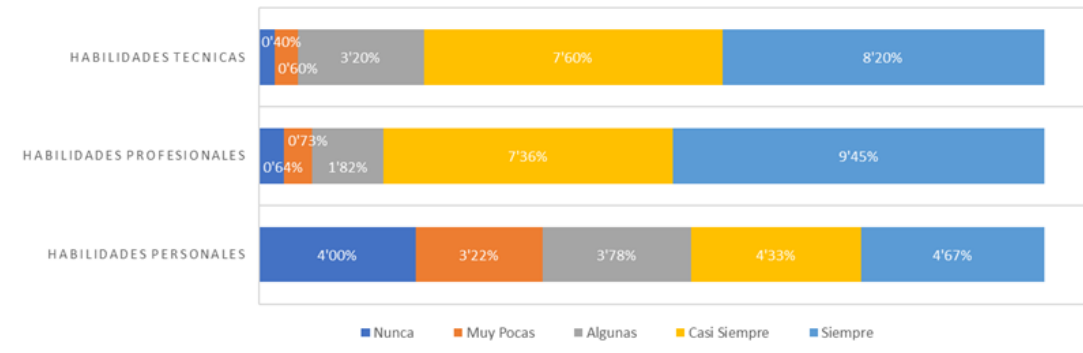


Fuente: Elaboración Propia

En la figura 5, se muestran los resultados generales de la valoración de las dimensiones de la comunicación interna el 8.67% del equipo administrativo está de acuerdo con la dimensión comunicación institucional, el 7.83% está de acuerdo con la comunicación interpersonal y el 12.25 % está de acuerdo con la dimensión comunicación intrapersonal.

Figura 6:

Valor porcentual general de las variables



Fuente: Elaboración Propia

En la figura 6, se muestran los resultados generales de la valoración de las dimensiones de la del desempeño laboral, el 8.20% del equipo administrativo está de acuerdo con la dimensión habilidades técnicas, el 9.45% está de acuerdo con las habilidades profesionales y el 4.67 % está de acuerdo con la dimensión habilidades personales.

Por otro lado, se muestra la estadística inferencial:

Tabla 8:

Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	Comunicación Interna	0.361	20	0.000	0.637	20	0.000
V2	Desempeño Laboral	0.438	20	0.000	0.580	20	0.000

Fuente: Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 8 de estadística inferencial, se muestra la prueba de normalidad donde se observa las características de la muestra que está conformada por 20 elementos los cuales fueron estudiados bajo la prueba de Shapiro-Wilk, ya que según las indicaciones dadas esta prueba es

utilizada siempre y cuando se presenta una muestra menor a cincuenta elementos. La prueba de significancia esta que se presenta es < 0.05 para ambas variables estudiadas Comunicación interna y Desempeño laboral, lo cual quiere decir que no hay una distribución normal de los datos por tal razón se trabajó con la correlación no paramétrica de Spearman.

En el estudio realizado es necesario realizar una prueba de hipótesis:

Tabla 9:

Intervalos de Correlación de Spearman para interpretación

Rango	Relación
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva Considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 10:

Prueba de hipótesis

Correlaciones				
		Comunicación Interna		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1.000	.686**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.686**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	20	20

Fuente: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 10, se observa que la correlación tiene un coeficiente de Rho Spearman es de 0.686, lo que indica según en la tabla de los intervalos Spearman existe una correlación positiva considerable entre la variable de la Comunicación Interna y la variable Desempeño Laboral en le I.E N°82594 – Pachacútec, así mismo se presenta el nivel de significancia 0.001 el cual es < 0.05 , es decir las variables estudiadas se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione la comunicación interna adecuadamente se obtendrá un buen desempeño laboral en el equipo educativo de la N°82594 – Pachacútec. Obteniendo estos resultados se acepta la hipótesis general planteada estableciendo que H_a : Existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, y en efecto de rechaza la hipótesis nula H_0 : No existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

Teniendo en cuenta lo mencionado y evidenciando la relación entre las variables se debe reiterar que la comunicación interna es un agente clave y de suma importancia que tiene efectos y consecuencias que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en una organización, puesto que si en una organización se fomentan buenas prácticas de reuniones integrativas, los colaboradores se sienten escuchados e incluidos ante cambios o alguna toma de decisión, son capacitados de diversos temas tanto profesionales como personales, conocen la misión, visión, objetivos, valores de la organización así como también conocen las funciones de cada uno, cada colaborador se sentirá identificado y tendrá una identidad organizacional, existirá mayor compromiso y colaboración entre ellos e irán generando un ambiente laboral agradable por lo que el desempeño laboral será mucho más eficiente, activo en las tareas y actividades que se realizan, así como también será más eficaz.

Considerando que en el equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec la comunicación interna es baja, ya que las buenas prácticas anteriormente mencionadas no son realizadas por lo que estas se deben promover con el fin de mejorar la gestión de la comunicación interna entre los colaboradores ya que como se menciona esta repercute en el desempeño laboral.

Para finalizar se presentan las pruebas de hipótesis de manera específica:

Tabla 11:

Prueba de hipótesis específica 1: Relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral.

		Correlaciones		
			Comunicación Intrapersonal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Intrapersonal	Coeficiente de correlación	1.000	.633**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.633**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	20	20

Fuente: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 11, se observa que la correlación tiene un coeficiente de Rho Spearman de 0.633, lo que indica según en la tabla de los intervalos Spearman que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión Comunicación Intrapersonal y la variable Desempeño Laboral en le I.E N°82594 – Pachacútec, así mismo se presenta el nivel de significancia 0.003 el cual es < 0.05 , es decir las variables estudiadas se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación intrapersonal se obtendrá un buen desempeño laboral en el equipo educativo de la N°82594 – Pachacútec. Obteniendo estos resultados se acepta la

hipótesis general planteada estableciendo que H1: Existe una relación positiva entre comunicación intrapersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, y en efecto de rechaza la hipótesis nula H0: No existe una relación positiva entre comunicación intrapersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

Evidenciando que en el equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral tienen una correlación positiva considerable, lo cual se debe de tener en cuenta que cada trabajador debe saber comprender sus emociones e ideas, escucharse activamente, saber sus objetivos y metas tanto personales como dentro de una organización, saber reflexionar ante sus comportamientos ya que al saber autocomprometerse les permitirá tomar mayor control de sus reacciones ante posibles cambios dentro de la institución educativa, cabe recalcar que un buen manejo de comunicación interpersonal permite el crecimiento personal, el éxito en las relaciones entre los colaboradores así como también permite el avance profesional.

Tabla 12:

Prueba de hipótesis específica 2: Relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral

Correlaciones				
			Comunicación Interpersonal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interpersonal	Coeficiente de correlación	1.000	.797**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.797**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

Fuente: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 12, se observa que la correlación tiene un coeficiente de Rho Spearman es de 0.797, lo que indica según en la tabla de los intervalos Spearman que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión Comunicación Interpersonal y la variable Desempeño Laboral en le I.E N°82594 – Pachacútec, así mismo se presenta el nivel de significancia 0.000 el cual es < 0.05 , es decir las variables estudiadas se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interpersonal se obtendrá un buen desempeño laboral en el equipo educativo de la N°82594 – Pachacútec. Obteniendo estos resultados se acepta la hipótesis general planteada estableciendo que H2: Existe una relación positiva entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, y en efecto de rechaza la hipótesis nula H0: No existe una relación positiva entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

Teniendo en cuenta que la Comunicación Interpersonal guarda una relación positiva muy fuerte con el desempeño laboral en el equipo educativo de la N°82594 – Pachacútec por ello es importante que cada miembro del equipo debe saber intercambiar las opiniones, ideas, información entre ellos, así como también saber escuchar y respetar las opiniones e idea de todos los trabajadores de la institución, con el fin de que los mensajes emitidos no sean alterados al momento de ser recepcionados, fortaleciendo así la colaboración y el trabajo en equipo, el desarrollo personal, social y proporcionando apoyo emocional mutuo fomentando un ambiente laboral tranquilo, amigable y empático, libre de reproches y perjudicial.

Tabla 13:

Prueba de hipótesis específica 3: Relación entre la comunicación Institucional y el desempeño laboral

Correlaciones				
			Comunicación Institucional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Institucional	Coeficiente de correlación	1.000	.792**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.792**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

Fuente: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 13 , se observa que la correlación tiene un coeficiente de Rho Spearman es de 0.792, lo que indica según en la tabla de los intervalos Spearman que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión Comunicación Institucional y la variable Desempeño Laboral en le I.E N°82594 – Pachacútec, así mismo se presenta el nivel de significancia 0.000 el cual es < 0.05 , es decir las variables estudiadas se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación institucional se obtendrá un buen desempeño laboral en el equipo educativo de la I.E N°82594 – Pachacútec. Obteniendo estos resultados se acepta la hipótesis general planteada estableciendo que H3: Existe una relación positiva entre comunicación institucional y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, y en efecto de rechaza la hipótesis nula H0: No existe una relación positiva entre comunicación institucional y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

Según los resultados obtenidos la comunicación institucional en el equipo educativo de la I.E N°82594 – Pachacútec tiene una relación positiva muy fuerte con el desempeño laboral que tiene cada uno de los colaboradores dentro de la organización, por lo que se debe de tener establecidos los objetivos, metas, misión y visión de la institución al igual que estas deben ser compartidas con cada uno de los miembros que la conforman ya que de esta manera los colaboradores tengan en cuenta el rol que cumplen cada uno y lo que se debe de cumplir a cabo de un determinado tiempo, considerando el crecimiento y mejora de la institución, para ello también se debe de tener en cuenta el liderazgo con el que se van desarrollando las actividades así como también el planteamiento de nuevas estrategias de aprendizaje que los docentes brindan a los alumnos y la motivación de la directora hacia el equipo educativo.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el presente capítulo se realizará la comparación de los resultados obtenidos en el presente estudio frente a otros estudios anteriormente mencionados teniendo en cuenta las mismas variables que se trabajaron la comunicación interna y el desempeño laboral. En tal sentido en los siguientes párrafos se estará presentando la discusión de los estudios obtenidos con los antecedentes.

Como antecedente de contexto internacional, Nilka (2021) en su estudio realizado “Comunicación Interna Efectiva, Pilar para el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de UDELAS-Panamá” tuvo como objetivo analizar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral obteniendo así como resultado que la comunicación interna y el desempeño laboral tienen una correlación fuerte, es decir, si tienen un buen desempeño laboral en la institución la comunicación interna es adecuada y por consiguiente el desempeño laboral es positivo. Teniendo en cuenta esta información, se puede decir que se concuerda con los resultados obtenidos en la presente investigación realizada

En el antecedente de contexto nacional, Damián et al. (2021) en su estudio “Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19” tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables obteniendo, así como resultado que el nivel de asociación positiva y significativa en la comunicación interna es de 0,276 lo cual se determina que existe relación directamente y significativa con el desempeño laboral. De igual manera Serna (2020) en su estudio “Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019” menciona que su objetivo era describir la relación existente entre las variables y como resultado se obtuvo que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio, es decir que a mayor comunicación interna mejor será el desempeño laboral de los colaboradores.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por los autores en sus estudios nacionales realizados se puede decir que se concuerda la existencia de relación positiva entre la comunicación interna y desempeño laboral en la presente investigación realizada, cabe recalcar que estos estudios citados tienen mayor significancia de relación con la presente investigación ya que los objetivos tienen el mismo fin.

Como antecedente de contexto local, Goicochea (2020) en su investigación “Relación Entre La Comunicación Efectiva Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Autonort Cajamarca S.A.C De La Ciudad De Cajamarca - 2020.” tiene como objetivo determinar la relación de las variables comunicación interna y desempeño laboral, donde obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre las variables, además menciona que están correlacionadas de nivel fuerte y positivamente, con lo cual se puede decir que el estudio citado comparte correspondencia con los resultados obtenido en el presente estudio desarrollado.

Por otro lado, la hipótesis general de la presente investigación fue determinar si Ha:
Existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, en el año 2022. Ante esta hipótesis planteada se obtuvo como resultado que la correlación del coeficiente de Rho Spearman es de 0.686, lo que indica que existe una correlación positiva considerable entre la variable de la Comunicación Interna y la variable Desempeño Laboral en le I.E N°82594 – Pachacútec, así mismo se presenta el nivel de significancia 0.001 el cual es < 0.05 , demostrando que variables estudiadas se relacionan entre sí, por ello cuando se gestione la comunicación interna adecuadamente se obtendrá un buen desempeño laboral en el equipo educativo de la N°82594 – Pachacútec, sabiendo así que se acepta la hipótesis general plateada estableciendo que Ha:
Existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo

educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, y rechazando la hipótesis nula H0:
No existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo
educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

Mencionar también que en la primera hipótesis específica se establece que H1: Existe una
relación positiva entre comunicación intrapersonal y desempeño laboral en los colaboradores del
equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, y en efecto la hipótesis nula
menciona que H0: No existe una relación positiva entre comunicación intrapersonal y
desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa
N°82594 – Pachacútec. Ante estos supuestos la dimensión de la comunicación intrapersonal
tiene una relación positiva considerable con 0.633 y un nivel de significancia 0.003 el cual es <
0.05, por lo tanto de menciona que las variables estudiadas se relacionan entre sí y cuando se
gestione adecuadamente la comunicación intrapersonal se obtendrá un buen desempeño laboral
en el equipo educativo de la N°82594 – Pachacútec, es decir si en la institución educativa mejora
la comunicación intrapersonal el desempeño de los colaboradores será aumentará de manera
positiva y se verá reflejado en cada actividad que realice.

Considerando la segunda hipótesis específica se establece que: H2: Existe una relación
positiva entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo
educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, y en consecuencia la hipótesis nula
establece que H0: No existe una relación positiva entre comunicación interpersonal y desempeño
laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 –
Pachacútec. Con los resultados obtenidos se encontró que la dimensión comunicación
interpersonal y la variable desempeño laboral tienen una correlación positiva muy fuerte de
0.797 y una significancia de 0.000 el cual es < 0.05, es decir las variables estudiadas se relacionan

entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación interpersonal se obtendrá un buen desempeño laboral en el equipo educativo de la N°82594 – Pachacútec.

Finalmente, considerando la tercera hipótesis específica en el estudio se establece que H3: Existe una relación positiva entre comunicación institucional y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, y en efecto hipótesis nula determina H0: No existe una relación positiva entre comunicación institucional y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec. Se encontró que la comunicación institucional tiene una correlación positiva muy fuerte con la variable del desempeño laboral de 0.792 y un nivel de significancia 0.000 el cual es < 0.05 , es decir las variables estudiadas se relacionan entre sí, por lo tanto, cuando se gestione adecuadamente la comunicación institucional se obtendrá un buen desempeño laboral en el equipo educativo de la N°82594 – Pachacútec y esto se verá reflejado en cada proceso de las actividades que realizan los docentes, así como también se verá reflejado en el buen desempeño de aptitud y actitud de los alumnos.

Considerando al contexto en el que se desarrolló el presente estudio y los antecedentes revisados se ha confirmado que la comunicación interna guarda relación con el desempeño laboral, así como Nilka (2021) señala en su investigación ya que en su investigación realizada obtuvo como resultado que la comunicación interna es importante y está relacionada con el desempeño laboral de los servidores publico ya que cuenta con una Correlación de Pearson de 0.969 para ambas variables.

Al igual que Damián et al. (2021) señala en su investigación que las variables estudiadas tienen asociación positiva significativa ($r=0.276$), del mismo modo que Serna (2020) en su investigación realizada concluye y confirma también que existe una relación entre la

comunicación interna en la organización en la que realizo su estudio ya que Rho de Spearman es 0.756, por lo que mencionó que si existe un alto nivel de relación entre las variables ya que si logran desempeñarse los colaboradores a un nivel alto se cumplen las metas a corto tiempo.

Así mismo también, Goicochea (2020) en su investigación realizada coincide con las investigaciones anteriormente mencionas, confirmando la relación e influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral ya que la correlación de Pearson es de 0.749, y la prueba de hipótesis estadística de Chi cuadrado es 0.741 haciendo referencia que la comunicación interna es un elemento vital y fundamental en las organizaciones considerándolo también como un elemento de suma importancias en los distinto ámbitos laborales ya que la comunicación interna permite a los colaboradores expresar sus opiniones para el buen desarrollo laboral.

Por otro lado, realizando contraste en el marco teórico del presente estudio, se puede decir que las teorías citadas con respecto a las dimensiones de la comunicación interna de se ha ido presentando y evidenciando en el presente estudio junto con Ocampo et al. (2018) el cual manifiesta que la comunicación intrapersonal o relaciones intrapersonales fue quien obtuvo más alto puntaje en su investigación correspondiendo a un porcentaje de 60% muy satisfecho y 29 % satisfecho, el estudio fue realizado dentro de una empresa de sector servicios, en la cuales indica que la comunicación intrapersonal tiene mayor relevancia en la comunicación interna y es una de las que más favorece para el desempeño laboral de los colaboradores. Al igual que Maza (2019) en su investigación realizada obtuvo que la comunicación intrapersonal y la variable desempeño laboral tienen una correlación la cual es positiva modera (0.625) por lo que en ella concluye que existe una relación entre dicha dimensión y entre la variable de desempeño laboral.

Por otro lado, la dimensión de la comunicación interpersonal y el desempeño laboral en la presente investigación que confirma que existe una relación entre sí, sin embargo, el autor Maza también lo confirma que existe una correlación positiva considerable ya que la correlación es 0.788 para dicha dimensión y dicha variable.

Así mismo, la dimensión comunicación institucional y el desempeño laboral en la presente investigación presentaron guardar una relación en la cual Maza (2019) en su investigación también confirma esta relación ya que en su resultados obtenidos concluye que la dimensión comunicación institucional y la variable desempeño laboral guardan una correlación significativa positiva moderada, es decir que existe una relación significativa entre dicha dimensión y variable con un nivel de correlación de 0.689.

Por otro lado, las principales limitaciones del estudio se evidenciaron en la falta de investigaciones a nivel local e internacional ya que existen investigaciones, pero no son dedicadas al mismo rubro al que se está dirigiendo la presente investigación que es perteneciente al sector educación, pero estas investigaciones fueron sustituidas por investigaciones similares, las cuales están dedicadas a distintos rubros, pero el estudio de las variables es igual.

Como implicancia práctica se sabe que los resultados obtenidos en el estudio realizado permiten tomar decisiones organizacionales en el equipo educativo con el fin de mejorar la comunicación interna y potenciar el desempeño laboral en cada uno de los colaboradores, cabe recalcar que no solo se plantea un amplio conjunto de variables a analizar el comportamiento de los integrantes del equipo estudiado, sino que también el efecto que tienen estas en la organización teniendo en cuenta las circunstancias de la institución. También mencionar que el presente trabajo de investigación tiene aplicaciones no solo en empresas dedicadas al rubro

educativo, sino que también se puede ser aplicada en distintos rubros empresariales en las que los problemas radican en las variables estudiadas comunicación interna y desempeño laboral.

Las limitaciones teóricas que se encontraron en el desarrollo de la investigación es que en el sector educativo no hay muchas investigaciones que consideren tanto las dimensiones mencionadas lo cual repercute a momento de comparar los resultados obtenidos con otras investigaciones ya que la mayoría de investigadores se inclina por los tipos de comunicación interna mas no a nivel de análisis de como utilizan los colaboradores la comunicación y como esta afecta en su desempeño.

Como implicancia teórica el estudio realizado tiene una integración de literatura que permite ser tomada como referencia en estudios próximos ya que hasta el momento solo abordan problemáticas de clima laboral y el desempeño laboral dejando de lado la importancia de la comunicación interna y como afecta esto en la eficiencia y desempeño de los colaboradores. Así mismo el estudio realizado contribuye en llenar el vacío experimental de las variables mencionadas aportando desde un punto de vista contingente al estudio de las de las consecuencias para la institución.

Teniendo en cuenta las limitaciones se recomienda, seguir estudiando las variables comunicación interna y el desempeño laboral con el fin de que nos permitan conocer como estas logran renovar a las empresas, así como también conocer la evolución de las variables en diferentes contextos y tiempos, ya que la información que se obtuvo para el desarrollo de la presente investigación fue en el sector educativo la cual es poca a nivel local e internacional. Además, también se recomienda tener en cuenta los diversos nombres con las que nombran cada variable ya que en muchos casos se encontraron con un nombre alterno.

Por consiguiente, como parte del presente capítulo en el estudio realizado continuación de presentaran las conclusiones, las cuales están dadas por objetivo planteado.

De acuerdo con el objetivo general plateado, se determinó la existencia de la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec la cual está conformada por 20 personas (20 encuestados), este resultado fue comprobado por el coeficiente de Rho Spearman obteniendo una correlación de 0.686, y un nivel de significancia 0.001 el cual es < 0.05 , lo cual indica que existe correlación positiva considerable entre las variables demostrando que si la comunicación interna es bien gestionada en la institución educativa habrá un buen desempeño laboral de los docentes. Con este análisis de datos de acepto la hipótesis general y el objetivo planteado H_a : Existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, y en con efecto se rechazó la hipótesis nula H_0 : No existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.

Sin embargo, para los objetivos específicos se analizaron las dimensiones estudiadas de la comunicación interna, en la cual es importante anticipar que obtuvieron una relación positiva frente a la variable del desempeño laboral de acuerdo a la aplicación de la Correlación de Spearman tal como se detalla en los siguientes párrafos.

En el primer objetivo específico se determina que existe una relación positiva considerable entre comunicación intrapersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, ya que en el coeficiente de Rho Spearman se obtuvo una correlación de 0.633 con un nivel de significancia de 0.003, demostrado así que si los pensamientos internos de los colaboradores son negativos, existe temor

e inseguridad por cada uno de ellos no habrá un desempeño laboral eficaz y eficiente en la institución educativa.

En el segundo objetivo específico se determinó que entre la comunicación interpersonal existe una relación positiva muy fuerte con el desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec, esto queda demostrado por el coeficiente de Rho Spearman donde se obtuvo la correlación de 0.797 con una significancia de 0.000 lo cual testifica que si en el plantel existe mejor intercambio de ideas, conocimientos de objetivos institucionales, reuniones integrables entre los miembros del equipo encuestado esta tendrá influencia en la mejora del desempeño laboral.

Finalmente, en el tercer objetivo específico se evidencia que entre la comunicación institucional y el desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec existe una relación positiva muy fuerte, ya que se encuentra demostrada por el coeficiente de Rho Spearman que obtuvo la correlación de 0.792 con una significancia de 0.000, por lo tanto, se puede decir que si existe una buena política en la gestión de comunicación institucional con los diversos miembros del equipo así como también se logra la identificación institucional en los colaboradores se tendrá la eficiencia, motivación y competitividad en el desempeño laboral del equipo educativo.

REFERENCIAS

- Aladro, E. (2004). Comunicación como proceso simpático. CIC: Cuadernos de información y comunicación, 9, 117 - 128. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1075815>
- Alfaro, R., y De la Torre, C. (2019). Influencia De Las Herramientas De Comunicación Interna Descendente En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Cineplanet Cajamarca 2018 [Tesis de Licenciamiento, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22024/Alfaro%20Cabrera%20Rub%20Kelly%20%20De%20La%20Torre%20Cruzado%20Carlos%20Bryan.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, A., y Lesta, L. (20 de mayo de 2011). Medición de los aportes de la gestión estratégica de comunicación interna a los objetivos de la organización. Scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-82852011000100002
- Álvarez, B., Alfonso, D., y Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. Didasc@lia: Didáctica y Educación, 9(2), 147-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Andrade, A., y Pizarro, R. (2019). Análisis de la comunicación interna en la imagen institucional de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte y su impacto en los estudiantes de la carrera de periodismo. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, 7. ISSN-e 2254-7630. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9090757>
- Aparicio, C. (2020). Identidad corporativa y la comunicación interna de los trabajadores de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41594/APARICIO_PC..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., y Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. Revista Latina de Comunicación Social, 72, 521-539. <https://www.redalyc.org/pdf/819/81952828027.pdf>

Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (octubre 2020). La Investigación Científica: Una aproximación para los estudios de posgrado. Departamento De Investigación De Postgrados De La Universidad Internacional De Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Arribas, A. (30 de enero 2018). Intranet para la Gestión del Conocimiento y la Comunicación Interna. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6469949>

Arteaga, G. (19 de octubre de 2020). ¿Qué es el análisis de datos? Definición y ejemplo. Testsiteforme. <https://www.testsiteforme.com/tecnica-de-procesamiento-y-analisis-de-datos/>

Bohorquez, M. (2018). Habilidades gerenciales y habilidades personales en la gestión participativa en las instituciones educativas de la RED 15 – UGEL 04 – 2016. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19228/Bohorquez_FMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bravo, G., Jurado, M., y Sánchez, R. (20 de enero 2018). La comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza aprendizaje de la carrera Licenciatura en Educación. Scielo.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300075

Chacho, S. (2018). Estudio de la comunicación interna y su influencia comunicativa en los establecimientos textiles de la calle Sucre desde la Av. Quito hasta la Av. El Malecón Simón Bolívar, Guayaquil, 2018. [Tesis de Titulación, Universidad de Guayaquil].

Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32516/1/STALIN%20JOEL%20CHACHO%20IMAN%20TRABAJ%20DE%20TITULACION.pdf>

Charry, H. (2018). La Gestión De La Comunicación Interna Y El Clima Organizacional En El Sector Público. Ministerio de Educación, Unidad de Gestión Educativa Local, 3.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

Concepción, N. (2021). Comunicación Interna Efectiva, Pilar para el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de UDELAS-Panamá. [Tesis de Maestría, Universidad Especializada De Las Américas]. Repositorio Institucional de la Universidad Especializada De Las Américas.

http://repositorio2.udelas.ac.pa/bitstream/handle/123456789/1047/Concepci%C3%B3n_Nilka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Curbiera, D., Bravo, M., y Morales, Y. (23 de abril de 2019). La formación de habilidades profesionales en la educación superior. Scielo.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500010

Curitima, G. (2020). Gestión escolar y desempeño laboral en directivos de instituciones educativas del nivel primario del distrito de Yurimaguas, 2019. [Tesis de Maestría,

Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40114/Curitima_SG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Damián, J., Castillo, E., y Reyes C. (06 de julio de 2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. Redalyc.

<https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/>

Delgado, A. y Balcázar, S. (2019). Habilidades Gerenciales en el nivel de gestión del director de la Institución Educativa Emblemática “Santa Teresita” Cajamarca 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1119>

Espinoza, N., y Espinoza, V. (2018). Comunicación interna y gestión pedagógica en las instituciones educativas secundarias del distrito de La Unión – 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32620/espinoza_bn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuentes, K. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19480/Fuentes_TKJ-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Gaitán, R., y Piccinetti, S. (2012). Plan de Comunicación Institucional de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales Universidad Nacional de Cuyo. [Tesis de Bachiller, Universidad Nacional de Cuyo]. Biblioteca Digital de la Universidad Nacional de Cuyo.

<https://bdigital.uncu.edu.ar/4786>

Goicochea, Y. (2020). Relación Entre La Comunicación Efectiva Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Autonort Cajamarca S. A. C De La Ciudad De Cajamarca – 2020. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26457/Goicochea%20Marlo%20Yojan%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, E. (2020). Análisis Correlacional De La Formación Académico-Profesional Y Cultura Tributaria De Los Estudiantes De Marketing Y Dirección De Empresas. Revista Universidad y Sociedad, 12(6), 478-483. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>

Gómez, I. (2005). Competencias profesionales: Una Propuesta De Evaluación Para Las Faltas De Ciencias Administrativas. Educación y Educadores, 8, 45-66.

<https://www.redalyc.org/pdf/834/83400805.pdf>

González, F., Quispe, E., Casallo, D., y Camacho, R. (2019). Aplicación de la estrategia del employer engagement para mejorar la comunicación interna en una empresa privada. INNOVA Research Journal, 4 (3.2), 15-39.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7475561>

González, T. (2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del estado Nueva Esparta, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 42-53.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/34112/35954>

Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*, 23, 1-11.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282362941009>

Hernández, A. (2021). Motivación, Satisfacción Y Desempeño Laboral En Organizaciones Públicas Y Privadas Área de investigación: Administración de Recursos Humanos. ResearchGate.

https://www.researchgate.net/publication/350823209_MOTIVACION_SATISFACCION_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_EN_ORGANIZACIONES_PUBLICAS_Y_PRIVADAS_Area_de_investigacion_Administracion_de_Recursos_Humanos

Huaita, D., y Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3781/23/El%20clima%20laboral%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20docente%20de%20instituciones%20educativas%20p%C3%BAblicas.pdf>

Iñaguazo, H. (2019). La Relación Entre La Comunicación Interna Y El Clima Laboral En Los Docentes De La Unidad Educativa San Joaquín, De La Parroquia Cumbe, En El Periodo 2018. *Ciencia y Educación*, 1(2), 6-17.

<https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/7/11>

Izaga, P. (2021). La Comunicación Interna Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De Una Entidad Pública. [Tesis de Bachiller, Universidad Ricardo Palma].

Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma.

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4074/T030_41262297_T%20OIZAGA%20PASTOR%2c%20PEDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lizarazo, D. (2019). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Como Predic Tores Del Desempeño Laboral En Los Empleados De Dos Instituciones Educativas De Colombia. [Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional de la Universidad de Montemorelos. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1124>

López, A. (2016). La Comunicación Interpersonal Directa Y Las Plataformas De Mensajería Instantánea Whatsapp Y Facebook. [Tesis de Licenciamiento, Universidad De San Carlos De Guatemala]. Repositorio Institucional de la Universidad De San Carlos De Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1429.pdf

Mamani, Y., y Cáceres, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66925f7e-96ab-4339-8027-914de0bdeb0d/content>

Maza, V. (2019). Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moncada, S. (2021). La Comunicación Interna Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal Policial En El Área De Investigación De Lavado De Activos De La Policía Nacional Del Perú En La Ciudad De Lima, En El Periodo 2016 – 2018. [Tesis de

Licenciamiento, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico de la
Universidad de San Martín de Porres.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8461/moncada_fsm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, L., Salvador, R., Mesa, N., y Veitía, J. (2021). El desarrollo de habilidades para la vida desde la promoción de salud. *Edumecentro*, 13 (1).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000100236

Muñoz, A. (2019). Impacto Del Uso De Herramientas Comunicacionales Internas En El Nivel De Desempeño De Trabajadores De Una Universidad Privada En Cajamarca, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23110/Mu%C3%B1oz%20S%C3%A1nchez%20Alejandro.pdf?sequence=3&isAllowed=n>

Nicomedes, E. (25 de junio de 2018). Tipos de Investigación. *Core*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Ocampo, D., Valencia, N., y Castaño, E. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Revista Luciérnaga – Comunicación*, 10(20), 119-126.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026908>

Orbe, M., y Ordoñez, C. (2018). Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio de la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(3), 10-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6575264>

- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 25(1), 227-232.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Padilla, C., y Marroquín, C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Estomatol Herediana*, 31(4), 338-340.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v31n4/1019-4355-reh-31-04-338.pdf>
- Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(1), 70-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=443660282005>
- Plasencia, Y. (2020). Comunicación Organizacional Interna Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Menú Express E.I.R.L De Cajamarca, 2020. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29494/Plasencia%20Fernandez%20Ysabel%20Del%20Sagrario.pdf?sequence=1>
- Quiroz, J., y Vásquez, M. (2021). Relación Entre La Comunicación Interna Y Trabajo En Equipo En Los Colaboradores De La Empresa Motocorp Cajamarca, 2021. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. UDOCZ.
<https://www.udocz.com/apuntes/531725/tesis-de-comunicacion-interna-y-trabajo-en-equipo>

Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K., y Martínez, A. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quintaleña, año 2018. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, Edición Especial.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1246/220>

Rojas, M. (2016). Comunicación Interpersonal Y La Atención Al Usuario En La Sede Central De La Municipalidad Provincial De Mariscal Nieto, 2015. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Nacional de Moquegua]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua. <https://repositorio.unam.edu.pe/items/be44aa4c-58af-457c-93d6-57e230651c77>

Roncal, K. (2018). La comunicación interna y la gestión educativa en la I.E. N° 88227 “Pedro Pablo Atusparia”, Nuevo Chimbote – 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/cc9f3754-ed06-458d-866a-49937d06fa8c>

Sánchez, J. (2018). Comunicación Organizacional Interna Y Desarrollo Organizacional En La Institución Educativa Domingo Mandamiento Sipán, Hualmay, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2149/SANCHEZ%20GUERRA%20JAVIER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sánchez, M., Fernández, M., y Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: Análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. Revista Científica Uisrael, 8(1). <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/400/197>
- Serna, R. (2020). Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/316c5166-17a0-4e74-92f0-a8237f46efbc/content>
- Vargas, L. (2019). Análisis De La Comunicación Interna Entre Los Diferentes Miembros De La Carrera De Comunicación Social De La Universidad De Guayaquil Y Su Incidencia En El Desarrollo Organizacional. [Tesis de Licenciamiento, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/cb016706-fb5d-4d97-8311-eeec4ffa09cf>
- Vilcas, I. (2019). La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional De Educación]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional De Educación. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3313/TM%20AD-AD%204529%20V1%20%20Vilcas%20Tacs%20Isabel%20Rocio%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vivas, A., y Saavedra, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. Revista Scientific, 4, 116-135. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173008/563662173008.pdf>

Zúñiga, M. (2021). El Desempeño Laboral En Empresas De Asesoría Empresarial En

Latinoamérica De Los Últimos Diez Años: una revisión de la literatura científica.

[Trabajo de Investigación de Bachiller, Universidad Privada del Norte]. Repositorio

Institucional de la Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27009/Z%c3%ba%c3%bliga%20Paredes%20Margarita%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Instrumento de recolección de datos Comunicación interna	91
ANEXO N° 2. Ficha Técnica Comunicación interna	93
ANEXO N° 3. Instrumento de recolección de datos desempeño laboral.....	94
ANEXO N° 4. Ficha Técnica desempeño laboral.....	96
ANEXO N° 5. Matriz de Operalización de la Comunicación Interna	97
ANEXO N° 6. Matriz de Operalización del Desempeño Laboral.	98
ANEXO N° 7. Matriz de Operalización del Desempeño Laboral.	99
ANEXO N° 8. Base de Datos Generales.....	102
ANEXO N° 9. Constancia de Validación	105

ANEXO N° 1. Instrumento de recolección de datos Comunicación interna.

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimados Sres. (as) colaboradores de la IE N°82594 – Pachacútec, tengan un cordial saludo, invitarle a completar la siguiente encuesta que tiene por objetivo determinar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral.

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

Señale su género		F	M
Tiempo de servicio en la institución	1 - 5	6 - 10	11 a más
Marque a que intervalo de edad pertenece	20 - 30	31 - 40	41 a más

Lee y conteste cada una de las interrogantes con sinceridad y seriedad marcando con una "X" las alternativas apropiadas a su opinión.

Escala de valores				
Nunca	Muy pocas	Algunas	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Comunicación Intrapersonal						
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?					
2	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?					
3	¿Usted dice claramente lo que piensa?					
4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?					
5	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
6	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?					
7	¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?					
8	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?					
9	¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?					
10	¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?					
11	¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo?					
12	¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?					

DIMENSIÓN 2: Comunicación Interpersonal		1	2	3	4	5
13	¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?					
14	¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?					
15	¿Se siente comprometido con el éxito de su institución?					
16	¿Existe oportunidades de progresar en su institución?					
17	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?					
18	¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?					
19	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?					
20	¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?					
21	¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?					
22	¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?					
23	¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?					
24	¿Existe colaboración con el personal de su oficina?					
DIMENSIÓN 3: Comunicación Institucional		1	2	3	4	5
25	¿Su organización desarrolla actividades para promover el dialogo entre sus compañeros?					
26	¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?					
27	¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?					
28	¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?					
29	Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo.					
30	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?					
31	¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
32	¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?					
33	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
34	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
35	¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?					
36	¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?					

ANEXO N° 2. Ficha Técnica Comunicación interna.

Nombre del Cuestionario:	Cuestionario de Comunicación Interna.
Autor:	Yarleque Rupay Mercedes Milagros.
Procedencia:	Lima - Perú.
Adaptación:	Valeria Maza Cahuascanco.
Objetivo:	Evaluar el nivel de comunicación interna.
Administración:	De manera individual.
Tiempo:	35 minutos.
Aplicación:	Escala de Likert de 5 niveles.
Normas de Aplicación:	Nunca, muy pocas, algunas veces, casi siempre y siempre.
Número de Elementos:	36
Confiabilidad:	0.857 Alfa de Cronbach.
Validez:	Por juicios de expertos.

ANEXO N° 3. Instrumento de recolección de datos desempeño laboral

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimados Sres. (as) colaboradores de la IE N°82594 – Pachacútec, tengan un cordial saludo, invitarle a completar la siguiente encuesta que tiene por objetivo determinar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral.

Los datos son reservados, anónimos y de exclusiva utilidad para este estudio; por lo que solicitamos que sus respuestas sean reales y objetivas.

Señale su género		F	M
Tiempo de servicio en la institución	1 - 5	6 - 10	11 a más
Marque a que intervalo de edad pertenece	20 - 30	31 - 40	41 a más

Lee y conteste cada una de las interrogantes con sinceridad y seriedad marcando con una "X" las alternativas apropiadas a su opinión.

Escala de valores				
Nunca	Muy pocas	Algunas	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Habilidades Personales						
1	¿La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?					
2	¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en la institución?					
3	¿Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño como trabajador y/o servidor de la institución?					
4	¿La infraestructura o planta física de la institución favorece las condiciones laborales para su desempeño?					
5	¿La estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos favorecen su desempeño laboral?					
6	¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?					
7	¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?					
8	¿La Dirección de la institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?					

9	¿Los coordinadores guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?					
DIMENSIÓN 2: Habilidades Profesionales		1	2	3	4	5
10	¿Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?					
11	¿Se le ofrecen oportunidades de aprendizaje y Desarrollo profesional?					
12	¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del director como del coordinador son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?					
13	¿El respeto y reconocimiento por su trabajo, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente de trabajo son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?					
14	¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizada únicamente por los directivos de la institución?					
15	¿El personal directivo de la institución toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?					
16	¿Considera usted que, al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?					
17	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?					
18	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?					
19	¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?					
20	¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?					
DIMENSIÓN 3: Habilidades Técnicas		1	2	3	4	5
21	¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?					
22	¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?					
23	¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?					
24	¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?					
25	¿Ante los cambios, los directivos preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?					

ANEXO N° 4. Ficha Técnica desempeño laboral.

Nombre del Cuestionario:	Cuestionario del desempeño laboral
Autor:	Licda. Deissy Yovera
Procedencia:	Caracas – Venezuela
Adaptación:	Valeria Maza Cahuascanco
Objetivo:	Evaluar el nivel del desempeño laboral.
Administración:	De manera individual.
Tiempo:	30 minutos.
Aplicación:	Escala de Likert de 5 niveles.
Normas de Aplicación:	Nunca, muy pocas, algunas veces, casi siempre y siempre.
Número de Elementos:	25
Confiabilidad:	0.791 Alfa de Cronbach.
Validez:	Por juicios de expertos.

ANEXO N° 5. Matriz de Operalización de la Comunicación Interna.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Comunicación Interna	La comunicación interna es la principal causa de los problemas de hoy en día en una organización, esta trae consecuencias y deterioró del clima laboral, cultura organizacional y el declive del desempeño laboral, por ello considera que la comunicación es el eje para las relaciones interpersonales de la entidad, por ello considera y menciona que la comunicación interna tiene sus dimensiones que todo administrador debe conocer: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional. (Maza,2019)	La comunicación interna es una herramienta principal de suma importancia para el desarrollo y crecimiento de una organización en la cual si es bien gestionada sumara logros a la empresa, establecerá una cultura y clima organizacional tranquilo y efectivo. Para recolecta información de la variable se puede plantear un cuestionario y una encuesta donde los colaboradores de la Institución educativa puedan brindar opiniones.	Comunicación intrapersonal	Nivel de toma de decisiones. Nivel seguridad en las actividades que realiza	(1) Nunca (2) Muy pocas (3) Algunas (4) Casi siempre (5) Siempre
			Comunicación interpersonal	Nivel de capacidad cognitiva. Nivel de capacidad afectiva	(1) Nunca (2) Muy pocas (3) Algunas (4) Casi siempre (5) Siempre
			Comunicación institucional	Nivel de empatizar con sus colegas Nivel trasmisión de información. Nivel de saber escuchar.	(1) Nunca (2) Muy pocas (3) Algunas (4) Casi siempre (5) Siempre

ANEXO N° 6. Matriz de Operalización del Desempeño Laboral.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es el rendimiento y la acción que tiene un colaborador al desarrollar las distintas actividades y procesos dentro de la organización lo cual cada tarea exige un cargo específico donde demuestran sus aptitudes y actitudes, también consideran que el desempeño laboral posee dimensiones las cuales son: motivación, responsabilidad, eficiencia, trabajo en equipo y productividad. (Maza, 2019)	El desempeño laboral es el conjunto de aptitudes, estrategias y actitudes que tiene un colaborador al realizar las actividades de manera óptima y eficiente en una organización.	Habilidades Personales	Nivel de satisfacción a su remuneración.	(1) Nunca (2) Muy pocas (3) Algunas (4) Casi siempre (5) Siempre
				Nivel de responsabilidad.	
				Nivel de satisfacción con el reconocimiento.	
			Habilidades Profesionales	Nivel de flexibilidad cognitiva.	(1) Nunca (2) Muy pocas (3) Algunas (4) Casi siempre (5) Siempre
				Nivel de capacidad de resolución de los problemas.	
				Nivel de innovación para que el estudiante retenga lo aprendido en clase.	
Habilidades Técnicas	Nivel de conocimiento de sus actividades.	(1) Nunca (2) Muy pocas (3) Algunas (4) Casi siempre (5) Siempre			
	Nivel de dominio de la tecnología.				
				Nivel de cooperación con sus colegas.	(5) Siempre

ANEXO N° 7. Matriz de Operalización del Desempeño Laboral.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Problema General: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec?	Objetivo General: Determinar la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.	Hipótesis General: Existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec Hipótesis General Nula: No existe relación positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec	Comunicación Interna	Comunicación intrapersonal	Nivel de toma de decisiones.	Enfoque de la Investigación: Cuantitativo	
					Nivel seguridad en las actividades que realiza		
				Comunicación interpersonal	Nivel de capacidad cognitiva.		Tipo de Investigación: Tipo básico.
					Nivel de capacidad afectiva.		
Comunicación institucional	Nivel de empatizar con sus colegas.	Nivel de transmisión de información. Nivel de saber escuchar.	Nivel de Investigación: Correlacional y de corte transversal.				
Problema Especifico 1: ¿Cuál es la relación entre comunicación intrapersonal y	Objetivo Especifico 1: Determinar la relación entre comunicación intrapersonal y	Hipótesis Especifica 1: Existe una relación positiva entre comunicación intrapersonal y desempeño laboral en los					

desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec?	desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.	colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec Hipótesis Especifica Nula 1: No existe una relación positiva entre comunicación intrapersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.	Desempeño Laboral	Habilidades Personales	Nivel de satisfacción a su remuneración.	Diseño de Investigación: Diseño experimental
					Nivel de responsabilidad.	
Problema Especifico 2: ¿Cuál es la relación entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec?	Objetivo Especifico 2: Determinar relación entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.	Hipótesis Especifica 2: Existe una relación positiva entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec. Hipótesis Especifica Nula 2: No existe una relación positiva entre comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores del equipo		Habilidades Profesionales	Nivel de flexibilidad cognitiva.	Población: 20 individuos.
					Nivel de capacidad de resolución de los problemas.	Muestra: 20 individuos.
					Nivel de innovación para que el estudiante	Técnica e instrumento de recolección de

		educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.		retenga lo aprendido en clase.	datos: Cuestionario/ La encuesta
Problema Especifico 3: ¿Cuál es la relación entre comunicación institucional y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec?	Objetivo Especifico 3: Determinar relación entre comunicación institucional y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.	Hipótesis Especifica 3: Existe una relación positiva entre comunicación institucional y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec. Hipótesis Especifica Nula 3: No existe una relación positiva entre comunicación institucional y desempeño laboral en los colaboradores del equipo educativo de la Institución Educativa N°82594 – Pachacútec.		Nivel de conocimiento de sus actividades.	Validación: Alfa de Cronbach.
			Habilidades Técnicas	Nivel de dominio de la tecnología.	
				Nivel de cooperación con sus colegas.	Tratamiento Estadístico: SPSS

ANEXO N° 8. Base de Datos Generales

*Sin titulo1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Comu_Intra_1	N Numérico	8	2	¿Usted piensa y reflexiona ante...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Comu_Intra_2	N Numérico	8	2	¿Usted sabe callar y escuchar ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Comu_Intra_3	N Numérico	8	2	¿Usted dice claramente lo que ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Comu_Intra_4	N Numérico	8	2	¿Tiene claramente definido sus ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Comu_Intra_5	N Numérico	8	2	¿Cuenta con la preparación nec...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Comu_Intra_6	N Numérico	8	2	¿Usted aprovecha las críticas o...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Comu_Intra_7	N Numérico	8	2	¿Su jefe se comunica de maner...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Comu_Intra_8	N Numérico	8	2	¿Su jefe involucra a los equipos...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Comu_Intra_9	N Numérico	8	2	¿En las reuniones su jefe hace ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Comu_Intra_10	N Numérico	8	2	¿Su jefe es capaz de transmitir ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Comu_Intra_11	N Numérico	8	2	¿Recibe reconocimiento de part...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Comu_Intra_12	N Numérico	8	2	¿Su jefe se interesa por el éxito...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Comu_Inter_13	N Numérico	8	2	¿Se siente satisfecho con las c...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Comu_Inter_14	N Numérico	8	2	¿La remuneración percibida est...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Comu_Inter_15	N Numérico	8	2	¿Se siente comprometido con e...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Comu_Inter_16	N Numérico	8	2	¿Existe oportunidades de progr...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Comu_Inter_17	N Numérico	8	2	¿Cumplir con las tareas diarias ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Comu_Inter_18	N Numérico	8	2	¿En su organización se valora l...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Comu_Inter_19	N Numérico	8	2	¿Existe comunicación eficaz y f...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Comu_Inter_20	N Numérico	8	2	¿Es efectiva la comunicación in...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Comu_Inter_21	N Numérico	8	2	¿La participación de sus compa...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Comu_Inter_22	N Numérico	8	2	¿Puede ver sus fortalezas cuan...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Comu_Inter_23	N Numérico	8	2	¿Sus ideas son tomadas en cu...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Comu_Inter_24	N Numérico	8	2	¿Existe colaboración con el per...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Comu_Insti_25	N Numérico	8	2	¿Su organización desarrolla acti...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	Comu_Insti_26	N Numérico	8	2	¿En su organización realizan tal...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
27	Comu_Insti_27	Númerico	8	2	¿Se siente escuchado por su or...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	Comu_Insti_28	Númerico	8	2	¿Se siente parte de la organiza...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	Comu_Insti_29	Númerico	8	2	Cree usted que a su organizaci...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	Comu_Insti_30	Númerico	8	2	¿La información que recibe sie...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	Comu_Insti_31	Númerico	8	2	¿Su institución fomenta y prom...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	Comu_Insti_32	Númerico	8	2	¿En su organización promueven...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	Comu_Insti_33	Númerico	8	2	¿Se promueve la generación de ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	Comu_Insti_34	Númerico	8	2	¿Se cuenta con acceso a la inf...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	Comu_Insti_35	Númerico	8	2	¿Su jefe escucha los planteami...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	Comu_Insti_36	Númerico	8	2	¿En su organización se dispone...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	Habi_Perso_1	Númerico	8	2	¿La remuneración recibida por e...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	Habi_Perso_2	Númerico	8	2	¿El sueldo que percibe está ac...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	Habi_Perso_3	Númerico	8	2	¿Las reglas, normas y procedi...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	Habi_Perso_4	Númerico	8	2	¿La infraestructura o planta fis...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	Habi_Perso_5	Númerico	8	2	¿La estructura, distribución y a...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	Habi_Perso_6	Númerico	8	2	¿Se otorgan reconocimientos o ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	Habi_Perso_7	Númerico	8	2	¿Existe un sistema de incentivo...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	Habi_Perso_8	Númerico	8	2	¿La Dirección de la institución p...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	Habi_Perso_9	Númerico	8	2	¿Los coordinadores guían a sus...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	Habi_Profe_10	Númerico	8	2	¿Las satisfacciones proporcion...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	Habi_Profe_11	Númerico	8	2	¿Se le ofrecen oportunidades d...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	Habi_Profe_12	Númerico	8	2	¿Las condiciones de trabajo, el ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	Habi_Profe_13	Númerico	8	2	¿El respeto y reconocimiento p...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	Habi_Profe_14	Númerico	8	2	¿Las decisiones tomadas dentr...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	Habi_Profe_15	Númerico	8	2	¿El personal directivo de la insti...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	Habi_Profe_16	Númerico	8	2	¿Considera usted que al partici...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
55	Habi_Profe_19	Numérico	8	2	¿Las relaciones interpersonales...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	Habi_Profe_20	Numérico	8	2	¿El flujo de la comunicación se ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	Habi_Tecni_21	Numérico	8	2	¿Existe empatía con sus comp...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	Habi_Tecni_22	Numérico	8	2	¿Se le informa de los cambios ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
59	Habi_Tecni_23	Numérico	8	2	¿Se concientiza a los miembro...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
60	Habi_Tecni_24	Numérico	8	2	¿La gerencia demuestra su co...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
61	Habi_Tecni_25	Numérico	8	2	¿Ante los cambios, los directivo...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
62	SUMATORIA_TOTAL	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
63	ESCALA_TOTAL	Numérico	5	0	SUMATORIA_TOTAL (agrupado)	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
64	SUMATORIA_CI	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
65	Escala_CI	Numérico	5	0	SUMATORIA_CI (agrupado)	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
66	Sumatoria_Comu_Intra	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
67	Escala_Comu_Intra	Numérico	5	0	Sumatoria_Comu_Intra (agrupado)	{1, Nunca}...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
68	Sumatoria_Comu_Inter	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
69	Escala_Comu_Inter	Numérico	5	0	Sumatoria_Comu_Inter (agrupado)	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
70	Sumatoria_Comu_Insti	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
71	Escala_Comu_Insti	Numérico	5	0	Sumatoria_Comu_Insti (agrupado)	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
72	SUMATORIA_DL	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
73	ESCALA_DL	Numérico	5	0	SUMATORIA_DL (agrupado)	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
74	Sumatoria_Habi_Perso	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
75	Escala_Habi_Perso	Numérico	5	0	Sumatoria_Habi_Perso (agrupado)	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
76	Sumatoria_Habi_Profe	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
77	Escala_Habi_Profe	Numérico	5	0	Sumatoria_Habi_Profe (agrupado)	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
78	Sumatoria_Habi_Tecni	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
79	Escala_Habi_Tecni	Numérico	5	0	Sumatoria_Habi_Tecni (agrupado)	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
80											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ANEXO N° 9. Constancia de Validación

UCV
UNIVERSIDAD CAYMAHUASI
ESCUELA DE POSTGRADO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Comunicación intrapersonal								
1	¿Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación?							
2	¿Usted sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente?	✓		✓		✓		
3	¿Usted dice claramente lo que piensa?	✓		✓		✓		
4	¿Tiene claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto?	✓		✓		✓		
5	¿Cuenta con la preparación necesaria para realizar su trabajo?	✓				✓		
6	¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?	✓		✓		✓		
7	¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?	✓		✓		✓		
8	¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	✓		✓		✓		
9	¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?	✓		✓		✓		
10	¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	✓		✓		✓		
11	¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe cuando hace un buen trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Comunicación interpersonal								
13	¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?	✓		✓		✓		
14	¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?	✓		✓		✓		
15	¿Se siente comprometido con el éxito de su institución?	✓		✓		✓		
16	¿Existe oportunidades de progresar en su institución?	✓		✓		✓		
17	¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?	✓		✓		✓		
18	¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	✓		✓		✓		

19	¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?	✓		✓		✓	
20	¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?	✓		✓		✓	
21	¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor sus tareas?	✓		✓		✓	
22	¿Puede ver sus fortalezas cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓	
23	¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?	✓		✓		✓	
24	¿Existe colaboración con el personal de su oficina?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Comunicación institucional		Si	No	Si	No	Si	No
25	¿Su organización desarrolla actividades para promover el dialogo entre sus compañeros?	✓		✓		✓	
26	¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?	✓		✓		✓	
27	¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?	✓		✓		✓	
28	¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?	✓		✓		✓	
29	¿Cree usted que a su organización le interesa que piensa y que siente respecto a su trabajo?	✓		✓		✓	
30	¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?	✓		✓		✓	
31	¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?	✓		✓		✓	
32	¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?	✓		✓		✓	
33	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	✓		✓		✓	
34	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	✓		✓		✓	
35	¿Su jefe escucha los planteamientos que se le hace y sabe motivar a su equipo?	✓		✓		✓	
36	¿En su organización se dispone la tecnología que facilite la comunicación?	✓		✓		✓	

Observaciones (cuando el hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

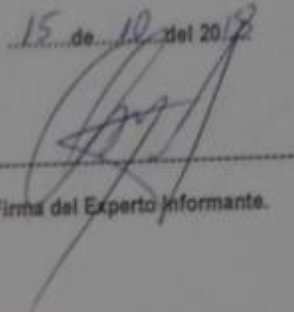
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Angel Salvatierra Melgar DNI: 198735532

Especialidad del validador: Matemática - Estadística

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*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.

15 de 10 del 2018


Firma del Experto Informante.

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

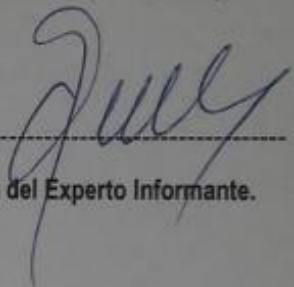
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GABY JESSICA NIETO FERNANDEZ DNI: 08146730

Especialidad del validador: ABOGADA

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

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

15 de 10 del 2018.



Firma del Experto Informante.

UCV
UNIVERSIDAD CAYMAHUASI
ESCUELA DE POSTGRADO

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Habilidades personales								
1	¿La remuneración recibida por el desempeño de su labor es suficiente para cubrir sus necesidades personales y familiares?	✓		✓		✓		
2	¿El sueldo que percibe está acorde a la labor que desempeña en la institución?	✓		✓		✓		
3	¿Las reglas, normas y procedimientos de la organización limitan su desempeño como trabajador y/o servidor de la institución?	✓		✓		✓		
4	¿La infraestructura o planta física de la institución favorece las condiciones laborales para su desempeño?	✓		✓		✓		
5	¿La estructura, distribución y acondicionamiento de los espacios físicos favorecen su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Se otorgan reconocimientos o recompensas positivas que favorezcan el clima laboral dentro de la entidad?	✓		✓		✓		
7	¿Existe un sistema de incentivos y de recompensas que beneficien el clima organizacional?	✓		✓		✓		
8	¿La Dirección de la institución posee la capacidad de influir en el personal para alcanzar las metas de la institución?	✓		✓		✓		
9	¿Los coordinadores guían a sus subordinados para el logro de los objetivos institucionales, aclarando sus tareas y funciones?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Habilidades profesionales								
10	¿Las satisfacciones proporcionadas por su trabajo contribuyen a su bienestar general?	✓		✓		✓		
11	¿Se le ofrecen oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
12	¿Las condiciones de trabajo, el entorno y el trato que recibe tanto del director como del coordinador son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		
13	¿El respeto y reconocimiento por su trabajo, la calidad de vida en el trabajo y el ambiente de trabajo son factores que lo satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		

14	¿Las decisiones tomadas dentro de la organización son realizadas únicamente por los directivos de la institución?	✓		✓		✓	
15	¿El personal directivo de la institución toma en cuenta las opiniones de los trabajadores para tomar decisiones?	✓		✓		✓	
16	¿Considera usted que al participar en la toma de decisiones de la organización, incrementaría su compromiso institucional?	✓		✓		✓	
17	¿Las actividades programadas y realizadas por la institución son compartidas por usted?	✓		✓		✓	
18	¿Están establecidas y conoce, tanto en la visión como en la misión, los objetivos y las metas de la organización?	✓		✓		✓	
19	¿Las relaciones interpersonales se desarrollan de una manera que faciliten la convivencia en el entorno laboral?	✓		✓		✓	
20	¿El flujo de la comunicación se realiza en todos los sentidos (ascendente, descendente y horizontalmente)?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Habilidades técnicas		SI	No	SI	No	SI	No
21	¿Existe empatía con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓	
22	¿Se le informa de los cambios organizacionales con la finalidad de brindarle apoyo innovador?	✓		✓		✓	
23	¿Se concientiza a los miembros de la entidad sobre las incidencias positivas del cambio, así como también de las secuelas negativas?	✓		✓		✓	
24	¿La gerencia demuestra su compromiso con la innovación mediante una comunicación interna y externa?	✓		✓		✓	
25	¿Ante los cambios, los directivos preparan al personal para la eliminación del miedo ante lo desconocido?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Angel Salvatierra Hidalgo DNI: 19873533

Especialidad del validador: Matemático - Estadístico

15 de 10 del 2018

[Firma]
Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*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.