

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS



TRABAJO DE TESIS

Para optar el Grado Académico de Maestra en Comportamiento
Organizacional y Recursos Humanos

Comunicación Interna y desempeño laboral en personal de obra del sector
construcción en La Molina, 2019

Autor: Bach. Vásquez Morales Patricia Jhazmín

Asesor:

LIMA – PERÚ

2021

Página del jurado

Dra. María del Carmen Blázquez
PRESIDENTE

Mg. Jorge Aurich Cornejo
MIEMBRO 1

Mg. Marianella Zeña Sencio
MIEMBRO 2

Dedicatoria

El esfuerzo realizado en el presente trabajo de investigación para obtener el grado de Magister está dedicado a mi hijo Mateo Enrique, quien es la motivación de todo mi esfuerzo, a mi madre por ser la pieza fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por todo su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, a mi padre Gilberto y abuelo Mauro por ser ejemplo de quienes aprendí aciertos en momentos difíciles y por último a mi novio Ulises por ser e impulsor en mis estudios de postgrado y mi mejor amigo.

Agradecimiento

A la Universidad Ricardo Palma por ser la casa de estudios que me ha permitido crecer profesionalmente con mis estudios de posgrado.

Al Mg. Miguel López por su acertado asesoramiento y constante apoyo que me ha servido para realizar el presente trabajo de investigación.

A la Dra. Elena Maisch por su comprensión en toda esta etapa, para el perfeccionamiento de mi tesis y de quien aprendí que la diferencia está en los detalles.

Índice de contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Índice de anexos.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción del problema.....	13
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1 Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Importancia y justificación del estudio	14
1.4 Delimitación del estudio.....	16
1.5 Objetivos de la investigación.....	16
1.5.1 Objetivo general.....	16
1.5.2 Objetivos específicos.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1 Marco histórico	17
2.2 Investigaciones relacionadas con el tema	19
2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio.....	22
2.4 Definición de términos básicos.....	31
2.5 Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis	33
2.6 Hipótesis	34
2.6.1 Hipótesis general.....	34
2.6.2 Hipótesis específicas	34
2.7 Variables.....	35
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	36

3.1	Enfoque de la investigación, tipo de investigación, método de la investigación y diseño de la investigación.	36
3.2	Población y muestra	37
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.4	Descripción de procesamiento de datos	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		41
4.1	Resultados.....	41
4.1.1.	Resultados respecto a la hipótesis general.....	41
4.1.2.	Resultado de las hipótesis específicas.	48
4.2	Discusión de resultados	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		60
ANEXOS		67

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla de resumen estadístico de la variable edad, antigüedad laboral y cargos aplicados a trabajadores de la empresa, 2019.	41
Tabla 2. Tabla de contingencia entre cargos y antigüedad laboral de los trabajadores de la empresa, 2019.....	42
Tabla 3. Tabla de contingencia entre cargos y rango de edad de los trabajadores de la empresa, 2019.	43
Tabla 4. Coeficiente de las variables desempeño laboral y comunicación de los trabajadores de la empresa, 2019.	44
Tabla 5. Descripción de las variables desempeño laboral y comunicación de la empresa, 2019.	44
Tabla 6. Significancia de la prueba de normalidad de las variables desempeño laboral y comunicación interna de la empresa, 2019.	46
Tabla 7. Índice de relación rho spearman de las variables comunicación interna y desempeño laboral, 2019.	47
Tabla 8. Puntuación total de las dimensiones comunicación interna, 2019.	48
Tabla 9. Tabla de frecuencias dimensiones comunicación interna categorizadas, 2019.	48
Tabla 10. Significancia de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral con las dimensiones comunicación interna de la empresa, 2019.	50
Tabla 11. Índice de correlación rho spearman de la dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral, 2019.	51
Tabla 12. Índice de correlación rho spearman de la dimensión comunicación intrapersonal y desempeño laboral, 2019.	53

Índice de figuras

Figura 1: Dimensiones de la comunicación interna.	23
Figura 2: Factores que influyen en el desempeño laboral.	23
Figura 3: Modelo de Rh de Happer y Lynch	30
Figura 4: Tipos de comunicación interna	34
Figura 5: Evaluación del desempeño.....	34
Figura 6: Diagrama de barras agrupadas según cargos y antigüedad aplicado a trabajadores de la empresa, 2019	42
Figura 7. Diagrama de barras agrupadas según cargos y rango de edad aplicado a trabajadores de la empresa, 2019	43
Figura 8. Diagrama circular de las categorías de la variable desempeño laboral, 2019 ..	45
Figura 9. Diagrama circular de las categorías de la variable comunicación interna, 2019	45
Figura 10. Diagrama de dispersión de las variables desempeño laboral y comunicación interna de la empresa, 2019	46
Figura 11. Diagrama de barras según dimensiones de comunicación interna de la empresa, 2019	49
Figura 12. Diagrama de dispersión de la variable desempeño laboral con la dimensión comunicación interpersonal de la empresa, 2019	50
Figura 13. Diagrama de dispersión de la variable desempeño laboral con la dimensión comunicación intrapersonal de la empresa, 2019	52
Figura 14. Diagrama de dispersión de la variable desempeño laboral con la dimensión comunicación institucional de la empresa, 2019	54

Índice de anexos

Anexo 1: Declaratorio de autenticidad.....	67
Anexo 2: Autorización de consentimiento para realizar la investigación.	68
Anexo 3: Matriz de consistencia.	69
Anexo 4: Matriz de operacionalización.....	70
Anexo 5: Protocolos o instrumentos utilizados.	71
Anexo 6: Formato de instrumentos o protocolos.....	74
Anexo 7: Tablas de validez y confiabilidad.....	78
Anexo 8: Referencias fotográficas.....	90

RESUMEN

El trabajo de tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina en el año 2019. El enfoque de la investigación es cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental – transversal y el método empleado fue el hipotético – deductivo. La población estuvo conformada por 101 trabajadores que laboran en la empresa de construcción. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario el cual fue validado por juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach. Los resultados demostraron que existe una correlación significativa alta entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de obra de la empresa objeto de estudio. Asimismo, de acuerdo a las dimensiones comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional, se obtuvo que los trabajadores tienen una percepción buena con 78.2%, 69.3% y 79.2% respectivamente. Por lo cual se concluye que la comunicación interna presenta una correlación significativamente alta con el desempeño laboral de los trabajadores, debido a que en la contrastación de la hipótesis, el resultado de la correlación Rho Spearman fue de 0,954 y un nivel de significancia ($p\text{-value}<1\%$).

Palabras claves: Comunicación interna, Desempeño laboral, Comunicación intrapersonal, Comunicación interpersonal, Comunicación institucional.

ABSTRACT

The objective of the thesis work was to determine the relationship between internal communication and job performance in the construction staff of the La Molina district construction sector company in 2019. The research focus is quantitative, correlational level, design not experimental - transversal and the method used was hypothetical - deductive. The population consisted of 101 workers who work in the construction company. The technique used to collect information was the survey and the instrument used was the questionnaire, which was validated by expert judgment and its reliability was determined through Cronbach's Alpha reliability analysis. The results showed that there is a significant high correlation between internal communication and job performance of the construction workers of the company under study. Likewise, according to the intrapersonal, interpersonal and institutional communication dimensions, it was obtained that workers have a good perception with 78.2%, 69.3% and 79.2% respectively. Therefore, it is concluded that internal communication presents a significantly high correlation with the work performance of the workers, because in the testing of the hypothesis, the result of the Rho Spearman correlation was 0.954 and a level of significance (p - value $<1\%$).

Keywords: Internal communication, Work performance, Intrapersonal communication, Interpersonal communication, Institutional communication.

INTRODUCCIÓN

La comunicación dentro de la organización se ha deteriorado seriamente debido al desinterés para desarrollar programas o planes de mejora de las relaciones internas del personal ya que muchas veces las instituciones u organizaciones subestiman el verdadero valor y poder de la comunicación. Esta problemática no es ajena a lo que sucede en personal de obra del sector construcción en el distrito de La Molina, en donde la comunicación interna de los trabajadores es poco considerada como herramienta para mejorar el desempeño laboral, por otro lado, los trabajadores desconocen las políticas y las actividades programadas ya que existen muchas barreras para desarrollar una adecuada comunicación lo que origina que el personal tenga poca participación para incrementar y mejorar el rendimiento de sus funciones. Por ello, el trabajo de tesis plantea de como la comunicación interna influye o no en el desempeño laboral de los trabajadores, para ello, el trabajo ha sido subdividido en los siguientes capítulos.

Capítulo I: Se expone el planteamiento del problema, en la cual se presenta la descripción del problema, formulación del problema, importancia y justificación del estudio, delimitación del estudio y los objetivos de la investigación.

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico sobre las variables de investigación y en este apartado se hace referencia al marco histórico, investigaciones relacionadas al tema, estructura teórica y científica que sustenta el estudio, definición de términos básicos, formulación de hipótesis y la operacionalización de variables.

Capítulo III: Reúne la metodología de la investigación, en la cual se describe el enfoque, tipo, método y el diseño de la investigación, se define la población y la muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y se realiza la descripción de procesamiento y análisis.

Capítulo IV: Contiene la presentación y el análisis de los resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente, se establecen las conclusiones las cuales son descritas en base a los objetivos planteados y también se presentan las recomendaciones propuestas por la tesis, y por último se muestran las referencias y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En la actualidad, la comunicación interna se considera una de las ventajas básicas de cualquier empresa porque puede impulsar el desempeño laboral de los empleados. Sin duda, a través de esta estrategia, se obtendrán buenos resultados para los potenciales clientes y para la organización. De esta forma, se puede decir que, si no existe un método de comunicación interna dirigido a solucionar los defectos de comunicación de los empleados, esto puede generar dudas, comentarios, desorientación e ideas poco razonables entre los diferentes miembros de la empresa lo cual repercute en el mal desempeño de los empleados.

Sin embargo, existen empresas que no cuentan con un sistema de comunicación interna promovida, tal es el caso de la empresa objeto de estudio, pues la comunicación entre el personal que labora en dicha empresa es poca o nula. Esto se evidencia en el desconocimiento de las políticas y actividades programadas por parte de los trabajadores, así como también, en la poca participación sobre el rendimiento de sus funciones.

Actualmente, la empresa cuenta con trabajadores cuyas funciones se basan en la coordinación de actividades, gestión de la información y relaciones interpersonales. No obstante, estas actividades se ven afectadas por tareas laborales no cumplidas con éxito, pues la falta de liderazgo en los mismos trabajadores obstaculiza su buen desempeño, generando desorganización ante la falta de un tablón de anuncios, intranet o correo actualizado. Estas dificultades, impide que los trabajadores puedan leer diversas comunicaciones importantes de su área y de toda la empresa.

En definitiva, se descubrió que no existía una encuesta relacionada con la comunicación ni una encuesta de desempeño laboral en los trabajadores de la constructora del distrito de la Molina. Por lo tanto, el propósito de esta encuesta es descubrir y evaluar las conexiones del personal de la empresa constructora en el entorno empresarial y su desempeño laboral. Por tanto, el objetivo es optimizar eficazmente la comunicación interna y el desempeño laboral dentro de las variables de investigación a evaluar.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019?

¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación institucional y el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019?

1.3 Importancia y justificación del estudio

Importancia del estudio

Esta investigación, titulada "La comunicación interna y su relación con el desempeño de los trabajadores de la construcción de la empresa en el área de La Molina, 2019", propone que los trabajadores son responsables de mejorar sus estrategias de afrontamiento en relación a ciertas debilidades y dificultades relacionadas a la comunicación interna las cuales pueden afectar el óptimo desempeño de sus funciones. De esta manera, se puede garantizar la capacidad de la organización para operar de manera efectiva, lo que a su vez puede proteger una comunicación sólida. La empresa investigada está formada por trabajadores que son responsables de las siguientes actividades de coordinación, gestión de la información y relaciones interpersonales. Sin embargo, todos estos aspectos se verán afectados porque varias tareas laborales no se pueden completar con éxito. En este caso, la investigación es significativa porque los beneficios que se buscan obtener al realizar trabajos de investigación están dirigidos a trabajadores y empresas. Como se mencionó anteriormente, se necesita un ambiente organizacional apropiado para mejorar el desempeño laboral de los empleados mediante la búsqueda de talentos. La idea es identificar e identificar las variables que inciden en

el nivel de comunicación de los recursos humanos de la organización, y encontrar posibles soluciones que se puedan proponer a la empresa.

Justificación del estudio

Justificación teórica: En este sentido, se proporcionará como variables de aprendizaje información detallada y escrita sobre la comunicación interna y las etapas de desempeño laboral. Se trata de brindar instrucciones preliminares sobre el caso que facilitarán nuevas investigaciones, permitiendo nuevos métodos alternativos para paliar el problema y brindar la posibilidad de resolverlo. Creemos que es muy importante tener en cuenta las diferencias económicas, sociales y culturales entre los diferentes países, por lo que este tipo de investigaciones deben repetirse en nuestro país con el fin de comprender mejor la motivación y el desempeño laboral de las empresas el cual será de gran valor para mejorar la industria de la construcción.

Justificación práctica: La investigación se desarrolló con la finalidad de comprobar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral del personal del sector construcción con el objetivo de promover y mejorar la comunicación interna participativa esperando lograr de esta forma el desempeño laboral de manera eficiente y lograr los objetivos que la empresa se ha propuesto desarrollar, y no solo ello, sino también mejorar la tranquilidad emocional de los trabajadores y el servicio a la colectividad, eficientemente y eficazmente. La investigación podrá beneficiar a la empresa en cuanto a técnicas y procesos preventivos para mantener una buena comunicación interna en la organización. En definitiva, el propósito de esto es crear un buen ambiente de trabajo que no afecte ni retrase su labor, por lo que el organismo evita sanciones por parte de entidades como Indeci al presenciar el estado de la infraestructura.

Justificación metodológica: La investigación se desarrolla con la validación de dos instrumentos de recolección de datos. El primero de ellos mide la variable comunicación interna, mientras que el otro se encarga de evaluar la variable desempeño laboral. Cabe aclarar que dichos instrumentos fueron construidos por la investigadora y pasaron por criterios de validez de contenido, criterio y constructo, así como de confiabilidad. Estas herramientas cumplieron con los parámetros mínimos exigidos y, por esta misma razón, fueron puestos a disposición de la comunidad académica.

1.4 Delimitación del estudio

Delimitación Teórica: Las variables comunicación interna y desempeño laboral han sido abordadas teniendo en cuenta la metodología de Rh de Happer y Lynch y el modelo Idalberto Chiavenato. Así también, dentro de las disciplinas abordadas se encuentra la psicología organizacional y laboral y la comunicación.

Delimitación Espacial: La investigación se realizó teniendo como ámbito de estudio a una empresa del sector construcción ubicado en el distrito de La Molina, ciudad de Lima, con la finalidad de conocer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño aboral del personal de obra.

Delimitación temporal: La investigación tuvo una duración de tres meses, empezando desde el mes de agosto y culminando el mes octubre del año 2019.

Delimitación económica: Debido a la estimación económica realizada, los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación ascienden al monto proyectado de 3,198.50 soles, siendo este monto cubierto por la investigadora, pues se encuentra dentro de sus posibilidades.

Delimitación social: La investigación se efectuó en las siguientes unidades de estudio: 101 trabajadores de una empresa del sector construcción ubicado en el distrito de La Molina, ciudad de Lima.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa del sector construcción del distrito de La Molina en el año 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

Conocer la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa del sector construcción del distrito de La Molina en el año 2019.

Conocer la relación entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa del sector construcción del distrito de La Molina en el año 2019.

Conocer la relación entre la dimensión comunicación institucional y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa del sector construcción del distrito de La Molina en el año 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico

2.1.1 Marco histórico de la comunicación interna en el centro laboral

La comunicación interna se encuentra ligada a cualquier organización, en este sentido, Watzlawick (2014) explica dentro de sus axiomas de la comunicación humana que resulta imposible que una organización o empresa no se comunique, pues la interacción entre los colaboradores es vital para el éxito y buen funcionamiento de la empresa, cabe recalcar, que su gestión profesional se desarrolla por primera vez en la década de los 70, en los países de Europa y en los Estados Unidos, época en la cual surgen los organigramas como un factor que siempre se encontraba asociado a la estrategia de recursos humanos, en este primer periodo que se extendió hasta los primeros años de los 80, la gestión se basó en difundir información relacionado a las condiciones de trabajo y salarios, operatividad y organización de políticas, normativas e historia, cuyo objetivo era promover y desarrollar una fluida relación entre las personas y facilitar el intercambio de información en las empresas. Para llevar a cabo estos objetivos se hacía empleo de herramientas tradiciones como revistas, boletines, diarios murales, videos, eventos masivos, fiestas y olimpiadas deportivas.

Según Arriagada y Ulsen (2011) desde mediados de los 90 la función de la comunicación interna comienza a desprenderse de su dependencia de las gerencias o divisiones de recursos humanos, pasando a conformar lo que hoy se conoce como la gestión de comunicaciones corporativas, es aquí donde se empiezan a utilizar herramientas estratégicas como imagen, identidad, reputación y cultura corporativa. Para Marín (2015) la comunicación interna adquiere el compromiso y la responsabilidad de dinamizar y motivar la labor de los empleados pasando a ser un factor clave en el mantenimiento y formación de la cultura corporativa y la identidad, luego de ello, empezaron a surgir unas herramientas digitales como la intranet, mail, mensajes electrónicos y newsletters, así también, surgieron herramientas audiovisuales como el streaming vía Intranet.

Según explica Arriagada (2018) en el primer decenio del siglo XXI, en países de Estados Unidos, Europa y Latinoamérica, la comunicación interna se encamina hacia la consolidación como disciplina empresarial, en este sentido, la gestión actual de la comunicación interna se caracteriza por su mirada integral y multipropósito y tiene un papel fundamental en los procesos de cambio tales como reestructuraciones, fusiones, comprar; en las crisis internas que se originan por los despidos, depresiones en el clima y huelgas; y en reforzar los liderazgos (relación eficaz entre el jefe y el equipo) para la búsqueda de un lugar de trabajo eficaz y en la difusión del negocio.

2.1.2 Marco histórico de desempeño laboral

Mazariegos (2016) manifiesta que a mediados del siglo XIX en pleno boom de la Revolución Industrial, los empresarios de la época podían medir de manera muy sencilla el rendimiento de las máquinas que utilizaban, es decir, cuántas unidades eran capaces de producir al día gracias a la tecnología del momento, sin embargo, a la hora de medir el desempeño de sus trabajadores no contaban con elementos que les permitiesen evaluar el mismo, por tanto, el primer proceso de evaluación llevado a cabo y del que se tiene constancia tuvo lugar a principios del siglo XIX en una fábrica textil de New Lanark, Escocia, llevado a cabo por el empresario Robert Owen, uno de los principales impulsores del movimiento obrero británico, el proceso consistía en medir el desempeño diario de los obreros con un sistema mediante el cual a cada obrero le era asignado un libro en el que sus supervisores anotaban diariamente comentarios sobre su desempeño, en secciones clasificadas por colores que indicaban los niveles de rendimiento.

Posteriormente, según señala Mazariegos (2016), en 1842 el Gobierno de Estados Unidos a través del Congreso establece una Ley de carácter nacional, mediante la cual se instauro la obligatoriedad a las empresas de llevar a cabo procesos anuales de evaluación a sus trabajadores, estas primeras iniciativas dan lugar a que a principios del siglo XX las técnicas de evaluación empleadas fueran cada vez más avanzadas, de este modo las empresas comienzan a medir el desempeño, y habilidades requeridas para determinados puestos, además de analizar cuantitativamente el rendimiento de sus empleados. Así mismo, el autor señala que, a partir de la segunda mitad del siglo XX, en la llamada "Sociedad del Conocimiento", término acuñado por primera vez por Peter Drucker (1970), surgen nuevos desafíos y grandes cambios en el ámbito empresarial, donde el trabajo manual característico de la Revolución Industrial, comienza a ir en

caída frente al trabajo del conocimiento y en consecuencia la medición del rendimiento de los trabajadores comienza a resultar más compleja.

2.1.3 Marco histórico del área de la empresa de estudio

Tal como se describió en el problema, se deja entrever la importancia que tiene el conjunto humano que conforma la organización dentro de una empresa del sector de la construcción ubicado en el distrito de La Molina. Cada uno de los directores de los diferentes departamentos hasta el último de los funcionarios están implicados en la consecución de los resultados esperados y de la productividad deseada (García et al, 2021).

En la ciudad donde se desempeñó esta investigación se han observado organizaciones que han implementado estos direccionamientos para mejorar la calidad institucional y fortalecer el desempeño laboral. Sin embargo, en algunas instituciones los esfuerzos quedan solamente en ideas, puesto que se observaron deficiencias en su aplicación. Lo que provoca que exista una falta de comunicación eficaz (interna) en la realidad de los empleados de distintos departamentos respecto a la evolución o antecedentes de estudio de las siguientes variables (Charry, 2018).

2.2 Investigaciones relacionadas con el tema

2.2.1 Antecedentes nacionales

Parrilla y Ramírez (2019) en su trabajo de investigación tuvieron como propósito determinar la relación entre la comunicación interna y la productividad de los empleados de Botica La Inmaculada. Los métodos de investigación utilizados para realizar la investigación es el método de correlación y de enfoque cuantitativo, así también, el diseño es no experimental - causal. Con base en el método propuesto por Cotrina (2011), se analizó la estructura de la comunicación interna, la segunda revisión se centró en el análisis de la productividad laboral propuesto por Sedano (2016). En el estudio se utilizaron instrumentos verificados por expertos y se verificó la confiabilidad de las variables estudiadas a través del Alfa de Cronbach. Las variables corresponden a múltiples evaluaciones de cada ítem, y la estructura de comunicación interna de los resultados y valores de los coeficientes es 0.933 y la productividad laboral es 0.957, lo

que indica consistencia interna y confirma la confiabilidad de la escala. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman indican una relación significativa entre las variables de estudio ($Rho = 0,701$; $p = 0,000$). En definitiva, podemos estar seguros de que cuanto mejor sea la comunicación interna, mayor será la productividad de los colaboradores.

Alipazaga (2018) en su trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. El método es cuantitativo, con el nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 enfermeros que laboran en el servicio de nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Se aplicaron dos principios: uno para los nuevos internos (justiciero por las tesis) y otro de la bienaventuranza (escala de satisfacción general NTP 394), son 15 preguntas de 5 ítems que varían entre 1 a 5 puntos. El resultado muestra que la puntuación publicitaria en esta área es de $51,22 \pm 8,2$; la osadía es similar a la osadía obtenida en la felicidad, que es de $50,68 \pm 8,76$. La explicación inferencial muestra la validez de la correlación positiva entre el nuevo bienestar interno y profesional y sus factores externos e internos ($p < 0,05$). Se concluye que la comunicación interna juega un papel importante en la calibración de los hitos de bienestar de sus sindicatos de trabajadores.

Manzano (2017) en su trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de la Cooperativa - Agente San Salvador. El método es de tipo cuantitativo, diseño de investigación transversal no experimental. El resultado obtenido es que el 36% de los encuestados confirmó que la comunicación interna afectará su desempeño laboral. Por tanto, se puede concluir que el correcto uso de los medios de comunicación interna es fundamental, y el uso de un canal que incentive las medidas de mejora y aumente el compromiso de los empleados con la organización, ya que si no son tomados en cuenta entonces va a interferir con la comunicación y los obstáculos personales del proceso de comunicación interna.

Pineda y Gamarra (2016) en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo observar la relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección Especial de Investigaciones del Ministerio de Transporte. El método se aplicó a un total de 70 personas, y el censo intentó considerar la muestra completa. El tipo de estudio es

hipotético - razonable. Además, se utilizó un cuestionario de comunicación interna, que constaba de 34 preguntas en la escala Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, si de acuerdo o en desacuerdo, todos de acuerdo), y el cuestionario de satisfacción laboral incluye 25 preguntas en la escalera Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo). La conclusión a la que se llega es que se ha determinado que estas variables son significativamente positivas. De igual forma, se encontró que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,805, lo que, en un sentido amplio, representa un cierto grado de conexión.

2.2.2 Antecedentes internacionales

Adame-Rodríguez *et al.* (2019) en su trabajo de investigación tuvo como propósito diseñar un proceso de comunicación eficaz que influya en el desempeño de los trabajadores. En este proceso, fue necesario desarrollar una herramienta de recolección de datos basada en variables de investigación. Para analizar la información recopilada por la encuesta de aplicación se utilizó el programa SPSS versión 24, que utiliza técnicas estadísticas para determinar la confiabilidad de la encuesta de aplicación. Se determina que el coeficiente de correlación de Pearson entre las variables se correlaciona positivamente con 0.769, por lo que se puede decir que la comunicación efectiva afectará el desempeño de los trabajadores. En conclusión, el autor analiza la estructura interna evaluando roles y posiciones. A través de estas actividades, se puede determinar el impacto de las actividades anteriores "motivación a los trabajadores a través de incentivos, actividades integradas y formación continua".

Umaña (2015) en su trabajo de investigación planteó el objetivo de identificar acuerdos laborales positivos y observar las razones por las que los individuos se sienten cómodos con su posición en su trabajo. Al observar esta investigación, se puede determinar que el empleado siempre es capaz de interactuar con su entorno (jefe y compañeros), por lo que no solo puede realizar correctamente sus funciones, sino también ayudar a lograr los objetivos de la organización donde trabaja. El método consiste en bosquejar notas, como herramienta se utiliza la escala Likert para calibrar la altura de la comunicación interna, luego también incluye la comodidad sindical para tallar una lista entre dos variables. Como resultado, el autor concluyó que el buen aviso interno y autónomo en los restaurantes gourmet influye en la felicidad de los trabajadores en el trabajo, pues cuando reciben instrucciones claras y relevantes de sus colaboradores para realizar las tareas, su desempeño laboral será más eficiente y

efectivo. Además, es justo decir que tales instituciones carecen de comunicadores efectivos, que no permiten un diálogo interno fluido y significativo. Desde el punto de vista del trabajador, le resulta más difícil interactuar con sus superiores y le resulta más fácil comunicarse entre los comités.

Arcos y Ramos (2015) en su trabajo de investigación tuvo el propósito investigar cómo la comunicación interna afecta a la Cooperativa de Ahorro de Crédito y Vivienda la Merced Ltda. Durante el desarrollo del estudio, se encontró un eslabón débil en el sistema de reporte interno, lo que generó el problema es porque invisibiliza el plan y no permite visualizar las metas, además, los participantes (trabajadores y directivos) piensan que no tienen idea de integración. No cabe duda de que esta situación tendrá algunas consecuencias, como la forma de aislamiento y compromiso insuficiente con la empresa. Por lo tanto, desde la distribución de la orientación a todo el personal en el plan, las metas y acciones en este aspecto del trabajo es crucial.

Carrillo-García *et al.* (2015) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral de los trabajadores en unidades móviles de emergencia. El método utilizado se basa en el método cuantitativo de corte transversal, que incluye 77 profesionales. La consulta se realizó mediante la escala NTP 394: satisfacción laboral. Los resultados mostraron que había un grupo consolidado de mujeres (54,5%) con edades comprendidas entre 31 y 50 años, mientras que el número total de encuestados fue del 81,8%. En cuanto al análisis de cuestionarios y variables, las enfermeras se inclinan más a ser "colegas responsables" competentes, con una puntuación media de $6 \pm 1,19$ y una puntuación máxima de 7. Cabe destacar que el 89,7% de los participantes respondieron que puntuaron por encima de 5 en la escala Likert. En definitiva, los resultados muestran que estos profesionales de la salud tienen satisfacción laboral. Sin embargo, debido a que ciertos aspectos causarán insatisfacción, es necesario mejorar el trabajo.

2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

2.3.1 Comunicación interna

Para la presente investigación se consideró las dimensiones de la “Metodología de Comunicación 1A de Tessi, M., por considerarlo un modelo eficaz e inteligente. La revista señala que la comunicación 1A es un tipo de metodología donde se reúnen los modelos creados por Tessi, 3E, 2S y 1A. Esta metodología permite integrar las tres dimensiones de la comunicación interna de manera sistemática (Trujillo, 2017).



Figura 1: Dimensiones de la comunicación interna. Fuente: Tessi

Correspondientemente, Chiavenato (2009) insiste en que “el intercambio de información entre personas es considerado como uno de los procesos básicos vividos por humanos y organizaciones sociales”.

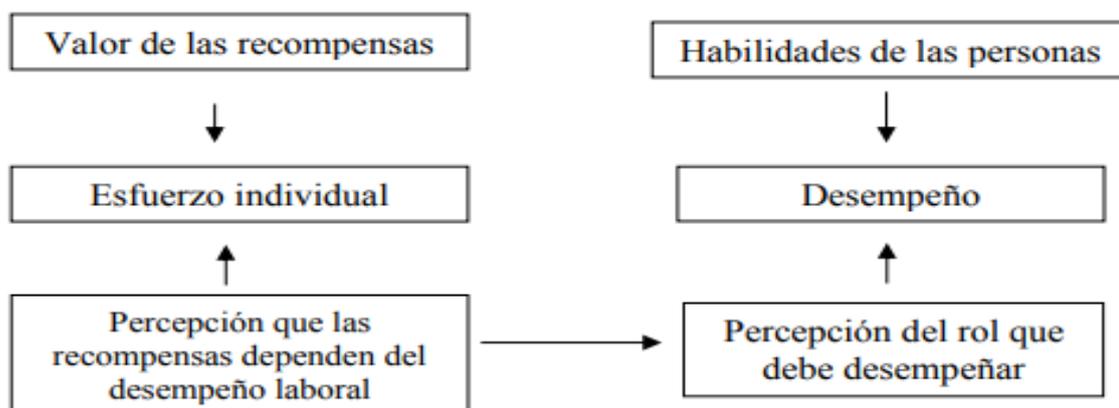


Figura 2: Factores que influyen en el desempeño laboral. Fuente: Chiavenato, 2002.

A. Contexto de la comunicación interna

La comunicación interna puede entenderse, tal como la concibió Chamarro (2017): La comunicación interna, ya sea formal, informal, horizontal, vertical, etc., juega un papel fundamental en la eficiencia de la organización. Se puede decir que este es el antioxidante de la compañía, que puede evitar que el equipo se atasque. Las mejores empresas están comprometidas con una comunicación interna bidireccional eficaz para fomentar la escucha activa y la retroalimentación constante.

Permite a los empleados comprender la misión, la visión y los objetivos estratégicos de la empresa. Refuerza la motivación y el compromiso de los trabajadores. Cultiva la cultura corporativa, el espíritu de trabajo en equipo y, por supuesto, contribuye de

manera decisiva a tener un buen clima laboral. Promueve el aprendizaje y la gestión del conocimiento en la organización.

Desde esta perspectiva, la comunicación se ha convertido en una herramienta estratégica indispensable en el proceso de redefinición de la relación entre la organización y el entorno, la interacción con las audiencias internas y externas y la definición de identidad (Gómez y Benito, 2014). Una de las investigaciones más profundas es el estudio de Arcila y Sosa (2013), quienes estudiaron la evolución y el papel de la comunicación interna dentro de una organización. La comunicación interna se remonta a la antigüedad (Platón, 1992; Aristóteles, 1996) y utiliza un prototipo básico para hacer todo más descriptivo y analítico.

B. Modelo de la comunicación interna

a. Modelo básico

También llamado modelo aristotélico, el cual se basa en el análisis y estudio de la comunicación oral o interpersonal, así mismo, el modelo contempla la existencia de tres elementos: Un orador considerado el emisor, el discurso considerado como el mensaje que se quiere transmitir y la audiencia considerada como el receptor. Los puentes, los anfiteatros, los teatros y los templos son la base adecuada para este informe. Se puede decir que allí se han encontrado la verdad, disputas, comentarios, políticas, leyes y regulaciones (Caldera y Zapico, 2004).

b. Modelo conductismo

El modelo del conductismo indica que el ser humano aprende asociando estímulos con respuestas y cuyo aprendizaje está en función del entorno, así mismo, este enfoque indica que el aprendizaje se caracteriza por ser memorístico, mecánico y repetitivo y responde a estímulos, por tanto no es duradero y necesita ser reforzado constantemente. Este modelo intenta explicar el entendimiento del individuo, en el que solo se observa su comportamiento, asimismo, estudia la psicología desde la perspectiva de apreciar los efectos causales de los talentos (Leiva, 2005).

c. Modelo funcionalista

Caracterizado por presentar a la comunicación como un proceso lineal, unidireccional y sencillo y presenta similitudes con el modelo básico propuesto por Aristóteles. Este enfoque reconoce al ser humano a partir de sus conductas y de la función que cumple dentro de la sociedad, el cual es entendido como elector y consumidor. Así también, considera a la empresa como una organización fisiológica en

la cual se pueden estudiar los órganos y la serie de funciones que lo componen y que pueden contribuir al sistema a operar normalmente (Giraldo et al., 2008).

d. Modelo de la comunidad Lasswell

El modelo de Lasswell se caracteriza por desglosar los elementos que se encuentran implicados en la comunicación y define el acto de la comunicación a partir de la respuesta a las siguientes preguntas: ¿Quién dice qué a quién a través de qué canal y con qué efecto? El método de Lasswell consiste en la comprensión de la comunicación como una combinación de agentes activos y pasivos, es decir insiste en la relación persuasiva expresa en forma lineal y sensacional (Almudena, 2020).

Piñurl (1997) como se citó en Castillo (2010) señaló que la comunicación interna es uno de los elementos más olvidados de la comunicación organizacional. Fernández (2009) utiliza los conceptos de novedad interna, cartas, memorandos, manuales internos, informes, reuniones, anuncios y comunicación. Por lo tanto, es necesario crear medios de comunicación de manera urgente para que los miembros puedan mostrar anuncios de manera efectiva. Desde otra perspectiva, Andrade (1991), como se citó en Silva (2011), delimitó el término de la siguiente forma: Cualquier organización que realiza una serie de actividades utilizando diferentes medios de comunicación para establecer y mantener buenas relaciones con y entre los miembros, estos medios de comunicación los mantienen informados, integrados y activos, y contribuyen a la realización de los objetivos de la organización.

Desde otra perspectiva, García (1998) mencionó que la comunicación interna es un recurso frágil e indispensable, por lo que para gestionarla se requiere de conocimientos y habilidades. Esto se debe a que este tipo de comunicación es continua y vulnerable a amenazas y riesgos. Además, el autor confirma la importancia de evaluar obstáculos de diversa índole (físicos, culturales, psicológicos, fisiológicos, sociológicos, administrativos y lingüísticos).

Otro de los autores a destacar es Castillo (2010), quien se refirió a la funcionalidad de la comunicación interna como aquel que actúa como canal de comunicación entre los miembros de la organización. A través de él, se genera un flujo de comunicación, que fluye en todas direcciones para la notificación. Sin embargo, esta demanda de información y conocimiento no siempre se determina a través de canales de supervisión

interna (comunicación formal), sino que se puede realizar de forma autónoma a través de relaciones informales (comunicación informal).

Capriotti (2009), como se citó en Cumuniello (2016), en su libro *Branding Corporativo* ayudó a entender el concepto de la comunicación interna dentro de las empresas, en este sentido puede ser definido como un conjunto de mensajes y actividades de comunicación elaborados de manera consciente y voluntaria para interactuar con el público de la organización con el fin de comunicarse con ellos de manera creativa y diferenciada sobre las características de la organización, los productos y / o servicios de la organización y la información.

Para la empresa, la comunicación es equivalente al sistema circulatorio del cuerpo humano para apoyar la realización de las metas institucionales de promoción de la salud, y comunicación continua; fortalecer la identificación con la empresa y sus socios de misión; brindarles información suficiente y oportuna; capacitarlos en las habilidades necesarias para su trabajo; fortalecer su integración; y crear una buena imagen en sus productos y servicios. (Andrade, 2005, como se citó en Bustamante, 2013).

A través de la comunicación interna, es posible publicar la cooperación jurisdiccional, los objetivos estructurales y los nombres estratégicos de una manera ideal. Visto así, hace que los colaboradores se sientan abiertos y pertenecientes porque se sienten motivados y valorados. En otras palabras, hay un ambiente de trabajo agradable y relajado.

Actualmente, algunas empresas encuentran dificultades en la información, lo que se traduce en diferencias internas y organizativas. Esa es la importancia del reporte interno, porque acerca a las audiencias internas de la empresa, creando así un ambiente armónico que ayuda a lograr sus objetivos. Antes de continuar, es necesario no olvidar que los anuncios internos no son exclusivos de las grandes empresas, sino una política unificada formulada para realizar plenamente los objetivos estratégicos de la comunidad.

Al igual que la publicidad, el marketing y las relaciones públicas en su momento, la comunicación interna se está imponiendo paulatinamente en las empresas contemporáneas, siendo una nueva y eficaz herramienta de gestión que puede mejorar la competitividad y el clima laboral de una organización (Brandolini *et al.*, 2009).

No es ningún secreto que las circunstancias de las personas las llevan a juzgar sus conexiones con los demás. Sin embargo, esto no significa que se puedan compartir el mismo aprecio y creencias. Cabe señalar que, si se cancela la declaración prudencial y

legal dentro de la organización, no se espera que se dé a conocer públicamente a los socios. Esto hará que la empresa sea degradada y habrá malas comunicaciones y rumores. En el mismo contexto, Capriotti (2006) expresa la comunicación interna de las siguientes formas: Una colección de mensajes y actividades de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para expandirse con una audiencia estructurada con el fin de descubrir las características de la organización en sus artículos y / o urinarios y sus actividades de forma creativa y diferenciada.

En otras palabras, se puede entender que las comunicaciones internas son personales. Esta asociación aparece en la naturaleza de la distribución y se ajusta a los aspectos internos de la distribución son correctos e incorrectos. Por la misma razón, si todas las estructuras cuentan con estrategias de comunicación adecuadas, tendrán un cierto grado de novedad.

Vásquez (2010) es otro autor que hace esto deslumbrante, señalando que la comunicación interna es uno de los factores más importantes para el funcionamiento efectivo de una empresa. A través de esta estrategia, se pueden entregar diferentes mensajes, con un enfoque en ayudar con las actividades internas y externas. Max Tello asocia la comunicación interna con un conjunto de información que se envía para producir un efecto específico. El autor amplía el término al especificar que el término se refiere no solo al comportamiento oral, sino también a escuchar y prestar atención al interactuar.

2.3.2 Desempeño laboral

Al respecto, Chiavenato (2000) mencionó en su planteamiento algunas acciones respecto a dicho concepto: La práctica de controlar los sindicatos en determinadas etapas cada vez mayores. Afectado por factores actitudinales; gestión, docencia, iniciativa, economato, ágil confianza, humor, cautela, apariencia, prima individualista, tamaño de piedra, creatividad y factores operativos; calidad, interés, dedos, liderazgo y novedad en cuanto a agilidad.

De manera similar, Mesa *et al.* (2007) en su investigación, "prescribe las metas de la tarea que genera cada trabajador, y logra las metas en la forma en que utiliza métodos y normas de desempeño humano en el centro de trabajo". En contraste, Benavides (2002) citado en Araujo y Leal (2007) enfatizó el propósito de implementar esta estrategia para

la organización: Mejorar el rendimiento mejorará sus habilidades. En esta estructura, son los comportamientos visibles y las habilidades que los trabajadores han demostrado de manera satisfactoria y adecuada a través de la cooperación en la ocupación. Además, cuestiona la idea de que la orientación se proyecta a partir de tres habilidades. Son habilidades generales, habilidades laborales y habilidades básicas.

Druker (2002), al analizar el concepto de desempeño laboral, sugirió que se debe establecer una nueva definición del término, se deben desarrollar estándares de medición innovadores, y es necesario definir el desempeño en términos no financieros (Araujo y Leal , 2007).

Benavides (2002) lo asocia con las habilidades a la hora de definir el desempeño y señala que a medida que mejoran las habilidades de un trabajador, también mejorará su desempeño. Para la autora, la competencia es “las conductas visibles y las habilidades que llevan a las personas al trabajo para que el trabajo sea efectivo y el desempeño satisfactorio de sus funciones. Asimismo, señala que la investigación organizacional se realiza en torno a tres competencias básicas, lo que significa discriminación y uso de acuerdo a los objetivos de la organización, estas habilidades son: habilidad general, habilidad laboral y habilidad básica.

Robbins (2004) identificó el establecimiento de metas como uno de los principios básicos de la psicología del desempeño, que conduce al comportamiento humano y mejora el desempeño. En este sentido, ayudará a los trabajadores a encaminar sus sacrificios por metas difíciles en comparación con metas fáciles de lograr (Medina, 2017).

No se puede prescindir del argumento de Mondy y Noe (2005), como se citó en Medina (2017) quienes creen que la evaluación del desempeño profesional es un sistema de revisión personal en profundidad del partido y del equipo actual. Por lo tanto, la mayoría de las empresas se enfocan en la etapa de evaluación del desempeño de una sola persona.

Según Chiavenato (2000), se define como las acciones o comportamiento observado entre los empleados relacionado con el logro de las metas organizacionales (Romero y Urdaneta, 2009). El mismo autor señaló que el desempeño es la eficiencia de las personas en una organización, que es necesaria para que las organizaciones y los individuos logren un gran trabajo y satisfacción laboral.

Palaci (2005) propuso que el comportamiento de la misma o varias personas en diferentes momentos o períodos afectará la capacidad organizativa. El desempeño

profesional mostrará coraje y la contribución del colaborador a los diferentes escenarios de comportamiento que experimenta una persona en un período de tiempo determinado.

Morales (2009) lo identificó como un cálculo a presentar periódicamente. El presidente lo transmite a todo el personal de la organización. Aquí se consideran los parámetros de los compañeros de la zona y el autocontrol del servidor.

Para medir esta nueva forma de trabajar, han surgido varios métodos de evaluación, dos de los cuales son finalmente populares: El basado en habilidades y el basado en objetivos. Pero el problema de estos procesos es que ambos procesos se basan en un modelo productivo arraigado en la sociedad industrial que fue testigo de su nacimiento.

Montañez (2012) y Katz (1955) señalaron que la expansión del gerente es el resultado de su desempeño, que a su vez es el resultado de las negociaciones. Este tipo de desempeño se considera producto de las habilidades que poseen los gerentes, lo que les permite desarrollar hábitos. La importancia de convertir el conocimiento en acción puede limitar la creatividad, por lo que puede redirigir las acciones esperadas. El desempeño exitoso de un funcionario público debe tener tres habilidades clave principales: tecnología, personal y conceptos.

Zerilli (1973) define el desempeño como la evaluación sistemática de una persona del valor encarnado por las características personales que representa y relacionadas con la organización, y el valor es evaluado regularmente por el jefe o más personas. Sikula (1989) cree que el desempeño se convertirá en el atributo que les da a los empleados el valor de cada comportamiento, y el propósito es promover la toma de decisiones y lograr resultados.

Werther y Davis (1992) creen que este es un proceso en el que las organizaciones valoran el desempeño general de los empleados. Otro método que vale la pena estudiar es el de Harper y Linch (1992), quienes determinan que el control del desempeño debe enfocarse en metas planificadas, responsabilidades y características personales. El autor utiliza esta estrategia como tecnología o recurso, tratando de comprender el desempeño de los empleados en un área específica de la manera virtual más sistemática y objetiva.



Figura 3: Modelo de Rh de Happer y Lynch. Fuente: Harper y Linch, 1992.

Puchol (1995) señaló que se trata de un método continuo, sistemático, orgánico y en cascada de opiniones sobre los empleados de la empresa y su desempeño diario, en este sentido busca reemplazar las opiniones ocasionales basadas en diversos estándares.

Byars y Rue (1996) decidieron desarrollar un plan de mejora y comunicar a los empleados cómo laboran en el lugar de trabajo. Gómez (1999) señaló que una determinada tarea depende de la cantidad de esfuerzo que realice el trabajador. Santos (1999) define la evaluación del desempeño como un procedimiento que evalúa el aspecto más ordenado y objetivo, es decir, la productividad de los empleados en la organización. Se llevará a cabo de acuerdo con el trabajo realizado, las responsabilidades asumidas, los objetivos marcados y las características personales.

A su vez, Chiavenato (2000) define el desempeño laboral como los comportamientos observados por los empleados relacionados con el logro de las metas organizacionales. De hecho, afirma que el buen desempeño laboral es la ventaja más relevante que tiene una organización. Como señala Bittel (2000) citado por Romero y Urdanata (2009), el desempeño está determinado en gran medida por las expectativas laborales de los empleados, su actitud hacia el logro y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño está relacionado con las habilidades y conocimientos que apoyan el comportamiento de los empleados para fortalecer los objetivos de la empresa.

Según la definición de Montejo (2009), el desempeño laboral se refiere a los comportamientos observados por los empleados relacionados con el logro de las metas organizacionales, los cuales pueden medirse de acuerdo con la capacidad de cada individuo y el nivel de contribución a la empresa. El desempeño laboral es el resultado de los pensamientos y sentimientos de una persona, estos factores afectan su comportamiento, el logro de metas y las habilidades para cumplir las promesas.

El término se entiende como acciones tomadas por operadores que son críticas para los objetivos de la organización. Cabe señalar que estas evaluaciones se basan en las capacidades de cada tema y la etapa de su contribución a la empresa. Además, es justo decir que las inspecciones anteriores deben realizarse en base a las expectativas de los empleados y a las observaciones del desempeño real.

Newton (2001) cree que, en términos de desempeño laboral, involucra el nivel de ejecución alcanzado por los trabajadores en el logro de las metas organizacionales. Se establece dentro de un cierto período de tiempo y se compone de actividades tangibles, observables, medibles y otras actividades que pueden inferirse.

Robbins (2011), como se citó en Pari (2017), concluyó que este es el proceso de determinar el grado de éxito de una organización (o persona o proceso) en el logro de sus actividades y metas laborales. Generalmente, se puede decir que, desde un punto de vista organizacional, la medición del desempeño laboral puede evaluar el logro de metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) mencionaron que el desempeño debe medirse de acuerdo con las metas, la correcta formulación del plan y el desempeño del gerente. En un puesto administrativo, nadie quiere a alguien que se parezca a un gerente en una forma de trabajo similar, pero a pesar de esto, no muestra suficientes resultados en términos de generación de ganancias (Saboya, 2016).

Según Palmar *et al.* (2014), el desempeño laboral debe entenderse como una necesidad de la organización. El desarrollo de cada individuo que completa la jornada laboral en la organización debe ajustarse de acuerdo a los requerimientos de la empresa para que pueda desempeñar las funciones que se le asignan de manera eficiente y efectiva. Los recursos asignados para lograr las metas propuestas son consistentes con el éxito de la organización.

2.4 Definición de términos básicos

Análisis de riesgos: Analizar o evaluar los factores que afectan o pueden afectar el logro de los objetivos de la intervención (Canel, 2020).

Ambiente laboral: Se trata de una serie de condiciones que rodean a la población trabajadora y afectan directa o indirectamente la salud y la vida de los trabajadores (Romero y Urdaneta, 2009).

Autoevaluación: Es revisado por la persona responsable de diseñar e implementar intervenciones de desarrollo (Tessi, 2012).

Comunicación: Se trata de información intercambiada entre personas. El proceso básico de la experiencia humana y la organización social (Chiavenato, 2009).

Comunicación interna: Se trata de un tipo de comunicación que se lleva a cabo dentro de la empresa, que consta de todos los diversos mensajes transmitidos en la organización (Tessi, 2012).

Canales de comunicación: Es una forma de transferir información entre el remitente y el receptor (Prensa NextIBS, 2018).

Compromiso organizacional: En comparación con la satisfacción de los empleados, el compromiso organizacional es un mejor predictor de la tasa de rotación, porque los empleados pueden estar insatisfechos con su trabajo específico y pensar que esta es solo una situación temporal, en lugar de insatisfechos con la organización. (Robins, como se citó en Indisa, 2004).

Comunicación interpersonal: Es la interacción que existe entre los sujetos que se da por medio de la comunicación, con el objetivo de generar espacios de reflexión relacionados con la práctica de gestión que se desarrolla en las instituciones educativas (Raffino, 2020).

Comunicación intrapersonal: Diálogo interno que una persona mantiene consigo mismo, también se refiere a su propia estrategia de comunicación interpersonal (Raffino, 2020).

Comunicación institucional: Las instituciones utilizan recursos psicológicos y de información para implementar reglas, principios, procedimientos y aplicaciones de comunicación persuasiva e intencional para influir en los destinatarios para lograr la adhesión permanente al ejercicio y distribución del poder y la implementación de los intereses públicos (Canel, 2018).

Desempeño laboral: El desempeño profesional es un aspecto de la evaluación de la imagen a través de las metas organizacionales planteadas, y es un prototipo que tiene una prioridad decisiva en las metas esperadas (Chiavenato, 2009).

Calidad: Cuidado y exactitud en las formas de ejecutar las labores asignadas. En este aspecto se califica la panorámica o decadencia de errores y su frecuencia e incidencia (Fernández y Galguera, 2008).

Estrategias de comunicación: Es una herramienta de planificación que puede sistematizar de manera sistemática, integral y consistente los objetivos generales, estrategias, información, acciones, indicadores, herramientas y plazos de la

organización global para jugar un rol en la transferencia de su imagen e información (Bolunta, 2019).

Relaciones interpersonales: Es la interacción entre personas a través de la comunicación. El propósito de este proceso es brindar un espacio de reflexión sobre las prácticas de gestión desarrolladas en las instituciones educativas (Canel, 2018).

Organización: Conjunto de personas y medios organizados con un fin determinado (Fernández y Galguera, 2008).

2.5 Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis

Tipos de comunicación interna

Comunicación interpersonal: La comunicación interpersonal es la transmisión y la recepción de pensamientos, valores, hechos, creencias, sentimientos y actitudes mediante el empleo de algunos medios de difusión que generen una respuesta, los cuales tienen que ser los mismos que el destinatario interpreta y comprende (Cuno, 2017).

Comunicación intrapersonal: En la comunicación intrapersonal, los mensajes se originan y se terminan dentro de uno mismo y son determinados desde la propia perspectiva de uno mismo, por lo cual es también denominado “comunicación con uno mismo” (Mamani, 2012).

Comunicación institucional: La comunicación institucional es el conjunto de actividades y técnicas que facilitan y agilizan el conjunto de mensajes que se originan entre los miembros de una organización y/o entre la organización y su medio. Su importancia radica en el sentido que se encuentra presente en toda la actividad empresarial involucrando de forma permanente a todos los empleados que conforman la organización (Quijano, 2013).

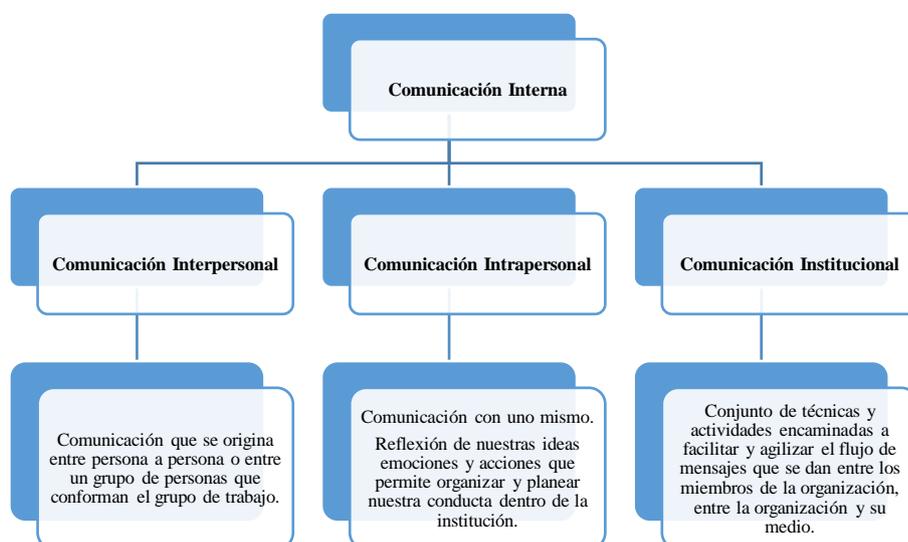


Figura 4: Tipos de comunicación interna. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Desempeño laboral

El desempeño laboral hace referencia al trabajo o a la calidad de servicio que realiza el empleador dentro de la organización, es aquí donde se pone de manifiesto sus habilidades interpersonales y sus competencias profesionales los cuales incidente en los resultados de la organización (Chamorro, 2017).

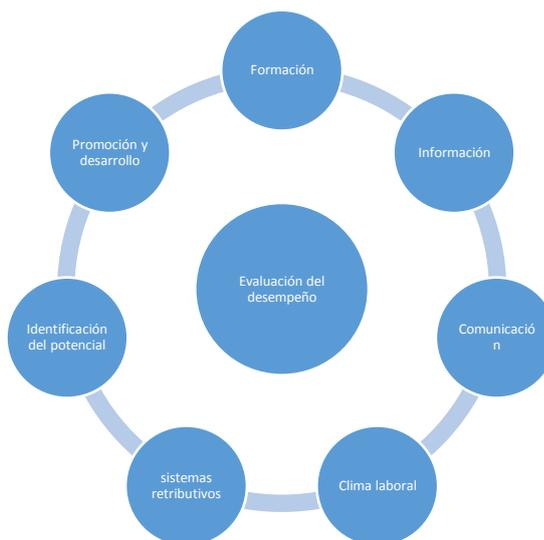


Figura 5: Evaluación del desempeño. Fuente: Elaboración propia, 2021.

2.6 Hipótesis

2.6.1 Hipótesis general

Hi. Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa del sector construcción del distrito de La Molina en el año 2019.

2.6.2 Hipótesis específicas

H₁. Existe relación significativa entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa del sector construcción del distrito de La Molina en el año 2019.

H₂. *Existe* relación significativa entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa del sector construcción del distrito de La Molina en el año 2019.

H₃. Existe relación significativa entre la dimensión comunicación institucional y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa del sector construcción del distrito de La Molina en el año 2019.

2.7 Variables

2.7.1 Variable independiente: La comunicación interna

Tessi (2012) define la comunicación interna como una herramienta que puede ayudar a los miembros de la organización, es decir, la interacción entre todos los miembros, que puede mejorar la productividad después de la integración. Por su parte, Maza (2019) indica que el objetivo es adaptarse al mayor desarrollo de las capacidades de todos, hacerlos sentir valorados, escuchados y considerados un mejor trabajador.

- **Comunicación intrapersonal:** Diálogos internos que una persona mantiene consigo y, asimismo, alude a las propias estrategias intrapersonales (Raffino, 2020).
- **Comunicación interpersonal:** Lazo que une a la empresa y a los colaboradores, los cuales desarrollan una forma concisa en la comunicación interna ascendente. Esto afecta en la puntuación del mensaje escrito en la institución (Raffino, 2020).
- **Comunicación institucional:** Conjunto de actividades y técnicas que facilitan y agilizan el conjunto de mensajes que se originan entre los miembros de una organización y/o entre la organización y su medio (Quijano, 2013).

• Indicadores

Indicador 1. Disciplina: cumplimiento de principios, disposiciones, órdenes y normas. Se considera el respeto al horario de trabajo establecido.

Indicador 2. Actitud cooperativa: Capacidad de participar con esfuerzo y dinamismo en las actividades que contribuyen al logro de los objetivos de la institución. Se involucra en las acciones de su equipo de trabajo.

Indicador 3. Iniciativa: capacidad para tomar iniciativas y tomar decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas.

Indicador 4. Responsabilidad: aptitud para completar tareas y deberes asignados de acuerdo con plazos y metas originalmente pactados.

2.7.2 Variable dependiente: El desempeño laboral

Chiang y San Martín (2015) indican que cuando hablamos de desempeño laboral, nos referimos a la calidad del servicio o al trabajo que realizan los empleados dentro de la organización. Aquí, desde sus habilidades profesionales hasta sus habilidades interpersonales jugarán un papel que incide en los resultados de la organización.

- **Factores actitudinales:** Se basa en factores como la enseñanza, compromiso, iniciativa y ánimo (Chiavenato, 2002).

- **Factores operativos:** Incluye la adaptación e integración de los avances tecnológicos, los requisitos de calidad, liderazgo y disponibilidad (Chiavenato, 2002).

- **Indicadores**

Indicador 1. Conocimiento del trabajo: capacidad para establecer estrategias laborales. Determina la aptitud para lograr la información que se busca durante la comunicación con otro individuo.

Indicador 2. Calidad: cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas; califíquese la presencia o ausencia de errores y su frecuencia e incidencia” (Oficina Nacional de Administración y Personal, 2016).

Indicador 3. Cantidad: Volumen de trabajo ejecutado. Se toma en cuenta la rapidez al momento de trabajar. Se pone atención a los servicios en modo eficiente y en tiempo oportuno.

Indicador 4. Trabajo en equipo: Aptitud para integrarse a las funciones laborales mediante un esfuerzo conjunto con los compañeros de trabajo; este afán está dirigido para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Indicador 5. Liderazgo: Capacidad para delegar responsabilidad y autoridad en sus colaboradores, teniendo en cuenta los requerimientos de la organización. Este principio se considera fundamental para motivar y conducir a los subordinados.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación, tipo de investigación, método de la investigación y diseño de la investigación

Según su enfoque: La investigación es de tipo cuantitativo, dado que se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diversos procedimientos fundamentados en la medición (Hernández *et al.*, 2010).

Según el nivel: La investigación es de tipo correlacional, dado que se basa en medir dos o más variables, estableciendo su grado de correlación (Hernández *et al.*, 2010).

Según el diseño: No experimental – Transversal, ya que las variables sometidas a investigación no pasan por un proceso de manipulación, sino que es descrita tal cual se presenta en su ambiente, así mismo, es transversal puesto que el objeto de estudio ha sido observado en un momento único y a partir de ahí se ha realizado el recojo de información (Hernández *et al.*, 2010).

Método: Hipotético – deductivo, pues consiste en observar al objeto de estudio, plantear hipótesis para explicar el fenómeno estudiado, deducir proposiciones y comprobar los enunciados (Hernández *et al.*, 2010).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Al respecto, Calduch (2012) señala que una población está constituida por todos los valores a medir dentro de una investigación, siendo esta población la que posee características en común y por el cual un investigador desea medir. En total, la población se encuentra conformada por 101 trabajadores que laboran en una empresa de sector construcción del distrito de La Molina.

3.2.2 Muestra

Calduch (2012) expresa que la muestra es determinada como parte de la población a investigar, es decir, es la parte representativa del cual se recolectará información precisa conforme al objeto de estudio. La población como se mencionó está conformada por 101 trabajadores que laboran en la empresa de construcción del distrito de la Molina, por lo que se optó por un estudio tipo censal, el cual según, López y Fachelli (2015) definen al estudio tipo censal como la selección del 100% de la población, considerada un número manejable para la investigación objeto de estudio.

Así mismo, para seleccionar la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- Personal que labora en la empresa sector construcción del distrito La Molina.
- Edad: entre 20 y 60 años.
- Sujetos que estén cumpliendo funciones en el periodo laboral 2018-2019 en la empresa.
- Supervisores, personal técnico y personal de obra.

Criterios de exclusión:

- Aquellos que sean jefes, coordinadores.
- Que desempeñen funciones que no pertenezcan al servicio.
- Personal con tiempo laboral desde enero del 2020.
- Edad: menores de 20 y mayores de 60.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación plantea las variables comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa del sector construcción distrito La Molina.

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica a emplear para el recojo de información referente a las variables “comunicación interna” y “desempeño laboral” es la técnica de la encuesta. Según Stanton *et.al.* (2004) la técnica de la encuesta es un procedimiento de investigación que a través de un conjunto de procedimientos recoge y analiza datos que han sido recogidos de una muestra representativa de la población.

3.3.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos aplicado para el recojo de información es el cuestionario. Según Sampieri *et.al* (2014) el cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en un grupo de preguntas (cerradas o abiertas) que tiene como fin recopilar información de un grupo de encuestados.

- **Ficha técnica del instrumento**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la Comunicación Interna.

Autor: Yarleque Rupay Mercedes Milagros.

Tiempo de aplicación: 30 minutos.

Significación: Escala independiente, busca medir la percepción de cuan correcta considera a la organización respecto a la comunicación interna.

Dimensiones que evalúa:

- ✓ Comunicación Intrapersonal
- ✓ Comunicación Interpersonal
- ✓ Comunicación Institucional

Rangos:

- ✓ Regular: 36 -84.
- ✓ Buena: 85 – 133.
- ✓ Excelente: 134 – 180

- **Ficha técnica del instrumento**

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir el Desempeño Laboral.

Autor: Pedro César Castro Aponte.

Administración: Individual o grupal.

Tiempo de aplicación: 25 minutos

Significación: Escala independiente, está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones y desempeño de trabajo.

Dimensiones que evalúa:

- ✓ Factores actitudinales.
- ✓ Factores operativos.

Rangos:

- ✓ Regular: 36 -84.
- ✓ Buena: 85 – 133.
- ✓ Excelente: 134 – 180.

3.3.3 Validez y confiabilidad

Validez

Los instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos, quienes revisaron los instrumentos de acuerdo a los objetivos plasmados en la investigación y a los ítems planteados, para finalmente dar su opinión a través de un formulario de juicio de expertos debidamente firmados.

Confiabilidad del instrumento

Para la variable “comunicación interna”, el instrumento a utilizar fue el cuestionario elaborado por Yarleque (2018) el cual está constituido por 36 preguntas en una escala de Likert. Este instrumento presenta un análisis de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.771.

Así mismo, para la variable “desempeño laboral”, el instrumento a utilizar fue el cuestionario elaborado por Castro (2017) el cual consta de 36 preguntas en una escala de Likert. El instrumento presenta un análisis de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.956.

3.4 Descripción de procesamiento de datos

Se elaborarán los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a las variables de estudio y las dimensiones objeto de valuación, los cuales serán analizados y evaluados por especialistas, así también, se realizará la confiabilidad de los instrumentos a través del programa SPSS versión 25. El recojo de información se hará a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos los cuales servirán para el recojo y registro de información de las personas encuestadas referente a las variables de estudio “comunicación interna” y “desempeño laboral”. Una vez obtenida la

información por parte de los encuestados, la data será ingresada y almacenada en hojas de Excel y posteriormente ingresadas al programa SPSS versión 25 para su procesamiento, análisis e interpretación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Resultados respecto a la hipótesis general

En esta investigación se pretende comprobar la existencia de relación significativa entre la comunicación interna con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina en el año 2019, por lo que, en primer lugar, se realiza un resumen estadístico de las variables sociodemográficas. En esta ocasión, los 101 trabajadores del sector construcción que fueron parte de esta investigación, fueron varones y presentaron las siguientes características:

Tabla 1

Tabla de resumen estadístico de la variable edad, antigüedad laboral y cargos aplicados a trabajadores de la empresa, 2019.

	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
EDAD	19 a 23	12	11.9%	11.9%
	24 a 30	41	40.6%	52.5%
	31 a 35	30	29.7%	82.2%
	36 a 41	11	10.9%	93.1%
	42 a 52	7	6.9%	100%
	Total	101	100%	
ANTIGÜEDAD	< 1	33	32.7%	32.7%
	1 a 3	28	27.7%	60.4%
	3 a 5	25	24.8%	85.1%
	> 5	15	14.9%	100%
	Total	101	100%	
CARGOS	Operario	89	88.1%	88.10%
	Coordinador	8	7.9%	96%
	Jefe de Operaciones	4	4.0%	100%
	Total	101	100%	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 1, se observa que el 40.6% de la muestra tiene rango de edades de 24 a 30 años, mientras que solo el 7% tiene edades entre 42 a 52 años. Además, en el sector construcción aproximadamente el 89% son operativos, entre coordinador y jefe de operaciones; con respecto a la antigüedad el 32.7% tienen menos de un año, mientras que aproximadamente el 15% la antigüedad es mayor de 5 años.

Tabla 2.

Tabla de contingencia entre cargos y antigüedad laboral de los trabajadores de la empresa, 2019.

Cargos	Antigüedad				Total
	< 1 año	1 a 3	3 a 5	>5 años	
Operario	33	28	21	7	89
Coordinador	0	0	4	4	8
Jefe de Operaciones	0	0	0	4	4
Total	33	28	25	15	101

Fuente: elaboración propia

En la tabla 2, se muestra las frecuencias de los trabajadores que presentan dos características a la vez, tales como el tipo de cargo y antigüedad en el sector construcción. Se observa que, en relación a los operarios, la mayor frecuencia se encuentra en los que tienen menos de un año de antigüedad representado por 33 trabajadores, mientras que la menor frecuencia se muestra en los que tiene más de 5 años de antigüedad. Esto puede ser visualizado en la figura 6.

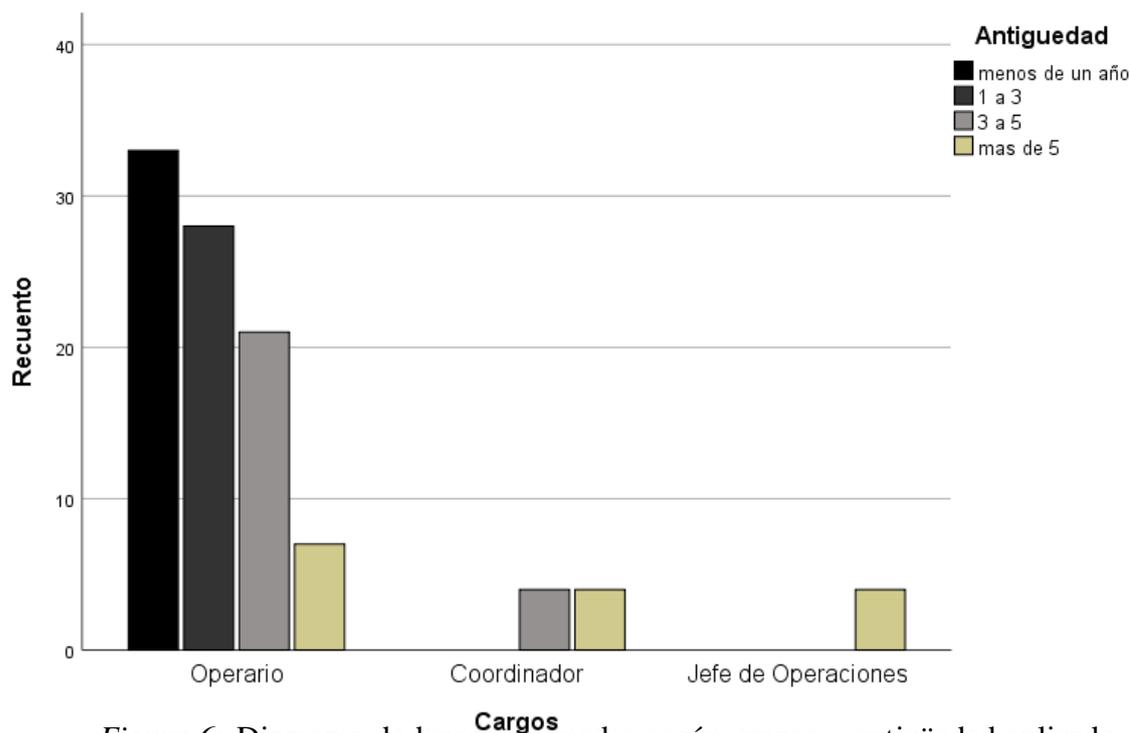


Figura 6: Diagrama de barras agrupadas según cargos y antigüedad aplicado a trabajadores de la empresa, 2019.

Fuente: elaboración propia.

En la siguiente tabla de contingencia se muestra los cargos y rango de edades de los trabajadores de la empresa objeto de estudio.

Tabla 3.

Tabla de contingencia entre cargos y rango de edad de los trabajadores de la empresa, 2019.

Cargos	Edad					Total
	19 a 23	24 a 30	31 a 35	36 a 41	42 a 52	
Operario	12	41	24	8	4	89
Coordinador	0	0	5	3	0	8
Jefe de Operaciones	0	0	1	0	3	4
Total	12	41	30	11	7	101

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3, se observa las frecuencias de los trabajadores que presentan las características de cargos y edad en el sector construcción, observándose que con respecto a los operarios, la mayor frecuencia se encuentra en 41 trabajadores cuyo rango de edad es de 24 a 30 años, mientras la menor frecuencia lo conforman 4 trabajadores cuyo rango de edad es de 42 a 52 años constituido por 4 trabajadores. Esto se puede ser visualizado en la figura 7.

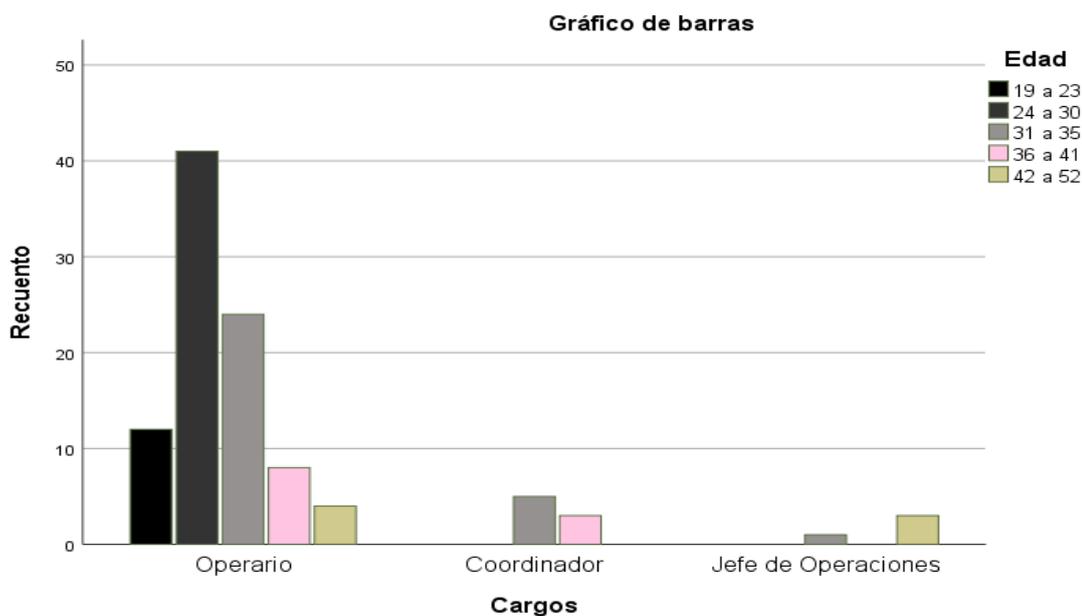


Figura 7. Diagrama de barras agrupadas según cargos y rango de edad aplicado a trabajadores de la empresa, 2019.

Fuente: elaboración propia.

La investigación presenta dos variables centrales, tales como el de desempeño laboral y comunicación interna para trabajadores de la empresa, la cual ha sido medido por intermedio de los instrumentos antes mencionados, ambos con 36 preguntas y en

escala de Likert de 1 a 5, para lo cual se pasó a evaluar la fiabilidad de ambos por el método de alfa de Cronbach.

Tabla 4.

Coefficiente de las variables desempeño laboral y comunicación de los trabajadores de la empresa, 2019.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño Laboral	0.956	36
Comunicación Interna	0.964	36

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4, se muestra el valor de la fiabilidad, como consistencia interna (alfa de Cronbach), para el desempeño laboral y comunicación interna de los trabajadores de la empresa, obtenida de la población del estudio que consta de 101 trabajadores, siendo los valores fueron de 0.956 y 0.964 respectivamente, los cuales son coeficientes de confiabilidad adecuados para poder ser aplicados para la población objeto de estudio.

En relación a lo anterior, se describe las puntuaciones totales obtenidas por la población en ambos instrumentos, pues, una vez obtenido la fiabilidad, se emplea algunos estadísticos que permitan una interpretación de las variables.

Tabla 5.

Descripción de las variables desempeño laboral y comunicación de la empresa, 2019.

							Percentiles		
	N	Media	Desviación	C.V	Mínimo	Máximo	25	50	75
Desempeño	101	133.47	18.104	13.56%	106	167	116	132	143
Comunicación	101	114.8	19.768	17.22%	85	150	94.5	115	125.5

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5, se muestra la puntuación total promedio obtenidos según los instrumentos de desempeño laboral y comunicación interna, cuyo valor es de 133.47 y 114.8 respectivamente, siendo la de desempeño laboral la más homogénea. Además, en desempeño laboral la mitad de los participantes obtuvieron una puntuación por debajo de 132, mientras que en comunicación interna la mitad de los participantes obtuvieron una puntuación por debajo de 115.

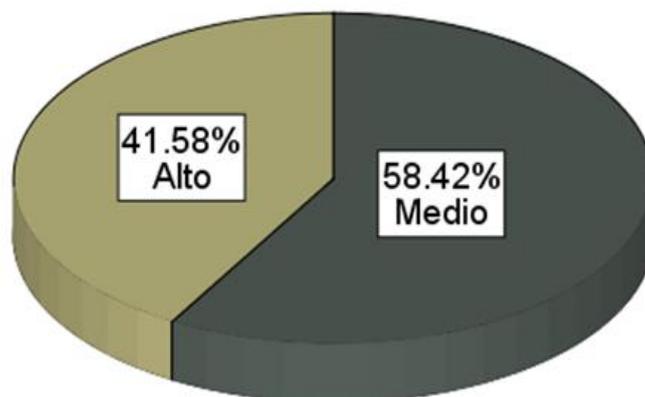


Figura 8. Diagrama circular de las categorías de la variable desempeño laboral, 2019
Fuente: elaboración propia.

Respecto a la figura 8, se muestra la variable desempeño laboral categorizada en rangos, observándose que el mayor porcentaje se encuentra en el rango medio con un 58.42%, mientras que en el rango alto solo el 41.58%, no existiendo nivel bajo para los participantes del estudio.

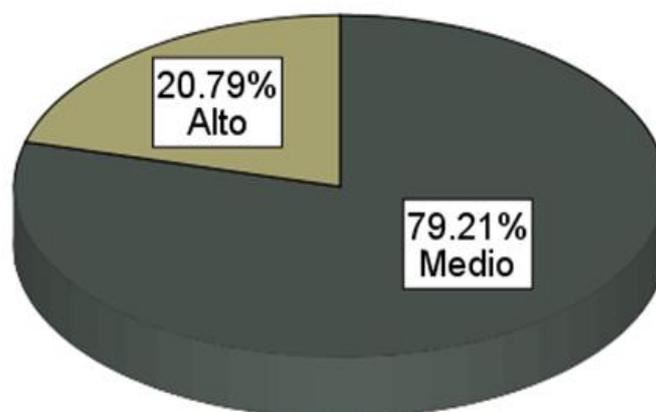


Figura 9. Diagrama circular de las categorías de la variable comunicación interna, 2019.
Fuente: elaboración propia

En la figura 9, se muestra la variable comunicación interna categorizada en rangos, observándose que el mayor porcentaje se encuentra en el rango medio con un 79.21%, mientras que el rango alto solo el 20.79%, no existiendo nivel bajo para los participantes del estudio.

Las variables en mención presentan una escala intervalar, por lo que se realizó pruebas de normalidad a fin de decidir la técnica de relación de variables.

Ho: La variable presenta normalidad

Ha: La variable no presenta normalidad

Tabla 6.

Significancia de la prueba de normalidad de las variables desempeño laboral y comunicación interna de la empresa, 2019.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño	0.137	101	0.000
Comunicación	0.167	101	0.000

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, se muestra la significancia de la prueba de normalidad para las variables centrales de la investigación y, por tener una cantidad de sujetos mayor a 30, se opta por el de Kolmogorov Smirnov, observándose en ambos casos ($p\text{-value} < 5\%$), por lo que se opta rechazar la hipótesis nula. Esto significa que las variables no presentan comportamiento normal, es decir, se tendrá que emplear pruebas no paramétricas para probar la relación o no de las variables.

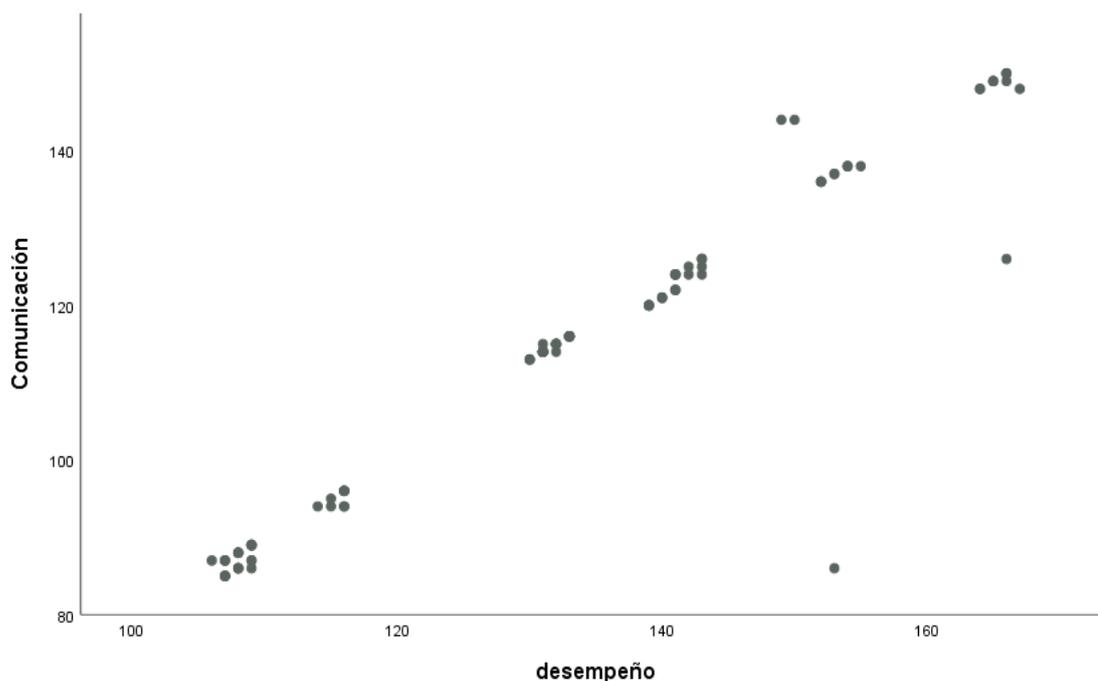


Figura 10. Diagrama de dispersión de las variables desempeño laboral y comunicación interna de la empresa, 2019.

Fuente: elaboración propia.

En la figura 10, se muestra el diagrama de dispersión, en el cual se puede observar que entre las variables centrales de estudio existe una posible tendencia lineal, significando que hay una posible fuerza en su relación lineal, por lo que se afirma con un cierto nivel de confianza que existe relación entre ambas variables de manera

significativa; no obstante, para poder comprobar se realizó una prueba no paramétrica referida a la prueba de índice de correlación rho *spearman*.

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la comunicación interna con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019.

Tabla 7.

Índice de relación rho spearman de las variables comunicación interna y desempeño laboral, 2019.

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna		0.954
			0.000
	Desempeño Laboral	0.954	
		0.000	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se observa que ($p_value < 5\%$, $r=0.954$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho). Esto indica que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de confianza al 95%, a la vez, que existe relación significativa entre la comunicación interna con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.954, el cual es significativo.

4.1.2. Resultado de las hipótesis específicas

Una de las variables centrales de la investigación es la suma total de puntuaciones del instrumento comunicación interna, este presenta tres dimensiones (dimensión comunicación interpersonal, dimensión comunicación intrapersonal y dimensión comunicación institucional), donde cada una se establecerá relación con el instrumento desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina realizado en el año 2019.

Tabla 8.

Puntuación total de las dimensiones comunicación interna, 2019.

	N	Rango	Mín.	Máx.	Media	Desviación	CV
Comunicación Interpersonal	101	29	31	60	43.52	9.171	21.1%
Comunicación Intrapersonal	101	19	25	44	32.38	5.637	17.4%
Comunicación Institucional	101	21	29	50	38.9	6.344	16.3%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 8, se muestra las puntuaciones totales obtenidos según las dimensiones de la variable comunicación interna que en promedio se obtuvieron 43.52 para la comunicación interpersonal, 32.38 para la comunicación intrapersonal y 38.9 para la comunicación institucional, siendo la dimensión comunicación institucional la más homogénea.

Las dimensiones de la variable comunicación interna (interpersonal, intrapersonal e institucional), según la puntuación obtenida se clasificaron en niveles de regular, buena y excelente, las cuales se muestran mediante una tabla y diagrama de barras.

Tabla 9.

Tabla de frecuencias dimensiones comunicación interna categorizadas, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Interpersonal	Bueno	70	69.3%
	Excelente	31	30.7%
	Total	101	100%
Intrapersonal	Regular	10	9.9%
	Bueno	79	78.2%
	Excelente	12	11.9%
	Total	101	100%
Institucional	Bueno	80	79,2%
	Excelente	21	20,8%
	Total	101	100%

Fuente: elaboración propia

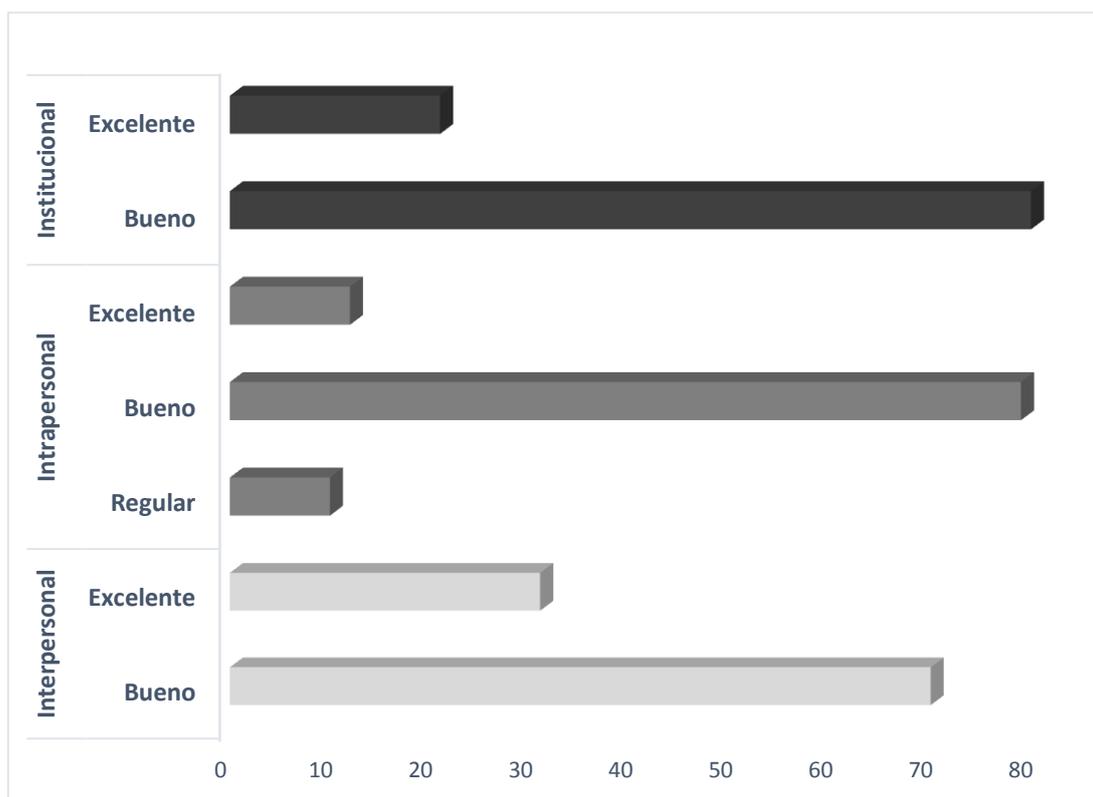


Figura 11. Diagrama de barras según dimensiones de comunicación interna de la empresa, 2019

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9 y figura 11, se observa que el mayor porcentaje de frecuencia se encuentra en el nivel bueno de la dimensión comunicación institucional con un 79.2%, mientras que el menor porcentaje se encuentra en el nivel regular de la dimensión comunicación intrapersonal, no existiendo nivel regular para las dimensiones comunicación interpersonal e institucional.

Las dimensiones presentan una escala intervalar, por lo que también se realizó pruebas de normalidad para decidir si se continúa con la prueba de rho spearman.

Ho: La dimensión presenta normalidad

Ha: La dimensión no presenta normalidad

Tabla 10.

Significancia de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral con las dimensiones comunicación interna de la empresa, 2019.

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interpersonal	0.16	101	0.000
Comunicación Intrapersonal	0.184	101	0.000
Comunicación Institucional	0.109	101	0.005

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, se muestra la significancia de la prueba de normalidad para las dimensiones de comunicación interna y, por tener una cantidad de sujetos mayor a 30, se opta por el de Kolmogorov Smirnov, para las tres dimensiones ($p\text{-value} < 5\%$), decidiéndose rechazar la hipótesis nula, dado que las dimensiones no presentan comportamiento normal, se continua con pruebas no paramétricas.

4.1.2.1. Primera hipótesis específica.

Existe relación significativa entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral, por lo que se realiza por intermedio de un diagrama, una exploración de su comportamiento.

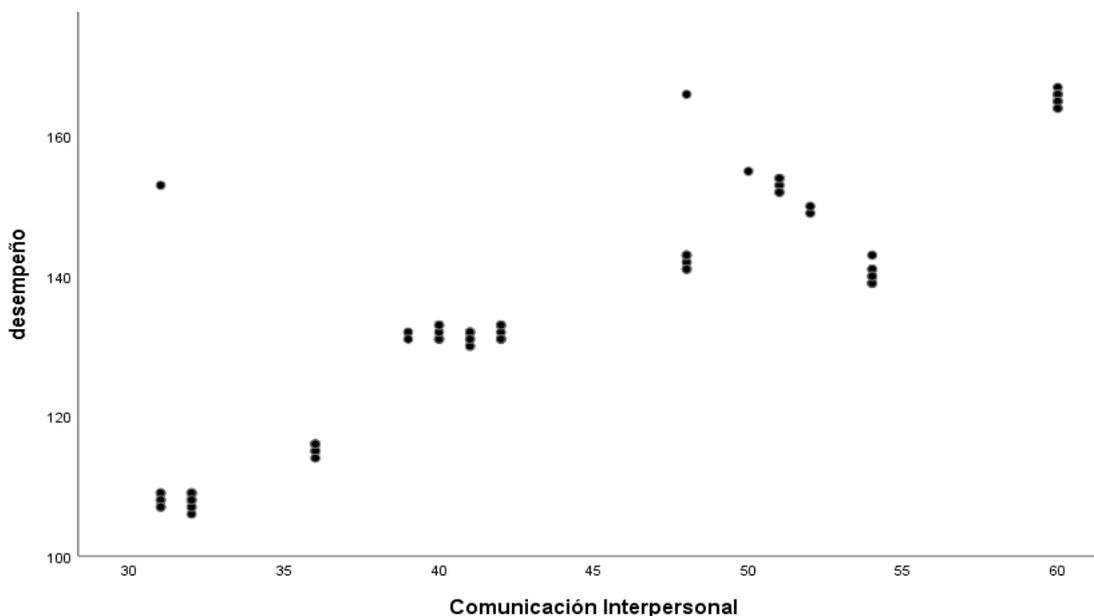


Figura 12. Diagrama de dispersión de la variable desempeño laboral con la dimensión comunicación interpersonal de la empresa, 2019.

Fuente: elaboración propia

En la figura 12, se observa el diagrama de dispersión, perteneciente a la variable desempeño y la dimensión comunicación interpersonal, aseverándose una posible fuerza en su relación lineal, y con un cierto nivel de significancia se afirmaría que existe relación entre ambos, pero al igual que en la hipótesis general se lleva a cabo una prueba no paramétrica correspondiente para comprobar, siendo este la prueba de índice de correlación rho spearman.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de la empresa del sector construcción distrito La Molina en el año 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de la empresa del sector construcción distrito La Molina en el año 2019.

Tabla 11.

Índice de correlación rho spearman de la dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral, 2019.

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interpersonal		0.890
			0.000
	Desempeño Laboral	0.890	
		0.000	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11, se observa que ($p_value < 5\%$, $r = 0.890$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho). Esto indica que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de significancia del 5%, y a la vez, existe relación significativa entre la dimensión comunicación interpersonal con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.890 el cual es significativo.

4.1.2.2. Segunda hipótesis específica

Existe relación significativa entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral, por lo que se realiza por intermedio de un diagrama, una exploración de su comportamiento.

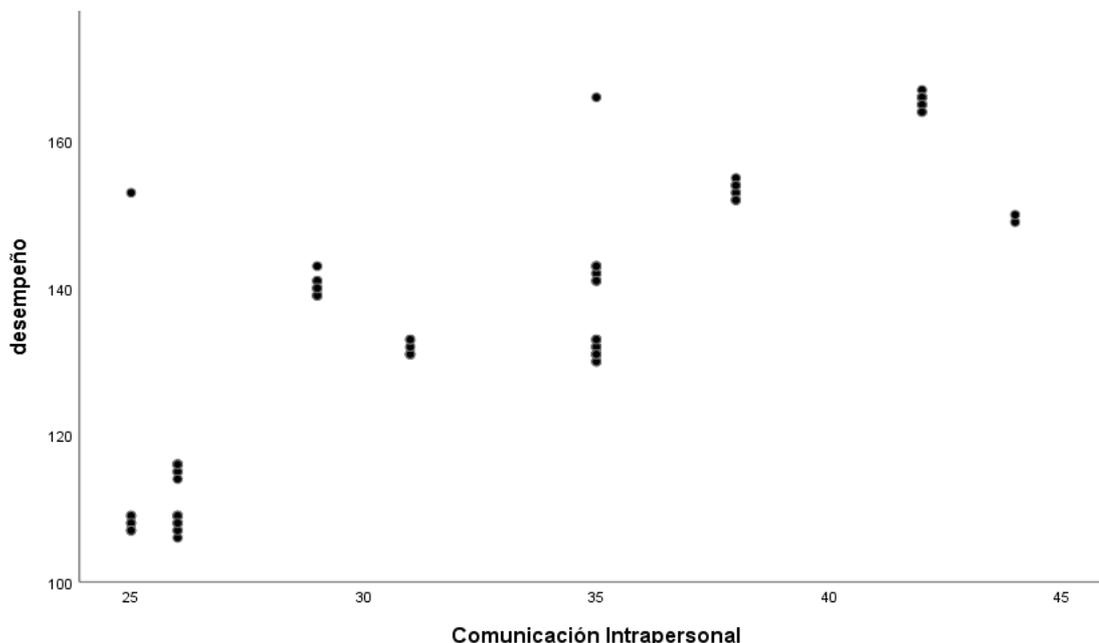


Figura 13. Diagrama de dispersión de la variable desempeño laboral con la dimensión comunicación intrapersonal de la empresa, 2019.

Fuente: elaboración propia

En la figura 13, se observa el diagrama de dispersión, perteneciente a la variable desempeño y la dimensión comunicación intrapersonal, al igual que la relación anterior puede existir relación lineal, y con un cierto nivel de significancia se afirmaría que existe relación entre ambos, por lo que se aplica la prueba no paramétrica correspondiente para ser comprobado, siendo este nuevamente la prueba de índice de correlación rho spearman.

Ho: No existe relación significativamente entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina en el año 2019.

Ha: Existe relación significativamente entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina en el año 2019.

Tabla 12.

Índice de correlación rho spearman de la dimensión comunicación intrapersonal y desempeño laboral, 2019.

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Intrapersonal		0.811
			0.000
	Desempeño Laboral	0.811	
		0.000	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12, se observa que ($p_value < 5\%$, $r = 0.811$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0). Esto indica que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de significancia del 5%, así como también, existe relación significativa entre la dimensión comunicación intrapersonal con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.811 el cual es significativo.

4.1.2.3. Tercera hipótesis específica.

Existe relación significativa entre la dimensión comunicación institucional y el desempeño laboral, por último, se realiza una exploración del comportamiento.

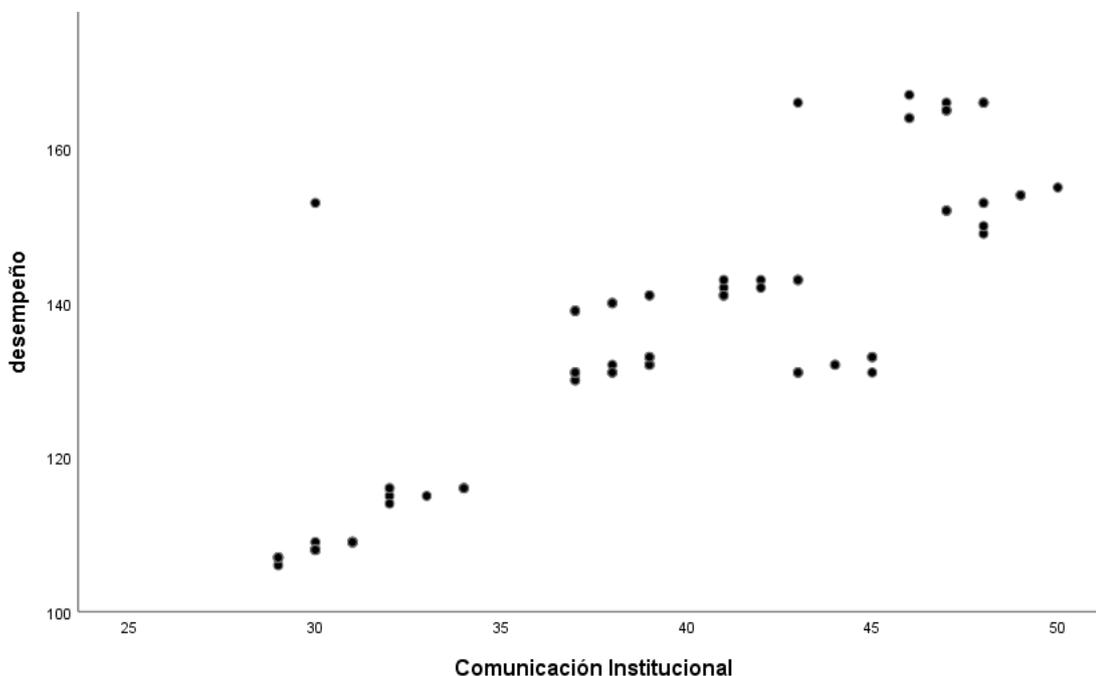


Figura 14. Diagrama de dispersión de la variable desempeño laboral con la dimensión comunicación institucional de la empresa, 2019.

Fuente: elaboración propia

En la figura 14, se observa el diagrama de dispersión, perteneciente a la variable desempeño y la dimensión comunicación institucional, al igual que la relación anterior puede existir relación lineal, y con un cierto nivel de significancia se afirmarí que existe relación entre ambos, como ya se ha mencionado anteriormente el índice de correlación rho spearman sería el más indicado.

Ho: No existe relación significativamente entre la dimensión comunicación institucional y el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina en el año 2019

Ha: Existe relación significativamente entre la dimensión comunicación institucional y el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina en el año 2019.

Tabla 13:

Índice de correlación rho spearman de la dimensión comunicación institucional y desempeño laboral, 2019.

		Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Institucional		0.871
			0.000
	Desempeño Laboral	0.871	
		0.000	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 13 se observa que ($p_value < 5\%$, $r=0.871$), por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0). Esto indica que hay evidencia estadística suficiente con un nivel de significancia del 5%, además que existe relación significativa entre la dimensión comunicación institucional con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.871 el cual es significativo.

4.2 Discusión de resultados

Al contrastar la hipótesis general se pudo observar que ($p_value < 5\%$) por lo cual se puede decir que existe una relación significativa entre la comunicación interna con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción del distrito de La Molina, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.954 el cual es significativo. Por lo cual, se puede indicar que si dentro de la empresa se incentiva el mejoramiento de la comunicación interna entonces como resultado se obtendrá el óptimo desempeño de los trabajadores, mejorando sus capacidades y habilidades, así mismo se generará un clima de confianza al promover un flujo de comunicación bidireccional. Esto es corroborado por Quequejana y Alipazaga (2018) cuando indica que en el hospital Edgardo Rebagliati Martins existe una correlación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral donde $p = 0,714$, y en donde la comunicación interna y el desempeño laboral según las enfermeras es de rango medio con un 64% y un 66% respectivamente. En este sentido, una óptima y eficaz comunicación interna entre todos los miembros que conforman la organización contribuye a transmitir los objetivos de la organización, su misión y visión y los valores que lo rigen. Son muchos los factores que actualmente desmotivan a los trabajadores,

entre ellos, el estrés, dolencias, ansiedad, etcétera, por lo cual es fundamental crear espacios de trabajo saludables que ayuden a mejorar el bienestar físico y mental de sus colaboradores ya que son indicadores que contribuyen a mejorar la productividad de la empresa.

Al contrastar la hipótesis específica 1 se pudo observar que ($p\text{-value}<5\%$) por lo cual se puede decir que hay suficiente evidencia estadística entre la dimensión comunicación interpersonal con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción del distrito de La Molina, 2019 con un coeficiente de correlación de 0.890 el cual es significativo. De esta manera, se puede decir que es importante que el trabajador exprese sus ideas y opiniones y, que a su vez sea considerada porque es una manera de mejorar la comunicación y a la vez mejorar significativamente su desempeño laboral. Por tanto, se afirma lo dicho por Buenaño (2014) donde afirma que la empresa Jean Up carece de una comunicación interpersonal producto a que los canales de comunicación no se encuentran bien definidos y los mensajes son distorsionados durante su proceso de transmisión afectando la optimización de los recursos por lo cual es necesario crear una secuencia de organización donde intervengan el emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto, ruido, filtros y feedback. Es importante reconocer que la comunicación interpersonal es fundamental para mantener el nivel de identificación y compromiso de los trabajadores con la empresa, así también se trata de una forma de establecer interacción entre los miembros que conforman la empresa, ya sea de la misma o diferentes jerarquías. Adame y Tapia (2019) indican que la mayoría de los conflictos que surgen en el ámbito laboral son provocados debido a una deficiente comunicación, por ejemplo, falta de información, actividades que no han sido correctamente definidas y problemas o interferencias en los canales de comunicación.

Al contrastar la segunda hipótesis se pudo evidenciar que ($p\text{-value}<5\%$) por lo cual hay evidencia estadística suficiente de que existe relación significativa entre la dimensión comunicación intrapersonal con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción del distrito de La Molina, 2019 con un coeficiente de correlación de 0.811 el cual es significativo. Por lo cual se puede afirmar que, si la empresa de construcción del distrito de la Molina promueve destrezas y capacidades de comunicación intrapersonal, mejorará el desempeño laboral de los trabajadores, ya que según Medina (2017) indica que a través de este tipo de comunicación los trabajadores pueden conectarse con su propia conciencia, animarse, calmarse o reflexionar, se considera una alternativa eficaz para lograr romper las barrera de comunicación en la

empresa y mejorar el rendimiento de los trabajadores lo que conlleva a mayores beneficios a la empresa . Asimismo, en la investigación de Parrilla y Ramírez (2019) señalan que cuando mejor sea la comunicación intrapersonal mayor será la productividad de los colaboradores de cada empresa. La comunicación entre los distintos niveles de la empresa se convierte en un pilar fundamental para la mejora del desempeño de los trabajadores y ello convierte a mejorar la productividad de la empresa.

Al contrastar la tercera hipótesis se pudo evidenciar que ($p\text{-value}<5\%$) por lo cual existe relación significativa entre la dimensión comunicación institucional con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción del distrito de La Molina, 2019 con un coeficiente de correlación de 0.871 el cual es significativo. Por lo cual se puede afirmar que, si la empresa de construcción del distrito de la Molina promueve destrezas y capacidades, mejorará el desempeño laboral de los trabajadores. Asimismo, en la investigación de Silva (2011) indica que cualquier organización que realice una sucesión de actividades usando distintos medios de comunicación puede instituir y mantener excelentes relaciones con los miembros, puesto que este medio de comunicación mantiene informados, integrados y activos de la organización. De igual manera, en la investigación de Rodríguez (2018) menciona que existe una correlación significativa entre las variables, así también, mediante los resultados se logró visualizar niveles aceptables del clima institucional y las relaciones sociales. A partir de las adecuadas estrategias de comunicación institucional que se apliquen dentro de una organización, los trabajadores se sentirán identificados con la institución y mantendrán un adecuado desempeño laboral, esto también repercutirá en que los trabajadores mantendrán un desempeño laboral aceptable respecto a las metas propuestas por la empresa y esto generará un ambiente adecuado entre empresa y el trabajador.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

1. La comunicación interna presenta una correlación significativamente alta con el desempeño laboral de los trabajadores de obra que laboran en una empresa de construcción en el distrito de la Molina, esto dado la contrastación de hipótesis general cuya correlación *Rho Spearman* es de 0,954, y un nivel de significancia de ($p\text{-value}<1\%$). Por lo que se concluye que, si la empresa tiene una buena comunicación interna, se obtendrá un mayor desempeño laboral de sus trabajadores.
2. Se determinó que la dimensión comunicación interpersonal de los trabajadores presenta una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral de los trabajadores de obra que laboran en una empresa de construcción en el distrito de la Molina, ya que, en la contrastación de primera hipótesis específica, el resultado de correlación *Rho Spearman* es de 0,890 con un nivel de significancia de ($p\text{-value}<1\%$). Por lo que se concluye que, si la empresa constructora tiene buenas habilidades de comunicación interpersonal habrá un mejor desempeño laboral del trabajo en equipo.
3. Se determinó que la dimensión intrapersonal presenta una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral de los trabajadores de obra que laboran en una empresa de construcción en el distrito de la Molina, ya que, en la contrastación de segunda hipótesis específica, el resultado de correlación *Rho Spearman* es de 0,811 con un nivel de significancia ($p\text{-value}<1\%$). Por lo que se concluye que, si la empresa constructora fomenta buenas habilidades de comunicación intrapersonal, se mejorará el desempeño laboral de los trabajadores.
4. Se determinó que la dimensión comunicación institucional presenta una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral de los trabajadores de obra que laboran en una empresa de construcción en el distrito de la Molina, dado que, en la contrastación de tercera hipótesis, el resultado de correlación *Rho Spearman* es de 0,871 con un nivel de significancia de ($p\text{-value}<1\%$). Por lo que se concluye que, si la empresa constructora tiene buenas habilidades de comunicación institucional, se creará un mejor desempeño laboral de sus trabajadores.

Recomendaciones

1. Se recomienda que los trabajadores se involucren en el cambio, el progreso, planes y objetivos futuros de la empresa, esto se puede hacer a través de un boletín interno cada dos meses, a través de correspondencia regular por correo electrónico del grupo empresarial de WhatsApp o en reuniones de empresa. Además, es bueno animar a los empleados a hacer preguntas, comentar y presentar sus propias ideas sobre los problemas de la empresa que pueden afectar a todos.
2. Se debe reforzar la comunicación intrapersonal, para que la persona encargada de supervisar pueda identificar los puntos de mejorar personales de cada trabajador ya que este factor influye de manera directa en el desempeño laboral de la empresa. Otra forma de afianzar la confianza del trabajador es implementando talleres de coaching, así mismo, se debe de reconocer el desempeño laboral de los trabajadores y sus logros ya que es una manera de fortalecer el trabajo en equipo.
3. Fomentar la comunicación participativa en todos los grados de la empresa, desde los gerentes hacia los funcionarios u operadores. En la actualidad es necesario gestionar estratégicamente espacios que incentiven la comunicación interpersonal, para que los trabajadores no solo puedan dedicarse a las funciones asignadas, sino que también puedan comentar o hacer sugerencias de mejora y personalización.
4. Se recomienda implementar un área o espacio donde los trabajadores puedan dar opiniones o sugerencias para mejorar el desempeño laboral y cumplir con las jornadas laborales, así mismo, ese espacio debe servir para que los trabajadores sean informados y capacitados según la función que desempeñen y según lo que estipula la normativa.
5. Se debe realizar un feedback con la finalidad de identificar y mejorar las fallas en los canales de comunicación de la empresa para generar espacios de escucha a los trabajadores. Esto permite identificar los problemas que se pueden generar en los diferentes niveles de la empresa y darles solución más adecuada tomando en cuenta la opinión de los trabajadores.
6. A futuros investigadores se recomienda establecer contacto directo con los trabajadores de la empresa a ser estudiada, con la finalidad de no solo recolectar datos teóricos productos de las encuestas, de igual forma se deben generar entrevistas para observar las expresiones no verbales que presentan los encuestados a la hora de generar las preguntas, estas expresiones nos pueden llevar a profundizar mucho más en el problema, buscando las distintas causas y dar la solución óptima.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adame-Rodríguez, L., Tapia-Salazar, M., & Estrada-Huipé, I. (2019). *Proceso de comunicación y su impacto en el desempeño laboral: Una prueba piloto*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.44.pdf
- Alipázaga, C. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los Profesionales de Enfermería del servicio de Nefrología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2017*. Universidad Norbet Wirner. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1522>
- Almudena Morgado, M. (2020). *El modelo de Lasswell y el rol del estudio de arquitectura en Instagram*. Obtenido de http://oa.upm.es/64233/1/TFG_Jun20_Morgado_Martin_Almudena.pdf
- Andrade, H. (3 de setiembre de 2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, disciplina, tecnica*. madrid: comunicacion Organizacional. Obtenido de Comunicación Organizacional Interna, Proceso,.
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de Educación Superior públicas*. Universidad Rafael Belloso Chacín. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>
- Arcila, C., & Sosa, J. (2013). *Manual de teoría de la comunicación I. Primeras explicaciones*. Universidad del Norte.
- Arcos, G., & Ramos, E. (2015). *La Comunicación Interna y su Incidencia en la Productividad de la la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., en la Ciudad de Ambato. Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de...* Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/13947>
- Aristóteles. (1996). *Meteorológicos. Introducción*. Gredos.
- Aristóteles. (1996). Política Hay múltiples En esta investigación me apoyé. En ARISTÓTELES., *Política* (pág. 76). madrid: de Gredos.
- Arriagada Herrera, J. M., & Ulsen Rivas, J. (2011). *Origen, evolución y objetivos de la comunicación interna*. Obtenido de Cultura Comunicativa: <https://culturacomunicativa.wordpress.com/2011/05/11/origen-evolucion-y-objetivos-de-la-comunicacion-interna/>
- Arriagada, J. M. (2018). *Inside.com*. Obtenido de <https://www.insidecom.cl/post/2018/05/04/origen-y-evoluci%C3%B3n-de-la-comunicaci%C3%B3n-interna>
- Berceruelo, B. (2014). *Nueva comunicación interna en la empresa*. Estudio de comunicación. Obtenido de <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>
- Brandolini, A., González, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*. Dircom;Icrj' apero. Obtenido de <https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/download/978/965/3193-1>

- Buenaño, D. (2014). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Jean Up*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8061>
- Bustamante, E. (2013). *La comunicación interna y la promoción de la salud. Estudio de caso en Madrid salud*. Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117320/ebo1de1.pdf?sequence=>
- Caldera Serrano, J., & Zapico, F. A. (2004). La fórmula de comunicación de Lasswell con método para implementar bases de datos documentales en los medios audiovisuales. *Investigación Bibliotecológica*, 18(37), 22. Obtenido de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/4048#:~:text=EL%20MODELO%20DE%20COMUNICACI%C3%93N%20DE,%2C%20CU%C3%81NDO%2C%20D%C3%93NDE%20Y%20PORQU%C3%89>.
- Calduch, R. (2012). *Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales*. Madrid: Complutense de Madrid.
- Canel, M. (2018). *¿Qué es la Comunicación Institucional y por qué es importante?* Obtenido de Prensa Nextl BS: <https://www.nextibs.com/que-es-la-comunicacion-institucional-y-por-que-es-importante/>
- Capriotti Peri, P. ((2009). *Branding Corporativo: Fundamentos para la Gestión*. SANTIAGO CHILE: ANDROS IMPRESORES.
- Capriotti, P. (2006). *La imagen de empresa. Estrategia para una comunicación integrada*. Ateneo. Obtenido de <http://www.bidireccional.net/Blog/ImagenEmpresa.pdf>
- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M., Fernández-Cánovas, M., Celdrán-Gil, F., Vivo-Molina, M., & Martínez-Roche, M. (2015). La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. *Enfermería Global*, 14(4), 266-275. Obtenido de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/198061>
- Castillo, A. (2010). *Introducción a las relaciones públicas*. Instituto de Investigación en Relaciones Públicas [IIRP]. Obtenido de https://www.uma.es/media/files/libropr_1.pdf
- Chamorro, S. (2017). *10 claves para mejorar la comunicación con los empleados*. Obtenido de Recursos humanos: <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/10-claves-para-mejorar-comunicacion-con-empleados>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Obtenido de La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, IX(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

- Chiang, M., & San Martín, N. (Diciembre de 2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54). Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Chiavenato. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill. d.f mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito*. McGraw Hill. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational_La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2002). “*Gestión del Talento Humano*”. . d.f.México: Primera Edición.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill.
- Contreras, H. (s.f.). *Comunicación organizacional*. Obtenido de Home: <http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- Cumuniello, J. (2016). Internet y la comunicación interna ¿Evolución o involución? En AA.VV, *Ensayos de estudiantes DC sobre negocios, comunicación y tendencias en el mundo digital* (Vol. 118, págs. 60-62). Universidad de Palermo. Obtenido de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=608&id_articulo=12680#:~:text=El%20concepto%20de%20comunicaci%C3%B3n%20interna,de%20la%20organizaci%C3%B3n%20sobre%20sus
- Cuno, L. (2017). *Comunicación interpersonal y clima laboral en docentes de instituciones educativas de primaria de la Ugel Yauli*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo - Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4283>
- Fernández, C. (2005). *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas S. A.
- Fernández, C. (2009). *Teorías de la comunicación*. McGraw Hill.
- Fernández, C., & Galguera, L. (2008). *La comunicación humana en el mundo contemporáneo*. McGraw Hill.
- Formanchuk, A. (3 de julio de 2018). *Comunicación Interna* . Obtenido de Comunicación Interna : <https://formanchuk.com/wp-content/uploads/E-book-Comunicacion-interna-2.0-Alejandro-Formanchuk.pdf>
- García, E., Garay, L., & García, E. (2021). *Proactive Contatistas Generales*. Obtenido de <https://proactive.com.pe/>
- García, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Díaz de Santos.
- Giraldo, C., Naranjo, S., Tovar, E., & Córdoba, J. C. (2008). *Teorías de la comunicación* (Primera ed.). Bogotá, Colombia. Obtenido de

https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf-teorias_de_la_comunicacion-pag.-_web-11-15_0.pdf

- Goicochea, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos en un outsourcing internacional en el año 2017*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, B., & Benito, C. (2014). Presente de la comunicación organizacional en la Pyme española. *Razón y palabra*(86), 1-21.
- Gutiérrez, A., & Orihuela, P. (2014). La motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: un tema pendiente. *Boletín Construcción Integral*(16), 1-5. Obtenido de http://www.motiva.com.pe/articulos/Motivacion_satisfaccion_laboral.pdf
- Harper, & Linch. (1992). *Manuales de Recursos Humanos*. Gaceta de Negocio.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Huamaní, P. (2003). Importancia del planeamiento estratégico para el desarrollo organizacional. *Gestión en el Tercer Milenio*, 5(10), 105-110. Obtenido de Gest. Terc. Milen.: https://sisbib.unmsm.edu.pe/BIBVIRTUAL/Publicaciones/administracion/v05_n10/importancia.htm
- Indisa. (2004). *Satisfacción laboral, sinónimo de productividad*. Obtenido de Home: <http://www.indisa.com/indisaonline/anteriores/8.htm>
- Jiménez, A. (2015). *Capacitación del personal y desempeño de los trabajadores*. Obtenido de Talento: <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-del-personal-y-desempeno-de-los-trabajadores/>
- Katz, L. (1955). Skills of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*, 33, 33-42.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill. Obtenido de Administración de empresas. Organización comercial: https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_14_edici_koontz.pdf
- Leiva, C. (2005). Conductismo, cognitivismo y aprendizaje. *Revista Tecnología en marcha*, 18(1), 1-9. Obtenido de https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/442
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Mamani, W. (2012). *Relaciones humanas del personal de Pachamama radio de la ciudad de Puno*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4188>

- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias Puno y Juliaca - 2016*. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4839>
- Marín Ramírez, D. C. (2015). *La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas*. Tesis doctoral, Universidad de Málaga, España. Obtenido de file:///D:/USER/Downloads/TD_MARIN_RAMIREZ_Diana_Carolina.pdf
- Martínez, A. y. (1998). *Comunicación Organizacional Práctica Manual*. Mexico: trillas.
- Maslow, A. (1943). theory of human motivation. . En A. Maslow, *A theory of human motivation*. (págs. 370-396). nirvana: Psychological Review, Vol.
- 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*. Universidad César Vallejo.
- Mazariegos, A. (2016). *Glocal Thinking*. Obtenido de <https://glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mesa, M., Naranjo, R., & Pérez, L. (2007). La evaluación del desempeño: herramienta vital en la dirección organizacional. *Revista académica de economía*. Obtenido de R: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2007/mame.htm>
- Montalban, Y. (2018). *Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del cliente del Gimnasio Life Spa and Fitness S.R.L. Piura-2016*. Universidad de Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1207/ADM-MON-CAR-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montañez, K. (2012). *Análisis del clima organizacional y su impacto en el área de producción de la empresa Plásticos del Cupatitzio S.A. de C.V.* Universidad Don Vasco. Obtenido de https://repositorio.unam.mx/contenidos/analisis-del-clima-organizacional-y-su-impacto-en-el-area-de-produccion-de-la-empresa-plasticos-del-cupatitzio-sa-de-cv-410872?c=p15Wl8&d=false&q=:*.*&i=1&v=1&t=search_0&as=0
- Morales, A. (2009). *Capital Humano. Hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Política.
- Newton, A. (2001). *Desempeño laboral*. Civitas.
- Oficina Nacional de Administración y Personal [Onap]. (2016). *Guía del evaluador*. Oficina Nacional de Administración y Personal [Onap]. Obtenido de <https://es.slideshare.net/MIREYAHORTENCIASEPUL/documento-de-apoyo-gua-del-evaluador>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.

- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pari, G. (2017). *La administración de la capacitación y la optimización del desempeño laboral del personal de la Ugel 02- Rímac*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2772/MAEST_ADMINIS_GLADYS%20ROSARIO%20PARI%20NAVARRO.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Parrilla, L., & Ramírez, K. (2019). *Comunicación interna y su impacto en la productividad laboral en los colaboradores de una cadena de boticas en San Martín, 2019*. Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2237/Lilian_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Pineda, L., & Gamarra, M. (2016). *Comunicación interna y satisfacción laboral en la Dirección de Estudios Especiales del Ministerio de Transportes y Comunicaciones Año 2013*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7892>
- Piñuel, I. (1997). El estudio de la comunicación interna en el contexto del grado de publicidad y RR PP de la universidad de Cádiz. *universidad de Cádiz*, 34.
- Platón. (1992). Vigencia de su pensamiento político, que adelantó el Grupo. *Artículo producto de la investigación terminada Platón*, 16.
- Platón. (1992). *Mitos*. Siruela.
- Primero, I. (16 de JUNIO de 1994). *metodologia*. Obtenido de [metodologia: https://comunicacioninterna.com/metodologia/](https://comunicacioninterna.com/metodologia/)
- Quijano, J. (2013). *La comunicación institucional de diario El Telégrafo, en su actual administración*. Universidad Central del Ecuador, Quito - Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2604>
- Raffino, M. (2020). *Concepto de comunicación interpersonal*. Obtenido de Concepto.de.: <https://concepto.de/comunicacion-interpersonal/>
- Raffino, M. (2020). *Concepto de comunicación intrapersonal*. Obtenido de Concepto.de.: <https://concepto.de/comunicacion-intrapersonal/>
- Robbins, S. (2011). *Desempeño Laboral, Dimensiones con el Desempeño*. México df: México: Pearson .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Rodríguez, C. (4 de AGOSTO de 2014). *La importancia de la comunicación organizacional*. Obtenido de La importancia de la comunicación organizacional.: <https://celinarodriguez.wordpress.com/2012/09/19/laimportanciadelacomunicacionorganica>

- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Universidad Rafael Belloso Chacín. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3063107.pdf>
- Saboya, M. (2016). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, año 2016*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://docplayer.es/164797724-Facultad-de-ciencias-empresariales.html>
- Sikula, A., & McKenna, J. (2 de mayo de 1989). *Administración de recursos humanos : Conceptos prácticos*. Limusa. Obtenido de Administración de recursos humanos : Conceptos prácticos México : Limusa,.
- Silva, R. (2011). La intracomunicación. *Perspectivas*(28), 91-111. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941257005.pdf>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. McGraw Hill Interamericana.
- Tessi, M. (s.f.). *Autor del sistema de comunicación IA, Manuel Tessi*. Obtenido de Home: <http://manueltessi.com/autor/>
- Trujillo, L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas, 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%20C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf?sequence=2>
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral*. Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%20F1a-Angela.pdf>
- Vásquez, J. (2010). *La comunicación interna*. Obtenido de Administración: <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-interna/>
- Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajío-México. *UPGTO Management Review*, 3(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559163>
- Villanueva, K. J. (2012). *Análisis del clima organizacional y su impacto en el área de producción de la empresa de plástico del cupatizo s a*. D.F.mexico: universidad nacional autonoma de mexico. Obtenido de Análisis del clima organizacional y su impacto en el área de producción de la empresa de plástico del cupatizo s a.
- Watzlawick, P. (2014). *No es posible no comunicar*. Barcelona, España: Herder. Obtenido de <https://psicologiasantacruz.com/wp-content/uploads/2019/07/Watzlawick-P.-No-Es-Posible-No-Comunicar.pdf>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Declaratorio de autenticidad.

	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	Escuela de Posgrado
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO		
DECLARACIÓN DEL GRADUANDO		
Por el presente, el graduando: (Apellidos y nombres)		
Vasquez Morales Patricia Jhazmín		
en condición de egresado del Programa de Posgrado:		
Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos		
deja constancia que ha elaborado la tesis intitulada:		
Comunicación Interna y desempeño laboral en personal de obra del sector construcción en La Molina, 2019		
<p>Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.</p>		
<p>Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.</p>		
<p>Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.</p>		
<p>En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.</p>		
	19/04/2021	
Firma del graduando	Fecha	

Anexo 2: Autorización de consentimiento para realizar la investigación.

**Universidad
Ricardo Palma**

Escuela de Posgrado

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL ÁREA O DEPENDENCIA DONDE SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado: "Comunicación Interna y su relación en el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa del sector construcción en el distrito de La Molina, Lima 2019" el mismo que es realizado por el Srta. Estudiante. Vásquez Morales Patricia Jhazmin, en condición de estudiante - investigador del Programa de: Maestría de Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos.

Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

Nombre de la Empresa: Proactive Contratistas Generales S.A.C	Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
---	---	---

Apellidos y Nombre del Jefe /Responsable del área: Reyna Rivero Rodrigo	Cargo del jefe /Responsable del área: Gerente general
Teléfono fijo (incluyendo anexo) o celular 9511095728	Correo electrónico de la empresa: rreynar@proactive.com.pe

Proactive Contratistas
Generales S.A.C
Rodrigo Reyna Rivero
Gerente General

Anexo 3: Matriz de consistencia.

Problemas Principal	Objetivos General	Hipótesis General	Variables Independiente	Indicador V. I	Variables Dependiente	Indicador V. D
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal de obra de empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el personal de obra de empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019.	H₁: Sí existe relación significativa entre la comunicación interna con el desempeño laboral en el personal de obra de la empresa del sector construcción distrito La Molina, 2019.	Comunicación Interna.	Dimensión comunicación interpersonal. Dimensión comunicación intrapersonal. Dimensión comunicación institucional.	Desempeño Laboral	Dimensión factores actitudinales. Dimensión factores operativos.
Problemas Específico	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019?	Determinar relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019.	H₁: Existe relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019. H₀: No existe relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019.				
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019?	Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019.	H₁: Existe la relación que existe entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019. H₀: No existe la relación que existe entre la dimensión comunicación intrapersonal y el desempeño laboral en el personal de obra de una empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019.				
¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación institucional y desempeño laboral en el personal de obra de una empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019?	Determinar la relación entre la dimensión comunicación institucional y desempeño laboral en el personal de obra de una empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019.	H₁: Existe la relación entre la dimensión comunicación institucional y desempeño laboral en el personal de obra de una empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019. H₀: No Existe la relación entre la dimensión comunicación institucional y desempeño laboral en el personal de obra de una empresa de construcción en el distrito de La Molina, 2019.				

Fuente: Elaboración Propia 2021.

Anexo 4: Matriz de operacionalización.

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador Instrumento	Ítem
Comunicación Interna	Tessi (2012) definió la comunicación interna como una herramienta que sirve de ayuda a los integrantes de una organización, es decir, interacción entre todos los miembros que, al consolidarse, generan productividad; cuyo objetivo es orientarse al desarrollo máximo de las habilidades de cada persona para que se sienta valorado, escuchado y ser considerado mejor trabajador.	Se efectuará la encuesta considerando las dimensiones: Comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional entre los trabajadores de obra del sector construcción en el distrito de la Molina.	Comunicación Intrapersonal: Diálogos internos que una persona mantiene consigo misma y propias estrategias intrapersonales.	El salario. El sentido.	1 al 11
			Comunicación Interpersonal: Son mensajes que emite la organización a sus integrantes y que influye de manera decisiva en la comunicación interna.	Cognitivo. Afectivo.	12 al 24
			Comunicación Institucional: Su gestión continua permite generar un espiral ascendente en la calidad y efectividad de las comunicaciones escritas en la empresa.	Escucha activa. Empatía. Emisión.	25 al 36
Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador Instrumento	ítem
Desempeño Laboral	Chiavenato (2000) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante los factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales, factores operativos, factores técnicos.	Se efectuará la encuesta considerando las dimensiones: Factores actitudinales y operativos entre los trabajadores de obra del sector construcción en el distrito de la Molina.	Factores Actitudinales: Se le considera a la disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.	Disciplina. Actitud cooperativa. Responsabilidad. Habilidad Discreción. Presentación personal. Interés Creatividad. Realización.	1 al 4 5 6 al 13 14 al 18 19 20 -21 22 al 23 24 al 25 26
			Factores Operativos: Se le considera al conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, actitud, trabajo en equipo, liderazgo.	Conocimiento. Calidad. Cantidad. Exactitud. Liderazgo. Trabajo en equipo.	27 al 29 30 31 32 33 al 34 35 al 36

Fuente: Elaboración Propia 2021.

Anexo 5: Protocolos o instrumentos utilizados.

Ficha Técnica del instrumento de la variable Comunicación Interna

Título: Cuestionario de comunicación interna

Autor: Yarleque Rupay Mercedes Milagros

Año de construcción: 2018

País: Perú

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Dimensiones: Número de dimensiones (3)

comunicación institucional

comunicación interpersonal

comunicación intrapersonal

Descripción del instrumento: ítems agrupados en las dimensiones

- (a) Comunicación intrapersonal
- (b) Comunicación interpersonal
- (c) Comunicación institucional.

Sus respuestas son politómicas:

- (1) nunca
- (2) pocas veces
- (3) a veces
- (4) casi siempre
- (5) siempre.

Ficha Técnica del instrumento de la variable Comunicación Interna

Título: Cuestionario de comunicación interna

Autor: Yarleque Rupay Mercedes Milagros

Año de construcción: 2018

País: Perú

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Dimensiones: Número de dimensiones (3)

comunicación institucional

comunicación interpersonal

comunicación intrapersonal

Descripción del instrumento: ítems agrupados en las dimensiones

(d) Comunicación intrapersonal

(e) Comunicación intrapersonal

(f) Comunicación institucional.

Sus respuestas son politómicas:

(1) nunca

(2) nunca

(3) a veces

(4) casi siempre

(5) siempre.

Ficha Técnica del instrumento de la variable desempeño laboral

Título: cuestionario de desempeño laboral

Autor: Pedro César Castro Aponte

Año de construcción: 2019

País: Perú

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Dimensiones: Número de dimensiones (2)

Factores actitudinales

Factores operacionales

Descripción del instrumento: ítems agrupados en las dimensiones

(a) Factores actitudinales

(b) Factores operativos.

Sus respuestas son politómicas:

(1) nunca

(2) nunca

(3) a veces

(4) casi siempre

(5) siempre

Anexo 6: Formato de instrumentos o protocolos.

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA									
Autor:									
Indicación: Marcar con una X en el recuadro su respuesta según la escala.									
1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre									
Marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:									
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca				
	5	4	3	2	1				
PREGUNTA					5	4	3	2	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?									
Comunicación Interpersonal									
12. ¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?									
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?					
Comunicación Institucional					
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?					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Autor:

Indicación: Marcar con una X en el recuadro su respuesta según la escala.

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

Marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
	5	4	3	2	1
PREGUNTA					
	5	4	3	2	1
Factores Actitudinales					
1. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo					
2. Respeto las indicaciones de mis superiores.					
3. Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.					
4. Permanezco en mi área de trabajo					
5. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.					
6. Cumpló con mi plan de trabajo diario.					
7. Termino las tareas en los tiempos preestablecidos.					
8. Asisto puntualmente al trabajo.					
9. Asisto al trabajo diariamente.					
10. Respeto las normas de conducta de la institución					
11. Sigo el código de valores de la institución					
12. Cumpló las políticas de la institución.					
13. Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.					
14. Trato al público con amabilidad.					
15. Mi comunicación verbal es clara.					
16. Mis expresiones no verbales son cordiales.					
17. Comunico de manera clara mis ideas					
18. Soy respetuoso con la opinión de mis compañeros.					
19. La imagen que proyecto es profesional.					
20. Realizo mi trabajo con agrado.					
21. Enfrento los problemas laborales con seguridad.					
22. Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales.					

23. Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo					
24. Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.					
25. Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público.					
Factores Operativos					
26. Ejecuto mis labores de acuerdo a lo planeado.					
27. Mi trabajo está al día.					
28. Me aseguro que el público haya comprendido la información que les he dado					
29. Utilizo eficientemente el área de trabajo.					
30. Realizo con eficiencia las diversas labores encargadas por mi superior.					
31. Comunico la información importante de manera oportuna					
32. Aplico los procedimientos establecidos por la institución.					
33. Me responsabilizo de las malas decisiones que tomo.					
34. Si una decisión fue mal tomada, identifico la causa.					
35. Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.					
36. Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros.					

Anexo 7: Tablas de validez y confiabilidad.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN INTERNA								
N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Comunicación Intrapersonal								
1	Pienso y reflexiono antes de emitir una comunicación	✓		✓		✓		
2	Guardo silencio y escucho en vez de hablar impulsivamente	✓		✓		✓		
3	Digo claramente lo que pienso	✓		✓		✓		
4	Conozco las funciones y la responsabilidades de mi puesto	✓		✓		✓		
5	Aprovecho las críticas oportunas para crecer profesionalmente	✓		✓		✓		
6	La comunicación de los directivos me permite obtener buenos resultados en el trabajo	✓		✓		✓		
7	Los directivos de la empresa difunden los comunicados con coherencia y credibilidad	✓		✓		✓		
8	Mi jefe trasmite la visión y objetivos de la empresa	✓		✓		✓		
9	Recibo reconocimiento de parte de mi jefe cuando realizo un buen trabajo	✓		✓		✓		
10	Mi jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos en la organización	✓		✓		✓		
11	Mi jefe se comunica de manera clara y sencilla	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Comunicación Interpersonal								
12	Se siente satisfecho con las condiciones salariales	✓		✓		✓		
13	La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros	✓		✓		✓		
14	Se siente comprometido con el éxito de su institución	✓		✓		✓		
15	Existe oportunidades de progresar en su institución	✓		✓		✓		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo le permite su desarrollo personal	✓		✓		✓		
17	En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros	✓		✓		✓		
18	Los miembros de la institución se identifican con la misión, visión y objetivos	✓		✓		✓		
19	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan	✓		✓		✓		
20	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas	✓		✓		✓		
21	La participación de sus compañeros le permite realizar un mejor trabajo	✓		✓		✓		
22	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	✓		✓		✓		
23	Es efectiva la comunicación interpersonal en su área de trabajo	✓		✓		✓		
24	Su superior refuerza la comunicación oral	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Comunicación Institucional		Si	No	Si	No	Si	No
25	Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara	✓		✓		✓	
26	En su empresa 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 piense y que sienta respecto a su trabajo.	✓		✓		✓	
30	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	✓		✓		✓	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✓		✓		✓	
32	Consideras que los directivos o jefes inmediatos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la organización.	✓		✓		✓	
33	Tu superior acepta ideas y sugerencias de los demás miembros de la empresa.	✓		✓		✓	
34	Se promueve la participación de sus compañeros para generar ideas creativas e innovadoras	✓		✓		✓	
35	Promueven capacitaciones necesarias para mejorar sus labores	✓		✓		✓	
36	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

14 de 06 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: CARRANZA ESTEROS TEODORO DNI: 08074405

Especialidad del evaluador: DOCENTE EN ADMINISTRACIÓN


Firma

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Comunicación Intrapersonal							
1	Pienso y reflexiono antes de emitir una comunicación	✓		✓		✓		
2	Guardo silencio y escucho en vez de hablar impulsivamente	✓		✓		✓		
3	Digo claramente lo que pienso	✓		✓		✓		
4	Conozco las funciones y la responsabilidades de mi puesto	✓		✓		✓		
5	Aprovecho las críticas oportunas para crecer profesionalmente	✓		✓		✓		
6	La comunicación de los directivos me permite obtener buenos resultados en el trabajo	✓		✓		✓		
7	Los directivos de la empresa difunden los comunicados con coherencia y credibilidad	✓		✓		✓		
8	Mi jefe transmite la visión y objetivos de la empresa	✓		✓		✓		
9	Recibo reconocimiento de parte de mi jefe cuando realizo un buen trabajo	✓		✓		✓		
10	Mi jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos en la organización	✓		✓		✓		
11	Mi jefe se comunica de manera clara y sencilla	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Comunicación Interpersonal							
12	Se siente satisfecho con las condiciones salariales	✓		✓		✓		
13	La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros	✓		✓		✓		
14	Se siente comprometido con el éxito de su institución	✓		✓		✓		
15	Existe oportunidades de progresar en su institución	✓		✓		✓		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo le permite su desarrollo personal	✓		✓		✓		
17	En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros	✓		✓		✓		
18	Los miembros de la institución se identifican con la misión, visión y objetivos	✓		✓		✓		
19	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan	✓		✓		✓		
20	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas	✓		✓		✓		
21	La participación de sus compañeros le permite realizar un mejor trabajo	✓		✓		✓		
22	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	✓		✓		✓		
23	Es efectiva la comunicación interpersonal en su área de trabajo	✓		✓		✓		
24	Su superior refuerza la comunicación oral	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Comunicación Institucional		Si	No	Si	No	Si	No
25	Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara	✓		✓		✓	
26	En su empresa 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 piense y que sienta respecto a su trabajo	✓		✓		✓	
30	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación	✓		✓		✓	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	✓		✓		✓	
32	Consideras que los directivos o jefes inmediatos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la organización	✓		✓		✓	
33	Tu superior acepta ideas y sugerencias de los demás miembros de la empresa	✓		✓		✓	
34	Se promueve la participación de sus compañeros para generar ideas creativas e innovadoras	✓		✓		✓	
35	Promueven capacitaciones necesarias para mejorar sus labores	✓		✓		✓	
36	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna	✓		✓		✓	

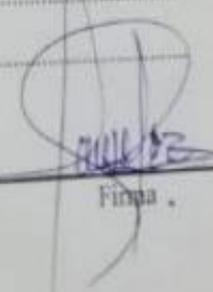
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

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

15 de 06 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: MR. ALONSO LÓPEZ, ALFREDO DNI: 09460324

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN


Firma .

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Comunicación Intrapersonal								
1	Pienso y reflexiono antes de emitir una comunicación	✓		✓		✓		
2	Guardo silencio y escucho en vez de hablar impulsivamente	✓		✓		✓		
3	Digo claramente lo que pienso	✓		✓		✓		
4	Conozco las funciones y la responsabilidades de mi puesto	✓		✓		✓		
5	Aprovecho las críticas oportunas para crecer profesionalmente	✓		✓		✓		
6	La comunicación de los directivos me permite obtener buenos resultados en el trabajo	✓		✓		✓		
7	Los directivos de la empresa difunden los comunicados con coherencia y credibilidad	✓		✓		✓		
8	Mi jefe trasmite la visión y objetivos de la empresa	✓		✓		✓		
9	Recibo reconocimiento de parte de mi jefe cuando realizo un buen trabajo	✓		✓		✓		
10	Mi jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos en la organización	✓		✓		✓		
11	Mi jefe se comunica de manera clara y sencilla	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Comunicación Interpersonal								
12	Se siente satisfecho con las condiciones salariales	✓		✓		✓		
13	La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros	✓		✓		✓		
14	Se siente comprometido con el éxito de su institución	✓		✓		✓		
15	Existe oportunidades de progresar en su institución	✓		✓		✓		
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo le permite su desarrollo personal	✓		✓		✓		
17	En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros	✓		✓		✓		
18	Los miembros de la institución se identifican con la misión, visión y objetivos	✓		✓		✓		
19	Los miembros de la institución muestran satisfacción por el trabajo que realizan	✓		✓		✓		
20	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas	✓		✓		✓		
21	La participación de sus compañeros le permite realizar un mejor trabajo	✓		✓		✓		
22	Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo	✓		✓		✓		
23	Es efectiva la comunicación interpersonal en su área de trabajo	✓		✓		✓		
24	Su superior refuerza la comunicación oral	✓		✓		✓		

Dimensión 3: Comunicación Institucional		Si	No	Si	No	Si	No
25	Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara						
26	En su empresa 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	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo						
32	Consideras que los directivos o jefes inmediatos utilizan medios de comunicación eficaces para llegar a los miembros de la organización						
33	Tu superior acepta ideas y sugerencias de los demás miembros de la empresa						
34	Se promueve la participación de sus compañeros para generar ideas creativas e innovadoras						
35	Promueven capacitaciones necesarias para mejorar sus labores						
36	Su institución fomenta y promueve la comunicación interna						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

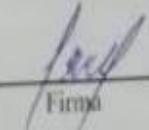
18 de 06 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: GARRO ABUATO LUZMILA LEURDES DNI: 09469026

Especialidad del evaluador: Docente - asesor

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

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


Firma

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

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: FACTORES ACTITUDINALES							
Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.	x		x		x		
Respeto las indicaciones de mis superiores.	x		x		x		
Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.	x		x		x		
Permanezco en mi área de trabajo.	x		x		x		
Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.	x		x		x		
Cumplo con mi plan de trabajo diario. Terminó las tareas en los tiempos preestablecidos.	x		x		x		
Asisto puntualmente al trabajo. Asisto al trabajo diariamente.	x		x		x		
Respeto las normas de conducta de la institución	x		x		x		
Sigo el código de valores de la institución Cumplo las políticas de la institución.	x		x		x		
Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.	x		x		x		
Trato al público con amabilidad.	x		x		x		
Mi comunicación verbal es clara.	x		x		x		
Mis expresiones no verbales son cordiales.	x		x		x		
Soy respetuoso con la opinión de mis compañeros.	x		x		x		
La imagen que proyecto es profesional.	x		x		x		
Realizo mi trabajo con agrado.	x		x		x		
Enfrento los problemas laborales con seguridad.	x		x		x		
Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo.	x		x		x		
Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.	x		x		x		

Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público.	x		x		x		
DIMENSIÓN: FACTORES OPERATIVOS							
Ejecuto mis labores de acuerdo a lo planeado.	x		x		x		
Mi trabajo está al día.	x		x		x		
Me aseguro que el público haya comprendido la información que les he dado.	x		x		x		
Utilizo eficientemente el área de trabajo.	x		x		x		
Realizo con eficiencia las diversas labores encargadas por mi superior	x		x		x		
Comunico la información importante de manera oportuna	x		x		x		
Aplico los procedimientos establecidos por la institución.	x		x		x		
Me responsabilizo de las malas decisiones que tomo.	x		x		x		
Si una decisión fue mal tomada, id	x		x		x		
Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.	x		x		x		
Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros	x		x		x		

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

Lima 12 de abril, 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Hilmer Ruben Jaime Belleza DNI: 08065856

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación, Mg. En Finanzas

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Mg. Hilmer Ruben
JAIME BELLEZA
DNI.: 08065856

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

DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: FACTORES ACTITUDINALES							
Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.	x		x		x		
Respeto las indicaciones de mis superiores.	x		x		x		
Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.	x		x		x		
Permanezco en mi área de trabajo.	x		x		x		
Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.	x		x		x		
Cumplo con mi plan de trabajo diario. Terminó las tareas en los tiempos preestablecidos.	x		x		x		
Asisto puntualmente al trabajo. Asisto al trabajo diariamente.	x		x		x		
Respeto las normas de conducta de la institución	x		x		x		
Sigo el código de valores de la institución. Cumplo las políticas de la institución.	x		x		x		
Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.	x		x		x		
Trato al público con amabilidad.	x		x		x		
Mi comunicación verbal es clara.	x		x		x		
Mis expresiones no verbales son cordiales.	x		x		x		
Soy respetuoso con la opinión de mis compañeros.	x		x		x		
La imagen que proyecta es profesional.	x		x		x		
Realizo mi trabajo con agrado.	x		x		x		
Enfrento los problemas laborales con seguridad.	x		x		x		
Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo.	x		x		x		

Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.	X		X		X		
Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público.	X		X		X		
DIMENSIÓN: FACTORES OPERATIVOS							
Ejecuto mis labores de acuerdo a lo planeado.	X		X		X		
Mi trabajo está al día.	X		X		X		
Me aseguro que el público haya comprendido la información que les he dado.	X		X		X		
Utilizo eficientemente el área de trabajo.	X		X		X		
Realizo con eficiencia las diversas labores encargadas por mi superior	X		X		X		
Comunico la información importante de manera oportuna	X		X		X		
Aplico los procedimientos establecidos por la institución.	X		X		X		
Me responsabilizo de las malas decisiones que tomo.	X		X		X		
Si una decisión fue mal tomada, id	X		X		X		
Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.	X		X		X		
Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros	X		X		X		

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

Lima 12 de abril, 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe DNI: 07059554**
 Especialidad del evaluador: **Metodología de la investigación, Metodóloga, Mg. En Gerencia Educativa, Dra. En Educación**

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

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

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

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



Gliria Susana Méndez Ilizarbe
 Dra. en Educación
 Mg. en Gerencia Educativa
 Capacitadora - Asesora

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

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: FACTORES ACTITUDINALES							
Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.	x		x		x		
Respeto las indicaciones de mis superiores.	x		x		x		
Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.	x		x		x		
Permanezco en mi área de trabajo.	x		x		x		
Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.	x		x		x		
Cumplo con mi plan de trabajo diario. Terminó las tareas en los tiempos preestablecidos.	x		x		x		
Asisto puntualmente al trabajo. Asisto al trabajo diariamente.	x		x		x		
Respeto las normas de conducta de la institución	x		x		x		
Sigo el código de valores de la institución Cumplo las políticas de la institución.	x		x		x		
Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.	x		x		x		
Trato al público con amabilidad.	x		x		x		
Mi comunicación verbal es clara.	x		x		x		
Mis expresiones no verbales son cordiales.	x		x		x		
Soy respetuoso con la opinión de mis compañeros.	x		x		x		
La imagen que proyecto es profesional.	x		x		x		
Realizo mi trabajo con agrado.	x		x		x		
Enfrento los problemas laborales con seguridad.	x		x		x		
Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo.	x		x		x		
Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.	x		x		x		

Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público.	X		X		X		
DIMENSIÓN: FACTORES OPERATIVOS							
Ejecuto mis labores de acuerdo a lo planeado.	X		X		X		
Mi trabajo está al día.	X		X		X		
Me aseguro que el público haya comprendido la información que les he dado.	X		X		X		
Utilizo eficientemente el área de trabajo.	X		X		X		
Realizo con eficiencia las diversas labores encargadas por mi superior	X		X		X		
Comunico la información importante de manera oportuna	X		X		X		
Aplico los procedimientos establecidos por la institución.	X		X		X		
Me responsabilizo de las malas decisiones que tomo.	X		X		X		
Si una decisión fue mal tomada, id	X		X		X		
Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.	X		X		X		
Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros	X		X		X		

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

Lima 12 de abril, 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Chantal Juan Jara Aguirre DNI: 25451905
Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación, Metodóloga, Mg. En Gestión
Educacional, Dr. Gestión Educacional

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
 DNI: 25451905

Anexo 8: Referencias fotográficas.



