UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE - YAUYOS, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Bach. JOAQUIN CARRASCO INGRID XIMENA

(ORCID:0000-0001-8189-8024)

Bach. SANCHEZ DE LA CRUZ ANGÉLICA VIVIANA

(ORCID:0009-0006-0433-4296)

ASESOR:

DR. VARGAS GODOY VÍCTOR CARMELINO
(ORCID:0000 0003 3790 7530)

TIPO DE INVESTIGACIÓN: BÁSICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PROMOCIÓN EMPRESARIAL Y DEL TALENTO HUMANO

CAÑETE-PERÚ

2023

Hoja de Jurado

Firmado digitalmente por: SALINAS LOARTE EDGAR AUGUSTO FIR 80604138 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/08/2023 15:04:29-0500

Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
PRESIDENTE

Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega
SECRETARIO

Firmado digitalmente por: CARRASCO VEGA YAJAIRA LIZETH FIR 42022235 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/08/2023 19:18:46-0500

Firmado digitalmente por: WU MATTA JULIO FIR 06767672 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25/08/2023 00:35:21-0500

Mg. Julio Wu Matta
VOCAL

Firmado digitalmente por: VARGAS GODOY Victor Carmelino FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/08/2023 01:41:51-0500

Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy
ASESOR

Dedicatoria

Esta tesis se lo dedicamos a nuestros padres quienes se han esforzado para darnos lo mejor, alentándonos a seguir adelante a pesar de los tropiezos de tal forma conseguir una formación profesional en la carrera que elegimos y por estar con nosotras en los buenos y malos momentos.

Agradecimiento

Primero agradecemos a Dios por darnos un día más de vida, también a nuestros padres quienes siempre nos han alentado a seguir adelante, por su motivación a pesar de los obstáculos presentados y el apoyo incondicional de la misma manera agradecer a los docentes quienes han estado guiándonos y orientándonos para obtener exitosamente esta tesis.

Índice

Caratula i

Hoja de Jurado ii

Dedicatoria iii

Agradecimiento iv

Índice v

Lista de tablas viii

Lista de Gráficos ix

Resumen x

Abstrac xi

Introducción xii

I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1 Descripción De La Realidad Problemática 1

1.2 Formulación Del Problema 3

1.2.1 Problema General 3

1.2.2 Problemas Específicos 3

1.3 Objetivos 4

1.3.1 Objetivos General 4

1.3.2 Objetivos Específicos 4

1.4 Justificación 4

1.5 Delimitación De La Investigación 6

1.5.1 Delimitación Teórica 6

1.5.2 Delimitación Temporal 6

1.5.3 Delimitación Espacial 7

II MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO 8

2.1 Marco Teórico 8

2.1.1 Variable Comunicación Interna 8

A. Definición. 8

B. Dimensiones. 8

C. Indicadores. 10

D. Teorías. 12

2.1.2 Variable Desempeño Laboral 17

A. Definición. 17

B. Dimensiones 17

C. Indicadores. 18

D. Teorías. 20

2.2 Antecedentes 25

A. Antecedentes Nacionales 25

B. Antecedentes internacionales 28

2.3 Definición De Términos Básicos 32

III HIPOTESIS Y VARIABLES 33

3.1 Hipótesis 33

3.1.1 Hipótesis General 33

3.1.2 Hipótesis Especificas 33

3.2 Definición Conceptual De Las Variables 34

3.3 Operacionalización De Las Variables 35

IV DISEÑO METODOLÓGICO 36

4.1 Tipo De Investigación 36

4.2 Diseño De Investigación 36

4.3 Método De Investigación 36

4.4 Población Y Muestra 37

4.5 Lugar De Estudio 38

4.6 Técnica e Instrumentos Para La Recolección De Datos 38

4.7 Análisis y procesamiento de datos 39

V RESULTADOS 41

5.1 Resultados Descriptivos 41

5.2 Resultado Inferencial 45

VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS 50

VII CONCLUSIONES 55

VIII RECOMENDACIONES 57

IX REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 58

X ANEXOS 67

Lista de tablas

Tabla 1 *Modalidades de informacion* 16

Tabla 2 *Formas de compromiso* 23

Tabla 3 *Matriz de operacionalizacion* 35

Tabla 4 *Poblacion* 37

Tabla 5 *Lista de materiales y equipo* 39

Tabla 6 *Distribucion de frecuencia de la comunicación interna y dimensiones* 41

Tabla 7 *Distribucion de frecuencia del desempeño y dimensiones* 43

Tabla 8 *Correlacion de las variables comunicación interna y desempeño* 45

Tabla 9 *Correlacion de la comunicación interna y dimension eficiencia* 46

Tabla 10 *Correlacion de la comunicación interna y dimension eficacia* 47

Tabla 11 *Correlacion de la comunicación interna y dimension capacidad* 48

Tabla 12 *Correlacion de la comunicación interna y dimension compromiso* 49

Lista de Gráficos

Gráfico 1 *Tipos de la comunicación interna* 12

Gráfico 2 *Modelo de las 5 "ies"* 13

Gráfico 3 *Necesidades de informacion* 14

Gráfico 4 *Informacion para gestionar la comunicacion* 15

Gráfico 5 *Los ejes del desempeño* 21

Gráfico 6 *Componentes del Talento Individual* 22

Gráfico 7 *Elementos del desempeño laboral* 24

Gráfico 8 *Cuadro de combinaciones(eficiencia y eficacia)* 25

Gráfico 9 *Comunicación interna y sus dimensiones* 41

Gráfico 10 *Desempeño Laboral y sus dimensiones* 43

Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022, el tipo de investigación fue con un enfoque cuantitativo - deductivo, perteneciente a una investigación básica no experimental, transversal, de nivel correlacional. Se estudió la relación entre las variables comunicación interna con el desempeño laboral. La población estuvo conformada por un total de 135 colaboradores de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos y la muestra usada fue de 100 administrativos aplicando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, los resultados fueron procesados y analizados con el programa SPSS versión 27. Para determinar la correlación entre las variables y dimensiones se usó la prueba de normalidad, se concluyó que existe una correlación positiva media entre la comunicación interna y el desempeño laboral, es decir, que a medida que exista una buena comunicación interna habrá un mejor desempeño laboral en la entidad.

Palabras claves: Comunicación interna, desempeño laboral, capacidad, compromiso, integración.

Abstrac

The objective of the investigation was to determine how internal communication is related to the work performance of the personnel of the administrative headquarters of the Basic Health Services Cañete -Yauyos 2022, the type of investigation was with a quantitative - deductive approach, belonging to a Non-experimental, cross-sectional basic research, corresponding to the correlational level. The relationship between the internal communication variables with job performance was studied. The population was made up of a total of 135 employees of the administrative headquarters of the Basic Health Services Cañete Yauyos and the sample used was 100 administrative staff applying the questionnaire as a data collection instrument, the results were processed and analyzed with the SPSS program. version 27. To determine the correlation between the variables and dimensions, the normality test was used, it was concluded that there is an average positive correlation between internal communication and job performance, that is, as long as there is good internal communication, there will be a better job performance in the entity.

Keywords: Internal communication, job performance, capacity, commitment, integration.

Introducción

El presente trabajo de investigación se basó en estudiar la comunicación interna y el desempeño laboral, debido a que muchas empresas a nivel mundial no consideran a la comunicación interna parte de una estrategia para mejorar el desempeño ,la investigación se llevó a cabo en los Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos ubicado en el distrito de San Vicente de Cañete entidad adscrita al Gobierno Regional de Lima , donde el problema general que se planteó fue ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete- Yauyos 2022? , el objetivo fue determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral ,pues para ello surgió la hipótesis general. La comunicación interna se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022.

El trabajo de investigación contiene 10 capítulos ,en el capítulo I se detalló la situación problemática , se planteó la formulación del problema , los objetivos de la investigación, la justificación y las delimitaciones de la investigación , en el capítulo II se encuentra el marco teóricos ,las teorías y antecedentes que respaldan a la investigación , en el capítulo III se enfoca en precisar las hipótesis , la definición de las variables estudiadas y la operacionalización de las variables ,el capítulo IV se especificó la metodología utilizada en la investigación , el capítulo V está compuesto por los resultados obtenidos tanto descriptivos como inferencial, el capítulo VI está conformado por la discusión de resultados, el capítulo VII se encuentran las conclusiones , el capítulo VIII se brinda algunas recomendaciones , en el capítulo IX se encuentran la referencia bibliográfica que son las fuentes de información y en el capítulo X se encuentra el anexo.

I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción De La Realidad Problemática

A nivel mundial, muchas empresas no consideran realizar una buena comunicación interna, el uso inadecuado de dicha herramienta se vio reflejado en el 2021 ,Estados Unidos vivió la “Gran Renuncia” , una cantidad de 47,8 millones de colaboradores abandonaron sus trabajos de manera voluntaria ,ante este suceso una encuesta realizada con la consultora Gallup, un 85% de los trabajadores a nivel mundial dieron a conocer que sus trabajos no les satisface , frente a este problema mundial la agencia 3AW consultora de comunicación estratégica en España expone que , para alcanzar una comunicación efectiva se necesita la implicación de los Directivos y que estos puedan conocer a sus colaboradores, así mismo deben establecer medios de comunicación porque permite emitir información para que puedan ser recibidos por todos los miembros de la organización .(Agulla, 2022)

En México de acuerdo con un informe del Índice de tendencia Laboral de Microsoft un 65% de los colaboradores mencionaron que los mensajes de los líderes de la organización no llegan hacia ellos, así mismo a nivel mundial un 63% tiene el mismo problema de tal modo que los mensajes de la alta dirección no descienden hacia los niveles de primera línea, dentro de este estudio se consideró a 8 países de los cuales México ocupó el tercer lugar junto con la India. Las empresas no solo deben preocuparse en implementar los flujos de comunicación si no también crear vías de comunicación para que los colaboradores se mantengas informados y a la vez sientan ser escuchados por sus líderes.(Hernández, 2022)

En el 2020, la Agencia Internacional de Chile y con la ayuda de comunicaciones del Perú, indagaron con el propósito de comprender, cómo se encuentra la Comunicación interna en las organizaciones peruanas, se obtuvo que un 15% de las personas encuestadas en empresas que

manejan más de 1000 colaboradores revelaron que sus organizaciones no tienen un área de comunicación interna, así mismo un 36% de los encuestados consideran que los directivos ejecutivos solo se involucran en temas puntuales y el 22% de los encuestados consideraron que al directivo ejecutivo le falta preparación para el desarrollo de sus actividades (Avendaño et al., 2020).

La comunicación interna se basa en intercambiar información dentro de la institución entre los colaboradores, medio por el cual permite difundir a toda la entidad los objetivos establecidos para que puedan ser alcanzados en el tiempo oportuno. En diversas organizaciones públicas o privadas existen dificultad con relación a la comunicación interna, los integrantes que conforman parte de una institución pública se encuentran divididos en dos grupos, aquellos que ocupan un puesto durante un periodo prolongado y los que tienen una duración determinada por motivo de cambio de gestión.(Gonzáles, 2021).

Debido a los acontecimientos suscitados se realizó la investigación sobre la comunicación interna para conocer la relación que existe con el desempeño laboral ,ya que se ha observado que muchas empresas no ven a la comunicación interna como una estrategia para mejorar el desempeño en sus colaboradores, por tal motivo la investigación se realizó en los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos ,entidad adscrita al Gobierno Regional de Lima, ubicada en Lindas Rosas, Prolongación Circunvalación Norte S/N - Asociación de Comerciantes, San Vicente de Cañete ,en donde se lleva a cabo las labores administrativas , cuenta con 6 micro redes y 55 establecimientos de salud, este sector es de vital importancia porque implica ofrecer servicios de salud en atención al público externo ,pues para ello es necesario que el público interno quienes son aquellos que realizan las labores administrativas puedan llevar a cabo las actividades dirigidas a proporcionar calidad de atención de salud ,por ende se realizó la

investigación para conocer la situación, como se encuentra la entidad respecto a la comunicación interna ya que es sustancial para que se puedan realizar las actividades y obtener buenos resultados.

1.2 Formulación Del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete- Yauyos 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

1 ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la eficiencia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete- Yauyos 2022?

2 ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la eficacia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022?

3 ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la capacidad del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022?

4 ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivos General

Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

1 Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la eficiencia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022.

2 Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la eficacia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022.

3 Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la capacidad del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022.

4 Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022.

1.4 Justificación

La justificación es una parte del trabajo de investigación que busca fundamentar la razón por la cual se llevó a acabó la investigación y demostrar los posibles beneficios al realizar el

estudio por lo tanto esta debe tratar de persuadir al público lector quienes buscan información del mismo tema estudiado para basarse en los aportes que complementen en un nuevo tema de investigación.(Samaniego, 2022)

La investigación surgió de haber observado, que en el entorno muchas empresas no consideran a la comunicación como una estrategia, por lo tanto, la investigación buscó demostrar que, generar una buena comunicación entre el público interno es importante para fortalecer el desempeño y alcanzar los objetivos establecidos. Dicha investigación beneficiara a la institución ya que al mejorar la comunicación se tendrían un mejor desenvolvimiento de los colaboradores, lo cual permitiría obtener mejores resultados, así mismo para que se conozca la unión entre la comunicación interna con el desempeño laboral y mejorar el nivel de comunicación.

En cuanto a la justificación teórica se basó en estudios realizados y teorías propuestas por diferentes autores con relación a las variables estudiadas. Asimismo, aportó nuevos conceptos, ideas y resultados que servirán como sustento para otras investigaciones posteriores que realicen un mismo tema de estudio. La comunicación interna actualmente es conocida como el elemento principal de las organizaciones ya que, sin existencia de ella, los procesos serian deficientes por falta de desconocimiento e integración de los colaboradores.

La comunicación interna está constituida por una serie de actividades ejecutadas por la organización para generar, integración entre los colaboradores, utilizando distintos medios de comunicación para que los miembros se encuentren motivados, informados y puedan contribuir activamente con su labor para cumplir con los objetivos de la institución.(Andrade, 2005)

El desempeño laboral se encuentra dirigido hacia el resultado de las actividades efectivas de la organización, esto mediante el logro de las actividades, conocimientos, conductas de los

colaboradores, el desempeño laboral se considera como la herramienta primordial para conseguir los resultados esperados generando que la organización sea competitiva.(Bautista et al., 2021)

La investigación tuvo una justificación metodológica básica ya que se distingue por ser una investigación teórica que aporta nuevos conocimientos y no se aplica ningún aspecto práctico, así mismo para alcanzar los objetivos se usó instrumentos como el cuestionario para la recopilación de datos y conocer si existe un vínculo entre la comunicación interna con el desempeño laboral.

1.5 Delimitación De La Investigación

1.5.1 Delimitación Teórica

Los autores que se tomaron en consideración con la parte teórica para el trabajo de investigación fueron: para la variable comunicación interna Cristina Aced , Maite Arocas y Susana Miquel con su libro denominado “Manual de comunicación interna” así como también “Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y técnica” de Horacio Andrade de tal forma para la variable desempeño laboral , se consideró como autor teórico a Pilar Jericó con su libro “La nueva gestión de talento” también esta Hildemaro Infante con “Pirámide de la felicidad laboral” y finalmente esta Esteban Fernández Sánchez con el libro “Administración De Empresas Un Enfoque Interdisciplinar”.

1.5.2 Delimitación Temporal

La delimitación temporal es el tiempo en que la investigación se realizó tomando en cuenta desde el momento en que se comenzaron a observar los hechos, el

estudio fue realizo en un tiempo determinado, por lo tanto, estuvo comprendido desde diciembre del 2022 hasta junio del 2023.

1.5.3 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la entidad pública Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos, ubicada en Lindas Rosas, Prolongación Circunvalación Norte S/N, distrito de San Vicente, provincia de Cañete.

II MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Variable Comunicación Interna

A. Definición.

La comunicación interna es la que se encarga de generar las relaciones entre los diferentes grupos de interés internos, que son los colaboradores de la organización. También menciona que la comunicación interna contribuye a la formación de la reputación de la organización ya que el público interno son los portavoces al público externo. Con el pasar del tiempo la comunicación ha tenido gran importancia en las organizaciones, razón por la cual paso de ser unidireccional a Multidireccional.(Aced, 2021)

B. Dimensiones.

Comunicación Vertical.

La comunicación interna vertical es la trasmisión de la información que se da entre empleados de diferentes puestos, por lo cual es necesario tener una jerarquía, en el cual los lideres intercambian información con su equipo, esta comunicación puede ser de manera ascendente o descendente.(Cardozo, 2021)

Identificación.

Es la base para lograr una organización sana y eficaz la identificación del colaborador se vincula con la organización mediante el conocimiento de la misión, visión, valores, estrategias y depende de cómo los colaboradores se identifiquen con

ella lo que genera el sentido de pertenencia, lo que indica que se debe reforzar la cultura organizacional.(Andrade, 2005)

Información.

La información se puede definir como un recurso necesario claro y preciso ya que es un conjunto de mensajes que se desea emitir para conocimiento de los colaboradores para que estos puedan realizar sus actividades dentro de la organización, por otro lado, los colabores tienes necesidades de información al momento del ingreso de un nuevo colaborador se le debe brindar información para el cumplimiento adecuado de las funciones, esta información es el MOF, el ROF institucional en donde también contiene la estructura organizacional además de también recibir información de los objetivos estratégicos que quiere alcanzar.(Pursell, 2021)

Integración.

La integración organizacional es el proceso de relacionarse con otros colaboradores y jefes de la organización de manera que se trabaje en conjunto un ambiente laboral que genere confianza, el entorno permite que las relaciones se mejoren para obtener un buen desempeño en las actividades asignadas, así mismo consiste en generar un clima de comunicación adecuado en la empresa, fomentar el trabajo en equipo entre los diferentes niveles jerárquicos e incrementar el nivel de comunicación interpersonal.(Andrade, 2005)

C. Indicadores.

Dimensión Comunicación vertical.

Mensajes: Consiste en transmitir información coherente y precisa, así mismo es necesario organizarla y priorizarla para que no existan saturación al momento de emitir el mensaje.(Azircuren et al., 2008)

Opiniones: Es un conjunto de ideas, sugerencias o comentarios que pueden ser brindados entre colaboradores y jefes. (Berceruelo, 2011)

Toma de decisiones: Es la elección que se realiza de un conjunto de alternativas como último recurso para afrontar la situación, por otro lado, se debe dar a conocer dichas decisiones para que los miembros de una organización conozcan los planes a futuro.(Berceruelo, 2011)

Reuniones: Es la comunicación que se genera entre los miembros para establecer acuerdos y decisiones de cómo, cuándo y cómo realizar las actividades.(Azircuren et al., 2008)

Dimensión Identificación.

Misión – visión: Conforman mensajes claves de la organización, deben ser claras y precisas porque son la guía para la organización en su funcionamiento, realización de actividades, gestiones y procesos, por ende, deben ser compartidos para todos los miembros de la organización y socios estratégicos.(Brandolini et al., 2008)

Valores: Son un conjunto de creencias y principios básicos que formar parte de la organización y la base para que los lideres determinen sus planes y estrategias.(Brandolini et al., 2008)

Objetivos estratégicos: es el fin o los resultados que se desea lograr, dichos objetivos orientan a alcanzar la productividad. (Brandolini et al., 2008)

Dimensión Información.

Procedimiento: Consiste en la forma en cómo se realiza una actividad, así mismo es una cadena de actividades que se lleva acabo para emitir una información.(Brandolini et al., 2008)

Funciones: Consiste en una serie de responsabilidades asignadas a cada miembro de trabajo.(Brandolini et al., 2008)

Estructura organizacional: Es el cómo se encuentra constituido o compuesto la organización.(Brandolini et al., 2008)

Dimensión Integración.

Confianza: Es un indicador de salud en la organización lo que genera mayor capacidad, cooperación y trabajo en equipo por lo tanto mejora la efectividad en el trabajo.(Azircuren et al., 2008)

Coordinación: Es la comunicación que se realiza entre diferentes departamentos para producir interacción entre los miembros y evitar conflictos.(Azircuren et al., 2008)

Trabajo en equipo: Es la participación en unión con los miembros de trabajo lo que genera mayor rendimiento, compromiso, competitividad y satisfacción al realizar sus labores.(Azircuren et al., 2008)

D. Teorías.

Ecosistema De La Comunicación Dentro De La Empresa.

A lo largo del tiempo la comunicación vertical se componía por una comunicación interna descendente, es decir que los mensajes eran emitidos de arriba hacia abajo, hoy en día las empresas han comenzado en dar más énfasis a una comunicación vertical ascendente porque toman en cuenta a los mensajes emitidos desde los niveles inferiores de la organización. Dentro de la empresa se establece tres tipos de comunicación interna en donde se muestra en el grafico 1.(Aced et al., 2021)

Gráfico 1

Tipos de la comunicación interna

comunicacion vertical Descendente	Comunicacion vertical Ascendente	Comunicacion Horizontal
• La informacion se transmite desde los niveles superiores hacia los inferiores ,con la finalidad de dar a conocer la mision,vision,y los objeticos de la empresa	• La informacion circula desde el nivel inferior hacia los niveles superiores ,en este tipo de comunicacion los colabores pueden emitir opiniones,quejas y propuestas ,de esta manera se sientan parte de la organizacion	• Es la comunicacion que se da entre los colaboradores de un mismo nivel jerarquico,agiliza los procesos y la toma de decisiones de la organizacion.

Nota. Fuente: Información adaptada del Manual De Comunicación Interna (p.47-48), Aced et al., 2021,Dircom.

Modelo De Las 5 "Ies".

Las organizaciones deben manejar un objetivo en relación a la comunicación interna, por lo tanto, para "lograr los objetivos institucionales se debe fortalecer la identificación de los colaboradores brindándoles información, necesario, suficiente y relevante, esforzando su integración y generando una imagen favorable de la organización".(Andrade, 2005).

La responsabilidad de las organizaciones con respecto a la comunicación se basa en las 5 "ies", tal como se muestra en el grafico 2, la investigación, es una herramienta de indagación que permite conocer la realidad en relación a la comunicación, la identificación en este caso la institución debe difundir la cultura organización, la información debe ser preciso con respecto a su trabajo, integración de los colaboradores e imagen de la empresa hacia los colaboradores.

Gráfico 2

Modelo de las 5 "ies"



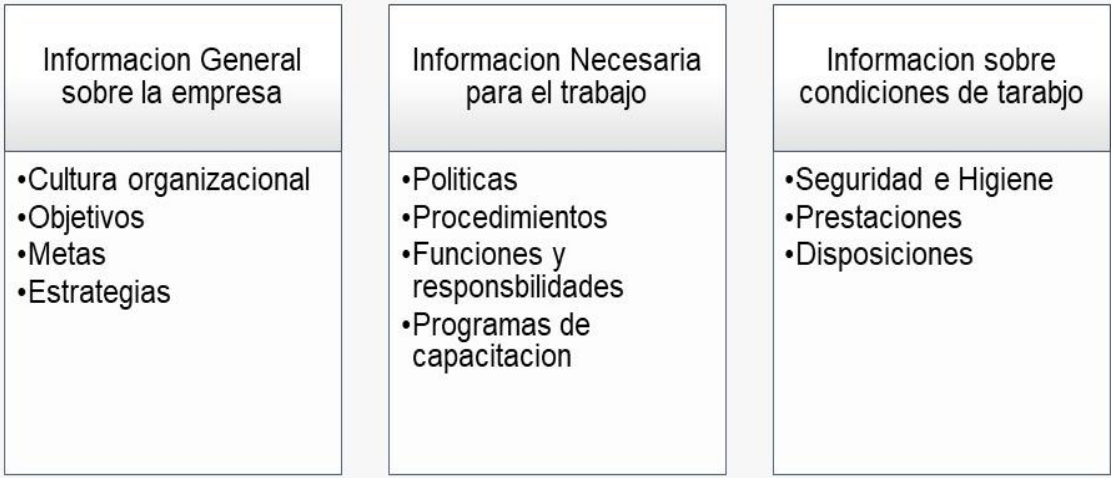
Nota. Fuente: Adaptada de Comunicación Organizacional Interna (p.24), H. Andrade, 2005, Netbiblo.

Las Necesidades De La Información.

La comunicación interna es definida como una serie de actividades que son puestas en marcha por las organizaciones para establecer canales de comunicación que permitan expandir la información, puedan ser escuchados y alcanzados por todos los integrantes de la empresa, por otro lado, la información debe ser concreta y concisa ya que cada miembro debe conocer información necesaria sobre su trabajo, sobre la entidad y las condiciones en que presta su servicio. En el grafico N°3 se muestran lo manifestado.(Andrade, 2005)

Gráfico 3

Necesidades de información



*Nota.*Fuente: Información adaptada de COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA (p 37-38), H. Andrade,2005, Netbiblo.

Para el autor los colaboradores tienen necesidades de información para poder desempeñarse y ejecutar sus actividades, entre ellas se encuentran las necesidades de información general de la empresa ya que el trabajador debe conocer a la entidad y sentir identificación, así mismo las informaciones sobre su trabajo ayudará a que puedan

desempeñarse de acuerdo a sus actividades establecidas según su puesto de trabajo y la información sobre las condiciones de trabajo, es decir bajo qué factores va a desempeñarse.

Información Para Gestionar La Comunicación.

Los colaboradores dentro de una institución tienen la necesidad de información las cuales deben ser atendidas para lograr el buen desempeño y alcanzar los objetivos, de las cuales son tres tipos de información que necesitan los colaboradores para poder desempeñarse, así como se menciona en el grafico 4 (Díez, 2006) entre ellos son los que se presentan a continuación:

Gráfico 4

Información para gestionar la comunicación

INFORMACIÓN QUE SE DEBE GESTIONAR PARA UNA BUENA COMUNICACION INTERNA	Informacion relacionada con el trabajo
	Informacion sobre su puesto en concreto
	informacion sobre la empresa

Nota. Fuente: Información recopilada de TECNICAS DE COMUNICACIÓN (p.35),Díez,2006, Ideas propias editorial.

Lo que manifiesta el autor es que los colaboradores tienen necesidades de información entre ellos relacionado con su trabajo en la organización como las condiciones en las que va a laborar, las normas, el salario, por otro lado, debe tener conocimiento sobre el puesto, es decir que actividades va a realizar y como lo hará, por

último, el colaborador debe conocer las metas, misión, la visión y políticas de la organización.

Modalidades De Comunicación.

La comunicación abarca diferentes modalidades que se dan dentro de la organización, es decir la manera en cómo se pueden relacionar el público interno y a la vez las formas en cómo se pueden transmitir la información, así como se menciona en la tabla 1, de las cuales esta conformados por relaciones interpersonales, intragrupal, intergrupal e institucional.(Andrade, 2005)

Tabla 1

Modalidades de información

MODALIDADES DE INFORMACION	
Interpersonal	Hace referencia que la comunicación se puede dar de 2 a más personas de la organización.
Intragrupal	La comunicación se da entre los mismos miembros de un equipo.
Intergrupal	La comunicación interna se realiza entre diferentes equipos de trabajo.
Institucional	Es la comunicación que se da entre la organización como un todo y el público interno, mediante el uso de canales formales.

Nota. Fuente: Información recopilada de COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA (p.19), Andrade ,2005, Netbiblo.

Cuando hablamos de la Comunicación intragrupal es la comunicación entre los colaboradores que pertenecen al mismo grupo de la organización y la comunicación intergrupal involucra a 2 o más grupos pertenecientes a diferentes áreas con roles distintos.

2.1.2 Variable Desempeño Laboral

A. Definición.

Es el conjunto de comportamientos y resultados de un colaborador en un determinado tiempo, se puede decir que es también el resultado de una serie de factores que se pueden agrupar en tres ejes principales los cuales son los conocimientos, la experiencia práctica y las competencias que esta incluidos los valores.(Alles, 2019)

B. Dimensiones

Eficiencia.

Es la capacidad que tiene para usar de la mejor manera sus recursos y lograr sus objetivos en menor tiempo posible sin perder la calidad de su trabajo, pero también dependerá de la motivación, de las habilidades y conocimientos que tengan.(Rizo, 2020)

Eficacia.

Un colaborador que desempeña sus labores con eficacia está enfocado al logro de los objetivos cumpliendo con las tareas o actividades asignadas.(Fernández, 2010)

Capacidad.

Es un conjunto de habilidades, destrezas y actitudes que forman parte de una persona al realizar sus actividades, así mismo cabe resaltar que para generar capacidad de

los colaboradores es necesario las capacitaciones porque permite ofrecer mayor conocimiento y están destinadas a desarrollar la capacidad del colaborador orientado a la competencia del desempeño laboral.(Ministerio de trabajo y promoción del empleo [MTPE], 2017)

Compromiso.

El compromiso es esencial en una organización ya que permite que los colaboradores puedan desempeñarse con responsabilidad, es decir un colaborador comprometido con la organización tiene un sentido de pertenencia con su organización o que permite que el colaborador se pueda desenvolver con un mejor esfuerzo orientado al logro de los objetivos.(Puentes, 2021)

C. Indicadores.

Dimensión Eficiencia.

Equipos y materiales: Son los recursos necesarios para alcanzar los resultados con relación a ofrecer un producto o servicio.(Lusthaus et al., 2002)

Tiempo: el tiempo es un recurso y plazos que se establece la organización para alcanzar los objetivos. (Lusthaus et al., 2002)

Barrera de procedimiento: Son aquellos obstáculos que generan dificultad para realizar algún procedimiento.(Alejos & Suárez, 2022)

Dimensión Eficacia.

Metas institucionales: Es lo que se desea alcanzar en relación a lo proyectado y son establecidos a corto, mediano y largo plazo.(Gabini, 2018)

Cumplimiento de las tareas: Realizar el rol especifico correspondiente al trabajo o puesto asignado, para la ejecución de las actividades.(Gabini, 2018)

Resultados: Los resultados de una organización se miden en base a la relación de recursos pues para ello se realiza una comparación entre lo obtenido con los costos en relación a las metas.(Lusthaus et al., 2002)

Dimensión Capacidad.

Comprensión: Es la capacidad que tiene la persona para entender y sentir a la otra persona.(Jericó, 2008)

Adaptabilidad: Comprende adecuarse a los cambios surgidos en el ambiente.(Gabini, 2018)

Capacitaciones: Consiste en incrementar los conocimientos lo que genera que el talento humano pueda producir resultados en su desenvolvimiento individual beneficioso para la organización.(Chasillacta et al., 2020)

Conocimientos: Es la capacidad que posee un colaborador para aprender y desempeñarse en sus labores. Es lo que se aprende a lo largo del tiempo y lo que nunca se olvida. (Jericó, 2008)

Dimensión Compromiso.

Involucramiento: Es la afecto o compromiso que tiene el colaborador para ejercer sus actividades.(Gabini, 2018)

Responsabilidad: Hace referencia a la actitud que posee la persona para asumir el control de su conducta**.(**Infante, 2018)

Satisfacción: Significa el sentimiento de bienestar generado lo que genera el sentido de pertenencia e identificación del colaborador con la organización**.(**Infante, 2018)

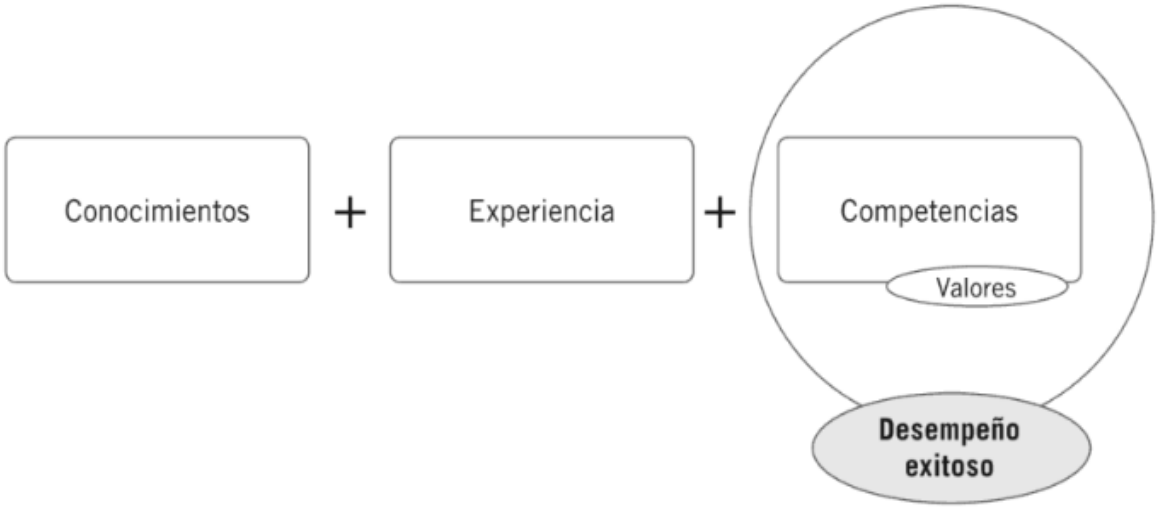
D. Teorías.

Desempeño Por Competencia.

El desempeño está integrado por una serie de comportamientos y resultados de un colaborar al realizar sus tareas, asimismo el desempeño es el resultado de tres ejes esenciales así como se menciona en el grafico 5 ,entre ellos son el conocimiento (que proviene de los estudios realizados) es importante considerar que para designar un cargo este tiene que estar relacionado con los conocimientos que posee el colaborar para poder desempeñar sus funciones , así mismo el segundo eje es la experiencia y como tercer eje considera a las competencias, estos pueden incluir o no valores que pueden ser personales u organizacional.(Alles, 2019)

Gráfico 5

Los ejes del desempeño



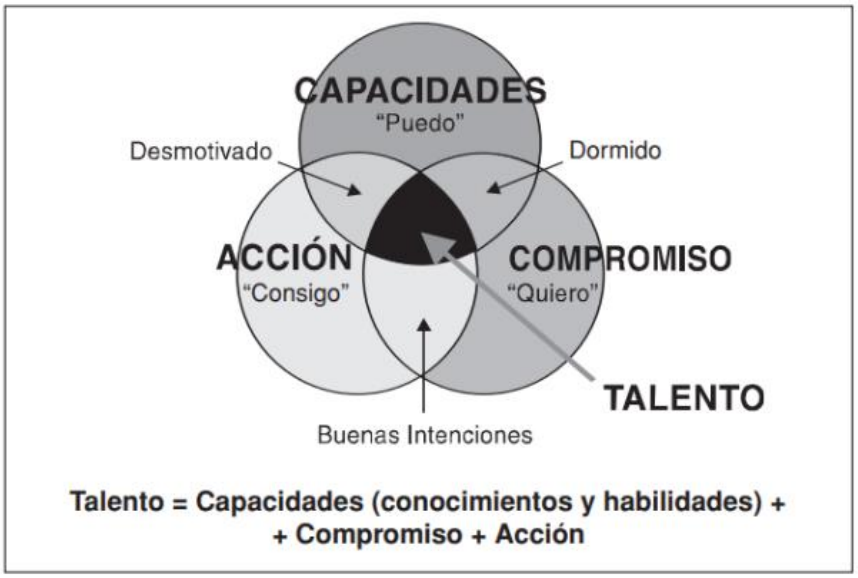
Nota. Fuente: Adaptado de DESEMPENO POR COMPETENCIAS (p.29),Alles,2019,Ediciones Granica

Componentes Del Talento Individual.

El desempeño laboral está conformado por un conjunto de componentes, así como se menciona en el grafico 6, entre ellas, el compromiso, acción y capacidad del colaborador para realizar sus actividades. Lo que aporta es que, si un colaborador tiene compromiso y actúa, pero no tiene capacidad no lograra los objetivos establecidos, por otro lado, si el colaborador actúa y tiene capacidades, pero no mantiene un compromiso tampoco lograra resultados es por ello esencial los tres elementos que integra el talento humano.(Jericó, 2008)

Gráfico 6

Componentes del Talento Individual



*Nota.*Fuente: Adaptado de GESTIÓN DEL TALENTO CONSTRUYENDO COMPROMISO (p.76),Jericó,2008,Pearson Educación.

Relación Del Compromiso Con El Desempeño Laboral.

El compromiso laboral es el grado de identificación y lealtad de los colaboradores, este es un factor importante para la empresa porque un trabajador comprometido suele desempeñar su labor con dedicación lo que es beneficioso para la organización porque contribuye con los resultados de la organización ya que se basa en los logros colectivos en lugar de los individuales.

El compromiso se presenta en la organización como un vínculo relacionado con la lealtad, identificación y sentido de pertenecía del querer ser parte de la organización de esta manera concentra todas sus capacidades, habilidad y esfuerzo en beneficio de la organización. Por otro lado, existen tres elementos esenciales que forman parte del compromiso laboral, así como se menciona en la tabla 2, existen 3 situaciones en como el

trabajador se siente comprometido estas son: sentimiento afectivo, el seguimiento y continuidad y lo normativo.(Infante, 2018)

A continuación, se muestra el compromiso laboral según la perspectiva del autor donde da a conocer los tipos de relación que se da entre el colaborador y la organización en relación al compromiso laboral:

Tabla 2

Formas de Compromiso

COMPROMISO LABORAL		
AFECTIVO	SEGUIMIENTO Y CONTINUIDAD	NORMATIVO
Se refiere a la relación emocional que el colaborador tiene con la institución ya que demuestra un sentido de pertenencia y su estancia es por decisión propia	Es la conciencia que tiene el colaborador sobre los costos es decir analiza que en otro empleo no conseguirá los mismos beneficios que le ofrece la organización por eso se genera un vínculo de compromiso	Es un sentimiento de obligación por pertenecer a la organización

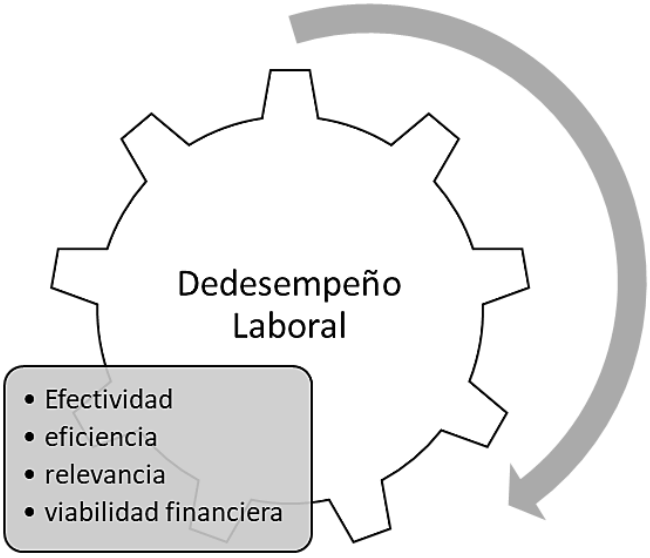
Nota. Fuente: Información recopilada de PIRÁMIDE DE LA FELICIDAD LABORAL, Infante,2018, Mestas ediciones.

Elementos del desempeño laboral

El desempeño laboral es el trabajo que se realiza de manera eficiente y efectiva para los interesados directos, además que existen cuatro elementos principales mencionados en el grafico 7.(Lusthaus et al., 2002)

Gráfico 7

Elementos del desempeño laboral



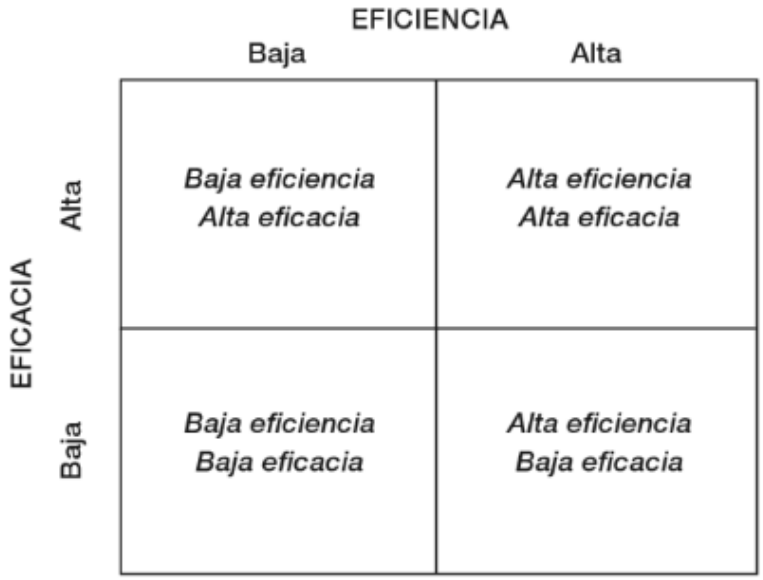
Nota. Fuente: Información recopilada de EVALUACIÓN ORGANIZACIONAL (p.148),Lusthaus et al., 2002,Centro Internacional para el Desarrollo.

La Eficiencia Y Eficacia En El Desempeño

La responsabilidad de toda organización es alcanzar los objetivos , por lo tanto deben ser eficientes esto significa que la empresa utiliza una menor cantidad de recursos (mano de obra, materiales, tiempo, dinero) para fabricar un producto u ofrecer un determinado servicio , por otro lado la eficacia contribuye al logro de los objetivos, asimismo la organización no solo debe ser eficiente es decir hace la cosas adecuadamente , si no también deben ser eficaces generando que la empresa mantenga una ventaja competitiva, en el grafico 8 se menciona el cuadro de combinaciones.(Fernandez, 2010)

Gráfico 8

Cuadro de combinaciones (eficiencia y eficacia)



Nota. Fuente: Adaptada de ADMINISTRACION DE EMPRESAS UN ENFOQUE INTERDISCIPLINAR (p.79), Fernandez,2010, Paraninfo.

2.2 Antecedentes

A. Antecedentes Nacionales

Florindez (2022) en su tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública, fijó como objetivo general "Determinar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas." , de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo correlacional , aplicando como instrumento el cuestionario, el cual se aplicó a una muestra poblacional de 53 colaboradores , lo que conllevó a los siguientes resultados ,la variable comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral ,lo que indica que dentro de la entidad debe de existir una buena comunicación para que los colaboradores pueden cumplir con las metas establecidas y

alcanzar con eficiencia los objetivos, asimismo si existe una buena comunicación interna los rasgos y comportamiento serán elevados lo que permite obtener mejores resultados .

Reátegui (2020) en su tesis para la obtención del grado académico de maestro en gestión pública, planteó como objetivo general "Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martin, 2020", la investigación fue básica, con un diseño no experimental, lo cual para la recolección de datos se usó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, este se empleó a una muestra poblacional de 108 colaboradores, el cual conllevó a las siguientes conclusiones , que habiendo realizado el estudio de investigación la variable comunicación interna mantiene una relación positiva con el desempeño laboral, la comunicación interna en los colaboradores de la municipalidad es baja representada por un porcentaje del 50% lo que ocasiona que el desempeño también sea bajo.

Bustillos y Vásquez (2020) en su tesis para la obtención del título profesional de licenciado en administración , tuvo como objetivo "Determinar qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la empresa Molitalia, Cercado de Lima, 2020" , con una metodología cuantitativa , de investigación básica , no experimental y de nivel descriptivo correlacional , para la recolección de datos usó el cuestionario, con una población de un total de 35 personas y la muestra fue censal, obteniendo como resultados la existencia de una relación positiva alta de la comunicación interna con el compromiso laboral , indicando que el compromiso ayuda a que las relaciones sean más efectivas entre los colaboradores de la organización. Esta tesis aporta al trabajo de investigación poniendo como prioridad al compromiso laboral, para la existencia de una buena comunicación dentro de la organización el colaborador debe sentirse parte de ello. A la vez es un enlace que permite

crear relaciones efectivas, considerando a la comunicación como el proceso en donde se trasmite los mensajes e intereses de los diferentes grupos de la organización para llegar a los objetivos.

Leyton y Medina (2020) en su tesis presentada para la obtención del título profesional de licenciado en psicología, el cual tuvo como objetivo "Determinar si existe relación entre Comunicación Interna y Eficacia Organizacional en Trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020" , empleo un enfoque cuantitativo , con una investigación tipo básica , no experimental y de nivel correlacional , aplicó el cuestionario para la recolección de datos a un total de 516 trabajadores, teniendo como resultado lo siguiente : no hay relación entre la comunicación interna y eficiencia, lo que constata, que existe inconvenientes en la comunicación organizacional , además de que no se fortalece los vínculos laborales, para aumentar, la planificación , el empeño y dirección, orientada al cumplimiento de los objetivos.

Ayasta (2022) en su tesis de maestría, planteando como objetivo general "Determinar la relación entre la comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022", de nivel correlacional tipo básica y de diseño no experimental, empleó una metodología de enfoque cuantitativo , se aplicó un cuestionario a un total de 44 profesionales, lo que llevo a los siguientes resultados, el 55% perciben una eficiencia regular debido a los conocimientos y habilidades que posee el personal , con relación a la comunicación el 52% lo considera regular lo que genera una buena relación entre los colaboradores y el directivo de la organización , llegando a determinar un valor de 0.720 lo cual significa una correlación positiva alta entre la eficiencia y la comunicación interna, por lo que en una institución es importante generar buenas relaciones entre los

miembros para que puedan desempeñarse con eficiencia logrando los objetivos establecidos por la entidad.

Pérez (2022) en su tesis presentada para obtener del título de licenciado en administración y negocios internacionales, planteó como objetivo "determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral" de diseño no experimental, empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, se formuló 2 cuestionarios a una muestra poblacional de 27 colaboradores con el objetivo de obtener información, llegó a los siguientes resultados que la comunicación interna se encuentra integrada por un conjunto de estrategias de gestión que permite articular a todos los integrantes de una organización en donde el 59.3% perciben una comunicación interna de nivel alto ,de tal forma ,el desempeño laboral se encuentra comprendido por un conjunto de capacidades ,habilidades, aptitudes que permiten obtener resultados esperados identificando un 44% de nivel alto en el desempeño laboral, lo que indica que la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral.

B. Antecedentes internacionales

Vivas et al.(2022)en su investigación, estableció como objetivo "Determinar la comunicación organizacional interna como factor determinante en el desempeño laboral de los docentes de las Escuelas Municipales de Chile", empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica y de diseño no experimental, usando como técnica la encuesta y para la recopilación de datos el cuestionario, dicho instrumento se aplicó en 63 docentes quienes formaron parte de la muestra ,lo que conllevo a la siguiente hallazgos , la comunicación interna es primordial para el desempeño de los docentes porque les permite desenvolverse de manera eficaz y eficiente es por ello necesario fortalecerlo ya que si se

descuida el proceso de trasmisión de la información los colaboradores no podrán ejecutar de manera adecuada sus actividades. Este articulo ayuda a definir el concepto que, la comunicación como proceso es sustancial para el desempeño, es por ello que se necesita de una comunicación asertiva, donde la información sea clara, precisa, entendible y sean entregados en el tiempo adecuado, esto permitirá que se pueda alcanzar el propósito u objetico de la organización.

Rodríguez y Lechuga (2019) en su investigación, tuvo como objetivo "mostrar evidencia de los factores y los niveles de desempeño laboral de los docentes de la institución universitaria ITSA", empleó una investigación de tipo descriptivo , diseño no experimental, aplicando el cuestionario que estuvo conformado por 26 ítems y fue aplicado a una muestra poblacional de 87 colaboradores, mediante la investigación se llegó a los siguientes resultados ,para que los colaboradores alcancen un nivel alto de rendimiento se necesita generar motivación, teniendo en cuenta la comunicación interna ya que este en un mecanismo para proporcionar un clima laboral adecuado, asimismo para mejorar el desempeño debe de existir conocimiento en el trabajo ,liderazgo e identidad laboral. Este articulo aporta a la investigación dando a entender, que el desempeño laboral se relaciona con la comunicación interna ya que es un ente que permite mejorar las relaciones humanas, logrando obtener un clima laboral donde el colaborar pueda desempeñar sus actividades orientadas a los objetivos.

Rivera (2019) en su tesis de grado como maestro en Recursos Humanos, tuvo como objetivo "Conocer el grado de comunicación interna como predictor del desempeño laboral percibido por los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León" , empleó una metodología de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, para adquirir los

resultados se empleó el cuestionario a una muestra poblacional de 117 personas , mediante el cual se llegó a los siguientes resultados, la comunicación interna tiene una correlación positiva con el desempeño laboral ,por otro lado se tiene que tomar importancia a los colaboradores porque de ellos depende que las organizaciones tengas buenos resultados , por ello se debe fomentar la cooperación ,integración y generar confianza mediante la comunicación para evitar conflictos o malos entendidos que afecten el desempeño laboral.

La investigación presentada por Valenzuela et al.(2020) el cual presentó como objetivo "analizar cómo se relaciona la comunicación interna con la satisfacción de los empleados y sus superiores de la empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negra Coahuila" ,el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, transversal se aplicó una encuesta a 74 colaboradores de la agencia para obtener los resultados, en donde se llegó a la conclusión que durante los tiempos la tecnología ha ido evolucionando por lo tanto los colaboradores deben conocer las nuevas formas de comunicación , con referencia a ello se evidencio que los colaboradores utilizan dichos medios de comunicación y lo hacen parte de una estrategia, por otro lado también se conoció que la comunicación interna ayuda a mejorar la relación entre compañeros y jefes por lo tanto es adecuada ,lo que genera satisfacción ,el grado de productividad es buena ya que los niveles de ventas han incrementado generando beneficios a la empresa porque les permite mantener una posición en el mercado. Esta investigación suma a la tesis planteada ya que manifiesta que generar la comunicación interna en las empresas permite obtener beneficios como aumentar la productividad es decir mejorar el trabajo que se está realizando en relación a los resultados esperados y alcanzar los objetivos planteados, por otro lado, mantener una buena

comunicación permite que exista relaciones comunicativas entre los compañeros y jefes de la empresa, lo que genera satisfacción y un ambiente agradable de trabajo.

Barrera (2021) En su tesis presentada para maestría tuvo como objetivo “determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de los colaboradores de la compañía de alimentos en Cartagena de Indias”, la investigación tuvo un diseño no experimental, transversal, de tipo correlacional, con una muestra poblacional de 319 colaboradores los cuales se aplicó un cuestionario para obtener información, por lo que se llegó a los siguientes resultados, existe una relación entre la comunión interna y el clima organización con un coeficiente de correlación ($r=576$; $p<0.05$), a la vez se logró evidenciar que la comunicación interna junto a sus dimensiones es necesario fortalecerlos es por ello que las barreras de comunicación relacionados al exceso de información, a la redundancia y accesibilidad de información impide que la que la comunicación sea alcanzados por todos los colaborados, lo que genera que los colaborados carezcan de conocimientos ,es por ello necesario que las empresas mantengan informados a sus miembros y hacerlos participes de las decisiones como también tomar en consideración sus opiniones para generar una retroalimentación. Esta investigación aporta a la tesis porque permite conocer que la comunión interna es una estrategia para mantener un clima laboral y es importante ofrecer información necesaria y accesible a los colaborados para que comprendan las actividades que se deben realizar y conozcan las decisiones que se toman en la empresa.

2.3 Definición De Términos Básicos

Atributos: Cualidades que describen pertenecientes a algo, lo cual le permite diferenciarse.

Cultura organizacional: conjunto de ideas, tradiciones, costumbres que identifican a una institución.

Entorno laboral: Es el conjunto de elementos ya sean materiales o humanos que están relacionados con el desarrollo de las actividades laborales.

Jerarquía: es el orden por niveles de acuerdo a cargos designados y permite seguir una secuencia.

Líder: es la persona que lleva el mando un equipo y apoya con sus conocimientos para el cumplimiento de los objetivos con buenas decisiones.

Misión: Razón de ser de la organización

MOF: Es el Manual Organizacional De Funciones, es el documento en donde se encuentra definido las funciones básicas y específicas y es usado como guía para el personal.

Planificación: Estructuración de un conjunto de acciones destinadas a cumplir los objetivos.

Publico externo: Aquellos que no mantienen una relación directa con la organización.

Público interno: Personas que pertenecen a una estructura organizacional y realizan labores en una empresa.

ROF: El reglamento de organización y de funciones es el documento en donde se encuentra definido una serie de parámetro, estructuras, jerarquías dentro de una organización.

III HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

La comunicación interna se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos 2022.

3.1.2 Hipótesis Especificas

1 - La comunicación interna se relaciona de manera positiva con la eficiencia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022.

2- La comunicación interna se relaciona de manera positiva con la eficacia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022.

3- La comunicación interna se relaciona de manera positiva con la capacidad del personal de la Sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022.

4- La comunicación interna se relaciona de manera positiva con el compromiso del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete- Yauyos 2022

3.2 Definición Conceptual De Las Variables

Comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta estratégica, según Guevara (2022) mediante el cual permite alcanzar una mayor productividad, retener a los mejores talentos, así mismo también permite que los colaboradores conozcan la cultura de la empresa para que se sientan identificados, si dentro de la organización existe una comunicación interna eficaz entre los colaborados, jefes y las diferentes áreas de la organización como consecuencia el desempeño de la organización será elevado.(Oyarvide et al., 2017)

Desde un enfoque estratégico la comunicación interna según Suarez (2023) es una herramienta que se vincula con la motivación, el compromiso, y el talento del profesional, así mismo busca que los colaboradores se identifiquen con la organización conocimiento la razón de ser de la empresa y los objetivos a alcanzar, por tal motivo es necesario que las empresas diseñen, planifiquen y ejecuten una comunicación interna a corto mediano y largo plazo.(Guerrero et al., 2022)

Desempeño Laboral

El desempeño laboral según es la capacidad que tiene un trabajador para ejercer sus tareas, logrando ser optimo con respecto a ejercer sus tareas en menos tiempo y demostrando calidad de su trabajo eso contribuye al logro de los objetivos de la organización por lo tanto es beneficioso para toda empresa.(Flores et al., 2020).

3.3 Operacionalización De Las Variables

Tabla 3

Matriz De Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación	Rango	Niveles según variable
Comunicación Interna	Es quien se encarga de generar las relaciones entre los diferentes grupos de interés internos, que son los colaboradores de la organización(Aced et al., 2021)	Permite mantener coordinación entre sus diferentes áreas para generar la unión entre sus colaboradores con el fin de lograr los objetivos(Berceruelo, 2011)	Comunicación Vertical	Mensajes, opiniones, toma de decisiones, reuniones.	(1-4)	1=nunca 2=casi nunca 3= a veces 4=casi siempre 5= siempre	(15-34) (25-54) (55-75)	1=Malo 2=Regular 3=Bueno
			Identificación	Misión-Visión, Valores y objetivos estratégicos	(5-8)			
			Información	procedimiento, funciones, estructura organizacional	(9-12)			
			Integración	Confianza, Coordinación y trabajo en equipo.	(13-15)			
Desempeño Laboral	Está conformado por un conjunto de componentes, de las cuales menciona el compromiso, acción y capacidad del colaborador para realizar sus actividades.(Jericó, 2008)	Es el rendimiento, es decir, son las acciones de un colaborador para ejercer sus funciones en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad.(Castillo, 2019)	Eficiencia	Equipos y materiales, tiempo, Barreras de proceso.	(16-19)	1=nunca 2=casi nunca 3= a veces 4=casi siempre 5= siempre	(15-34) (25-54) (55-75)	1=Malo 2=Regular 3=Bueno
			Eficacia	Metas institucionales, Cumplimiento de las tareas, resultados.	(20-23)			
			Capacidad	Comprensión, adaptabilidad, capacitaciones y conocimientos.	(24-27)			
			Compromiso	Involucramiento, responsabilidad, satisfacción.	(28-30)			

Fuente: elaboracion propia.

IV DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo De Investigación

El tipo de investigación es básica ya que el objetivo del estudio se constituyó en teorías científica, que son analizas para mejorar el conocimiento. (Carrasco, 2006).

Es una investigación conducida por el interés de un científico cuyo fin es la obtención de conocimientos y basarse en ellos con la indagación, sin llegar a la creación de algo que no esté planteado.(Rodríguez, 2022).

Este tipo de investigación se basa en investigar un problema y básicamente se utiliza para la indagación de conocimientos, ya que este busca poder conocer los problemas que se están investigando, e incrementar los conocimientos científicos y para poder entender la situación, no usan la aplicación práctica solo teórica.(Baena, 2014).

4.2 Diseño De Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental debido a que consistió hacer los estudios sin modificar las variables para ver su efecto de forma natural sobre la otra, esto quiere decir que consistió en la observación de los hechos o fenómenos en como surgen para luego poder realizar un análisis. Asimismo, fue transversal ya que el estudio fue realizado en un momento o tiempo determinado.(Hernández et al., 2014).

4.3 Método De Investigación

La investigación fue cuantitativa porque nace de una idea, para luego formar los objetivos y problemas, buscar teorías como base de la investigación de manera posterior se utilizará medios estadísticos mediante la recolección de datos para probar las hipótesis planteadas y obtener una serie de conclusiones.

La investigación fue correlacional porque se enfocó en hallar la relación entre las variables estudiadas, este tipo de estudios tiene la finalidad de entender el nivel de asociación que tiene dos variables a estudiar.(Hernández et al., 2014) . Por lo tanto, consiste en cuantificar el grado de conexión que existen en las variables, analiza la relación que hay, y para poder evaluarlas se miden cada una de las variables que se están estudiando, de manera posterior se lleva a cabo una cuantificación que nos permitir examinar y fijar las vinculaciones halladas, estas correlaciones se apoyan en las hipótesis que son llevadas aprueba para conocer si existe alguna relación entre las variables estudiadas.

4.4 Población Y Muestra

La población es una agrupación de individuos que tienen unos mismos rasgos que se desea conocer, la población finita es cuando se sabe la cantidad de individuos que se desea estudiar y la infinita cuando no se tiene conocimiento de la cantidad exacta de individuos. (Fuentelsaz y Pulpón, 2006).La población de estudio con la que se realizó la investigación estuvo conformada por 135 personal administrativo, de acuerdo a la lista de colaboradores de la sede administrativa, así como se evidencia en la tabla 4.

Tabla 4

Población

Colaboradores	Cantidad
Personal nombrado	52
Personal CAS	30
CAS funcional	6
Contrato 276-Plazo fijo	6
Locador	41
Total	135

Nota. Fuentes: Datos de la SBS Cañete-Yauyos

Tamaño de la muestra

La muestra es un subgrupo de la población que se quiere estudiar, una muestra probabilística es aquella en donde todos los integrantes que forman parte de una población cuentan con la misma posibilidad de ser elegidos para ser parte de una muestra, generalmente la muestra probabilística es esencial para los estudios transversales. (Hernández et al., 2014)

Se utilizo un muestreo probabilístico ya que se cuenta con una población de 135 personal Administrativo de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos, por lo tanto, para la investigación se utilizó el método aleatorio simple, la muestra será una parte de la población la cual será estudiada, y para poder identificarla, se realizó aplicando una formula estadística, mediante el cual se obtuvo como resultando una cantidad de 100 colaboradores quienes formaron parte de la muestra Como se observa en el ANEXO

4.5 Lugar De Estudio

La investigación se realizó en la entidad Publica Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos ubicado en el distrito de San Vicente de Cañete.

4.6 Técnica e Instrumentos Para La Recolección De Datos

Encuesta

La técnica que se utilizó para la tesis es la encuesta, ya que es una herramienta de recopilación de datos que permitió obtener información sobre el tema que se investigó, en donde se le aplicó a la muestra poblacional que es de 100 personal administrativo de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos.

La forma de aplicación se puede dar de diferentes maneras, y cada uno de estos tipos se pueden aplicar de acuerdo a los objetivos de la investigación, asimismo es común una

aplicación de encuestas cara a cara (Abero et al., 2015). Para la investigación se aplicó una encuesta de dicho tipo, es decir de forma presencial en donde se realizó al encuestado una serie de preguntas.

El cuestionario

Es un instrumento que conlleva un conjunto de preguntas que se presenta ante el encuestado, estas preguntas deben de ser de manera clara y entendible, su finalidad es conseguir información para lograr el propósito de la investigación.(García, 2002).

En la investigación se utilizó el cuestionario mediante el cual se recopilo información aplicada a la muestra, dicho cuestionario estuvo conformado por un total de 30 preguntas.

Equipos y Materiales

Los equipos y materiales que se utilizaron para la investigación fueron los siguiente:

Tabla 5

Lista de Materiales y Equipo

Materiales y equipos	**Actividades**
Hojas Bond	Fueron utilizadas para los cuestionarios
Laptop	Se utilizó para la redacción del trabajo de investigación y asesoramiento
Lapiceros	Para realizar los apuntes y la recolección de datos.
Impresora	Para imprimir los cuestionarios
Memoria USB	Se utilizó para almacenar toda la información de la investigación realizada

Nota: Materiales utilizados para la investigación

4.7 Análisis y procesamiento de datos

La técnica para el análisis de la información se utilizó la estadística descriptiva-inferencial ya que nos permitió recoger y tabular toda la información obtenida, así mismo

también permitió poder realizar una descripción y análisis de los datos donde se recurre a la inferencia para poder sacar conclusiones, por lo tanto, los resultados que se extraen son representados en gráficos, tuvo como finalidad explicar las características de la muestra. Para el análisis descriptivo se utilizó el programa Excel ya que esta tiene herramientas que permiten hacer cálculos matemáticos, lo que permitió realizar tablas para analizar la información. Por otro lado, se usó el programa SPSS herramienta que permitió procesar los datos, conocer el grado de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, así mismo permitió analizar las correlaciones utilizando la estadística inferencial.

Prueba De Confiablidad

Un instrumento de investigación se considera confiable cuando existe un nivel coherente en los resultados, para hallar el coeficiente de correlación se realiza mediante formular o procedimientos estadísticos.(Hernández et al., 2014) para la investigación se aplicó el alfa de Cronbach, la información se encuentra detallada en el ANEXO

Validez De Expertos

La validez de experto es el nivel que se logra medir al instrumento mediante el juicio de expertos en el tema(Hernández et al., 2014) , por lo tanto, para la investigación se consideró a 3 expertos con conocimientos en el tema a investigar, dicha información referente a los expertos se encuentra detallado en el ANEXO.

V RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

Variable Comunicación Interna y Dimensiones

Tabla 6

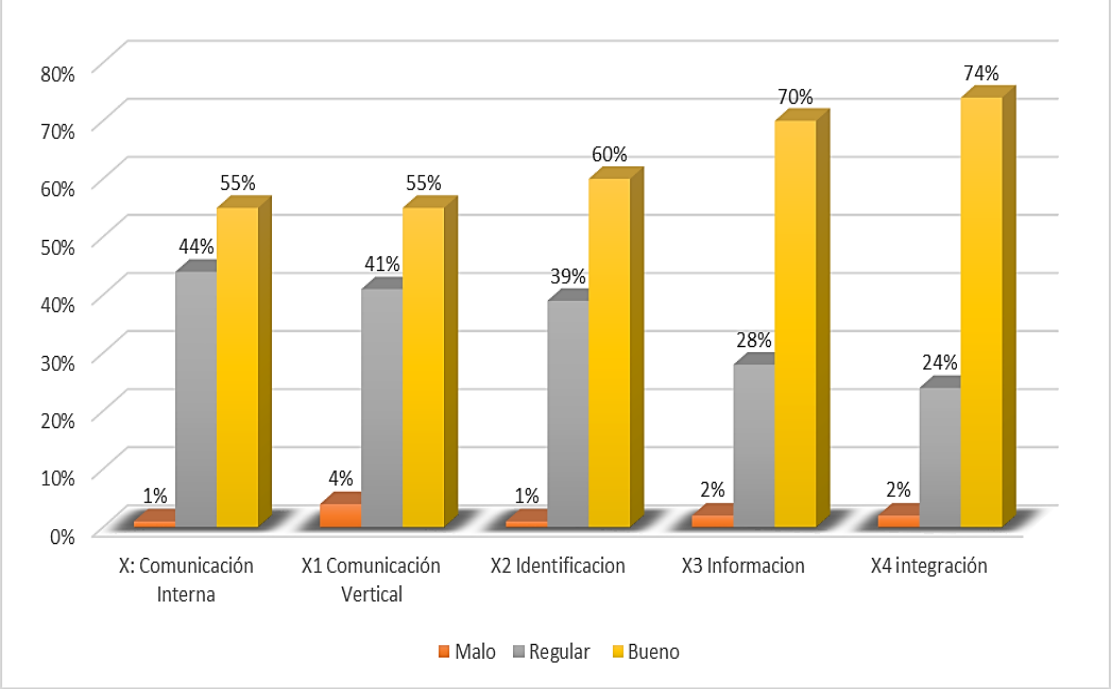
Distribución de frecuencias de la comunicación interna y dimensiones

	Comunicación Interna		D1: Comunicación Vertical		D2: Identificación		D3. Información		D.4 integración	
Nivel	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%
Malo	1	1%	4	4%	1	1%	2	2%	2	2%
Regular	44	44%	41	41%	39	39%	28	28%	24	24%
Bueno	55	55%	55	55%	60	60%	70	70%	74	74%
	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Nota: Representa la distribución de frecuencia de la variable x y dimensiones

Gráfico 9

Comunicación Interna y sus dimensiones



Nota: Muestra la distribución de frecuencia de la tabla N° 6

En la tabla N°6 y grafico N°9 con relación a la variable comunicación interna del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022, del total encuestado se obtiene que, el 1% (n=1) manifiestan un Nivel malo de comunicación interna, por otro lado 44% (n=44) perciben un nivel regular y un 55% (n=55) mencionan un nivel bueno de comunicación interna, con relación a la dimensión comunicación vertical, se obtuvo que, el 4% (n=4) manifiestan un Nivel malo, por otro lado 41% (n=41) perciben un nivel regular de comunicación vertical y un 55% (n=55) mencionan un nivel bueno. Por otro lado, con relación a la dimensión identificación se obtuvo que, el 1% (n=1) manifiestan un Nivel malo, por otro lado 39% (n=39) perciben un nivel regular de identificación del personal administrativo con la entidad y un 60% (n=60) perciben un nivel bueno de identificación, con relación a la dimensión información se obtuvo que, el 2% (n=2) manifiestan un Nivel malo, por otro lado 28% (n=28) perciben un nivel regular de información en la entidad y un 70% (n=70) perciben un nivel bueno y respecto a la dimensión integración se obtiene que, el 2% (n=2) manifiestan un Nivel malo de integración en la institución, el 24% (n=24) perciben un nivel regular de integración y un 74% (n=74) perciben un nivel bueno.

Variable Desempeño Laboral y sus Dimensiones

Tabla 7

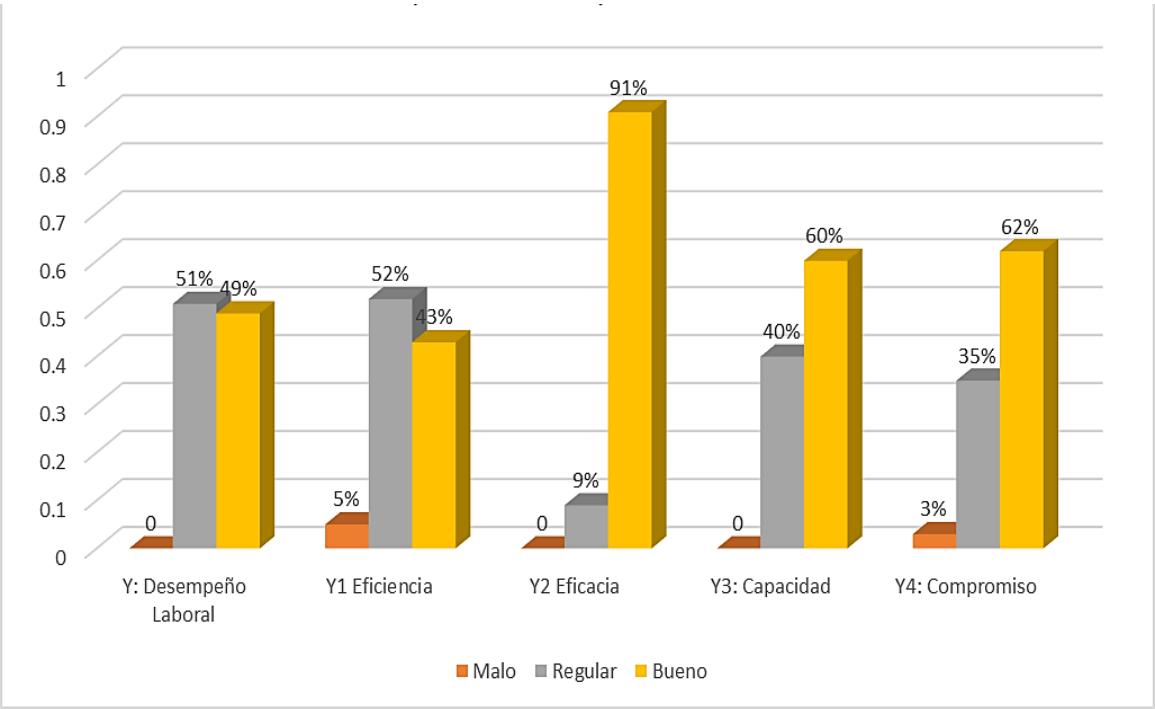
Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral y dimensiones

	Desempeño Laboral		D1. Eficiencia		D2. Eficacia		D3. Capacidad		D4. Compromiso	
Nivel	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	-	-	5	5%	-	-	-	-	3	3%
Regular	51	51%	52	52%	9	9%	40	40%	35	35%
Bueno	49	49%	43	43%	91	91%	60	60%	62	62%
	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Nota: Representa la distribución de frecuencia de la variable y dimensiones.

Gráfico 10

Desempeño Laboral y sus dimensiones



Nota: Muestra la frecuencia de la tabla N° 7

De acuerdo a la tabla N°7 y grafico N° 10, con relación a la variable desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022, obtuvo que, el 51% (n=51) manifiestan un nivel regular de desempeño en la institución, el 49% (n=49) perciben un nivel bueno de desempeño laboral, referente a la dimensión eficiencia se obtuvo de un total de encuetados que, el 5% (n=5) manifiestan un nivel malo de eficiencia, el 43% (n=43) perciben un nivel bueno de eficiencia y el 52% (n=52) un nivel regular, con respecto a la dimensión eficacia se obtuvo que, el 9% (n=9) manifiestan un nivel regular de eficacia y el 91% (n=91) perciben un nivel bueno, con relación a la dimensión capacidad se obtuvo que, el 40% (n=40) manifiestan un Nivel regular de capacidad que tiene el personal administrativo en la entidad y el 60% (n=60) perciben un nivel bueno, con respecto a la dimensión compromiso se obtuvo que, el 3% (n=3) manifiestan un nivel bajo de compromiso del personal administrativo con la entidad, el 35% (n=35) perciben un nivel regular y el 62% (n=62) expresan un nivel bueno.

5.2 Resultado Inferencial

Comprobación De Hipótesis

Hipótesis General (Hg): La comunicación interna se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022.

- Si, p > 0.05 se acepta Ho y rechaza Ha, no existe relación.
- Si, p < 0.05 se rechaza Ho y acepta Ha, existe relación.

Tabla 8

Correlación de las variables comunicación interna y el desempeño laboral

		Variable X comunicación interna	Variable Y desempeño laboral
comunicación interna	Correlación de Pearson	1,000	,561**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	100	100

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

De acuerdo a la tabla N° 8 con una significancia bilateral de p valor = 0.001 < 0.05 se acepta la hipótesis general planteada que propone lo siguiente: la comunicación interna se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022 y con una correlación de Pearson de 0.561, indica que mientras la comunicación interna mejora, el desempeño laboral incrementa de manera positiva media en un 56%.

Hipótesis especifica 1 (He1)

La comunicación interna se relaciona de manera positiva con la eficiencia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022.

- Si, p > 0.05 se acepta Ho y rechaza Ha, no existe relación.
- Si, p < 0.05 se rechaza Ho y acepta Ha, existe relación.

Tabla 9

Correlacion de la Comunicación interna y dimension Eficiencia

			Variable X: comunicación interna	Y1 Eficiencia
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,233*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	100	100

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

De acuerdo a la tabla N° 9 con una significancia bilateral de p valor = 0.019 < 0.05 se acepta la hipótesis especifica 1 planteada que propone lo siguiente: la comunicación interna se relaciona de manera positiva con la eficiencia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022.y con un coeficiente de Rho Spearman de valor r = 0.233, indica que mientras la comunicación interna mejora, la eficiencia incrementa de manera positiva débil en un 23%.

Hipótesis especifica 2 (He2)

La comunicación interna se relaciona de manera positiva con la eficacia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022.

- Si, p > 0.05 se acepta Ho y rechaza Ha, no existe relación.
- Si, p < 0.05 se rechaza Ho y acepta Ha, existe relación.

Tabla 10

Correlaciones de la Comunicación interna y la dimension Eficacia

			Variable X Comunicación Interna	Y2 Eficacia
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,365**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100

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

De acuerdo a la tabla N° 10 con una significancia bilateral de p valor = 0.001 < 0.05 se acepta la hipótesis especifica 2 planteada que propone lo siguiente: la comunicación interna se relaciona de manera positiva con la eficacia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022 y con un coeficiente de Rho Spearman de valor r = 0.365, significa que mientras la comunicación interna mejora, la eficacia incrementa de manera positiva débil en un 37%.

Hipótesis especifica 3 (He3)

La comunicación interna se relaciona de manera positiva con la capacidad del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022.

- Si, p > 0.05 se acepta Ho y rechaza Ha, no existe relación.
- Si, p < 0.05 se rechaza Ho y acepta Ha, existe relación.

Tabla 11

Correlacion de la Comunicación interna y dimension Capacidad

			Variable X Comunicación Interna	Y3: Capacidad
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100

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

De acuerdo a la tabla N°11 con una significancia bilateral de p valor = 0.001 < 0.05 se acepta la hipótesis especifica 3 planteada que propone lo siguiente: La comunicación interna se relaciona de manera positiva con la capacidad del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022 y con un coeficiente de Rho Spearman de valor r = 0.564, indica que mientras la comunicación interna mejora, la capacidad incrementa de manera positiva media en un 56%.

Hipótesis especifica 4 (He4)

La comunicación interna se relaciona de manera positiva con el compromiso del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete- Yauyos 2022

- Si, p > 0.05 se acepta Ho y rechaza Ha, no existe relación.
- Si, p < 0.05 se rechaza Ho y acepta Ha, existe relación.

Tabla 12

Correlacion de la Comunicación interna y dimension Compromiso

			Variable x Comunicación Interna	Y4: Compromiso
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100

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

De acuerdo a la tabla N°12 con una significancia bilateral de p valor = 0.001 < 0.05 se acepta la hipótesis especifica 4 planteada que propone lo siguiente: La comunicación interna se relaciona de manera positiva con el compromiso del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete- Yauyos 2022 y con un coeficiente de Rho Spearman de valor r = 0.397, indica que mientras la comunicación interna mejora, el compromiso incrementa de manera positiva débil en un 40%.

VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1- Planteado el objetivo general con la siguiente proposición , Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022, en la investigación se ha obtenido como resultado que en la variable X comunicación interna ,él 1% (n=1) presentan un nivel malo, el 44% (n=44) un nivel regular y el 55%(n=5) representa un nivel bueno ,respecto a la variable Y ,se obtuvo que el 51%(n=51) se encuentra en un nivel regular y el 49%(n=49) se ubica en el nivel bueno, se realizó una investigación con un total 100 encuestados, obteniendo un resultado basado en el coeficiente correlación de Pearson 0.561 , lo cual indica una correlación positiva media de la variable comunicación interna y su relación con la variable desempeño laboral. De la mismo forma se evidencio resultados similares en la investigación de (Reátegui, 2020) menciona en su tesis de maestría titulada "Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020" , en la discusión de sus resultados menciona que existe una relación positiva considerable entre la comunicación interna y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.750, concluyendo que la comunicación interna es fundamental dentro de una entidad porque genera beneficios además de ventajas ,permitiendo una relación entre compañeros y jefes ,a la vez de un impacto positivo en el desempeño laboral, por otro lado (Aced et al., 2021), menciona que la comunicación interna genera las relaciones entre diversos grupos de interés de la organización, es decir que los colaboradores puedan lograr las actividades permitiendo alcanzar los objetivos de la entidad. Contrastando con los autores la comunicación interna es fundamental para que se logre desarrollar las actividades de manera adecuada por lo que resultados obtenidos en las investigaciones presentadas indican que la comunicación interna se correlaciona con el desempeño laboral.

2- Habiendo planteado el objetivo específico N°1 Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la eficiencia del personal de la sede

administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022, en la investigación se ha obtenido como resultado en la dimensión Eficiencia ,él 5% (n=5) presentan un nivel malo, el 52% (n=52) un nivel regular y el 43%(n=43) representa un nivel bueno , de acuerdo a los resultados el personal administrativo presenta un nivel regular de eficiencia, se realizó una investigación con un total 100 encuestados, obteniendo un resultado basado en el coeficiente correlación de rho spearman 0.233, lo cual indica una correlación positiva débil de la variable comunicación interna y su relación con la dimisión eficiencia,(Ayasta, 2022) , menciona en su tesis de maestría titulada "Comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022", obtuvo una correlación de 0.720 lo que indica que tiene una correlación positiva alta, así mismo califica que un 55% manifiesta como regular a la eficiencia, un 32% como bueno y mientras que el 14% percibe un nivel bajo de eficiencia, lo cual concluye que existe una relación entre la comunicación interna y la eficiencia, por otro lado, (Lusthaus et al., 2002), menciona que la eficiencia permite realizar un equilibrio entre los procesos, responsabilidades y funcione los cuales son trasmitidos mediante una comunicación para lograr la productividad en la organización. En comparación con los autores se determina que existe una relación entre la comunicación interna y la eficiencia, por otro lado, comprando con (Ayasta, 2022) y los resultados obtenidos llegan a la conclusión de que para ambos casos el mayor porcentaje de los colaborares perciben un nivel regular de eficiencia.

3- Habiendo planteado el objetivo específico N°2 Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la eficacia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022. en la investigación se ha obtenido como

resultado en la dimensión eficacia que un 9%(n=9) mencionan que existe un nivel regular y el 91% (n=91) perciben un nivel bueno, se realizó una investigación con un total 100 encuestados, obteniendo un resultado basado en el coeficiente correlación de Rho Spearman 0.365, lo cual indica una correlación positiva débil de la variable comunicación interna y su relación con la dimensión eficacia, así mismo(Fernández, 2010),menciona que ,para que exista eficacia en la organización es necesario establecer reglas que permitan alcanzar los objetivos, interpretando dicha afirmación es necesario que exista la comunicación interna para transmitir las reglas establecidas y lograr alcanzar lo deseado. Por otro lado, (Leyton y Medina, 2020) en su tesis "Comunicación interna y eficacia organizacional en trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020", llega a la conclusión que en un 52.1% se encuentra en un nivel medio y el 47.9% en un nivel alto, indicando que no existe una relación entre la comunicación interna y eficacia, por lo tanto, la presente investigación se diferencia de la investigación planteada por (Leyton y Medina, 2020)porque en la investigación realizada por dichos autores el ambiente estudiado no ponen como prioridad a los colaboradores ,ya que permiten poco involucramiento con la empresa es por eso que dicha organización del rubro industrial consideran no fundamental la comunicación lo que evidencia que no exista una relación entre la comunicación interna y la eficacia, por lo tanto se refuta con lo planteado por los autores, ya que como menciona la teoría (Fernández, 2010), debe existir una comunicación interna para lograr la eficacia que está relacionado con alcanzar los objetivos los cuales involucran a los colaboradores y la comunicación interna permite transmitir esos objetivos a alcanzar, por lo tanto los resultados generados en la investigación realizada reflejan que existe una correlación.

4- Habiendo planteado el objetivo específico N°3 Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la capacidad del personal de la sede administrativa de los servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022, en la investigación se ha obtenido como resultado en la dimensión capacidad que un 40% (n=40) lo califica como un nivel regular y el 60% (n=60) como un nivel bueno, obteniendo un resultado basado en el coeficiente correlación de Rho Spearman 0.564, lo cual indica una correlación positiva media de la variable comunicación interna y su relación con la dimensión capacidad, (Pérez, 2022) en su tesis "Comunicación interna y desempeño laboral en tiempos de covid 19 en el área de rentas de una municipalidad de Jaén, 2021" , en su discusión de resultados menciona que existe una correlación positiva considerable con un coeficiente de 0.858, por otra parte (Jericó, 2008) menciona que la capacidad es fundamental porque permite relacionarse con los demás para generar vínculos que permitan trabajar en equipo , a lo que se interpreta que la comunicación interna se relaciona con la capacidad.

5- Habiendo planteado el objetivo específico N°4 Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022, en la investigación se ha obtenido como resultado en la dimensión compromiso un 3% (n=3) como nivel malo, un 35% (n=35) como nivel regular y un 62% (n=62) como nivel bueno, se realizó una investigación con un total 100 encuestados, obteniendo un resultado basado en el coeficiente correlación de Rho Spearman 0.397, lo cual indica una correlación positiva débil de la variable comunicación interna y su relación con la dimensión compromiso, (Bustillos y Vásquez, 2022)en su tesis "Comunicación interna y compromiso laboral en la empresa Molitalia, Cercado de Lima, 2020." en la discusión de sus resultados menciona que existe una correlación positiva muy fuerte entre la comunicación

interna y compromiso ,con un coeficiente de correlación de 0.860,concluyendo que la comunicación interna es buena y el compromiso laboral se encuentra en un nivel alto, lo que significa que existe una relación , así mismo el autor (Jericó, 2008) Considera que la comunicación ocupa un papel importante porque permite formar un compromiso de los colaboradores con la institución ya que transmite los valores , creencias y los hace parte de ellos, fortaleciendo las emociones de los miembros del equipo con la institución. Contrastando con los aportes dado por los autores se guardan relación con la investigación realizada ya que se demuestra que existe una relación entre la comunicación interna y el compromiso.

VII CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, se determinó que la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022. Según los resultados obtenidos (p=0,001; Pearson=0.561), se concluyó que existe una correlación positiva media entre la comunicación interna y el desempeño laboral, es decir, que a medida que exista una buena comunicación interna habrá un mejor desempeño laboral en la entidad.

2. En relación con el objetivo específico 1, se determinó que la comunicación interna se relaciona con la eficiencia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022. Según los resultados obtenidos (p=0,019; Rho=0.233), se concluyó que existe una correlación positiva débil entre la comunicación interna y la eficiencia, es decir, que a medida en que exista una buena comunicación interna se podrá trabajar con eficiencia en la entidad.

3. En relación con el objetivo específico 2, se determinó que la comunicación interna se relaciona con la eficacia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022. Según los resultados obtenidos (p=0,001; Rho=0.365), se concluyó que existe una correlación positiva débil entre la comunicación interna y la eficacia, es decir, que a medida en que exista una buena comunicación interna se podrá trabajar con eficacia en la entidad.

4. En relación con el objetivo específico 3, se determinó que la comunicación interna se relaciona con la capacidad del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022. Según los resultados obtenidos (p=0,001; Rho=0.564), se concluyó que existe una correlación positiva media entre la comunicación interna y la capacidad, es decir,

que a medida en que exista una buena comunicación interna mayor será la capacidad del personal para desempeñar sus funciones en la entidad.

5. En relación con el objetivo específico 4, se determinó que la comunicación interna se relaciona con el compromiso del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022. Según los resultados obtenidos (p=0,001; Rho=0.397), se concluyó que existe una correlación positiva débil entre la comunicación interna y el compromiso, es decir, que a medida en que exista una buena comunicación interna existirá un compromiso por parte del personal administrativo en ejercer sus labores.

VIII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución Servicios Básicos de Salud Cañete –Yauyos fortalecer la comunicación interna y considerarla como una estrategia para obtener un buen desempeño del personal administrativo

2. Se recomienda al director ejecutivo difundir los objetivos estratégicos para que sus colaboradores puedan tener conocimientos de las metas y estas sean una guía para realizar sus actividades, asimismo involucrarse con su equipo de gestión e interactuar de manera constante y fortalecer la comunicación vertical dentro de la institución.

3. Se recomienda a los jefes de las unidades y de las áreas de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos, realizar reuniones constantes con su personal a cargo para que de esa forma se conozco las inquietudes de cada uno de ellos y tomen en consideración sus opiniones o aportes.

4. Se recomienda al jefe de la unidad de Recursos Humanos de los Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos, realizar capacitaciones constantes para incrementar la capacidad del personal, lo que permite mejorar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los colabores, así mismo ofrecerles orientación a las necesidades de información.

5. Se recomienda a los colaboradores de los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos mantener relaciones comunicativas con sus compañeros de trabajo dejando de lado los intereses personales y trabajar en bienestar a la institución.

IX REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., Garcia Montej, S., & Rojas Soriano, R. (2015). *Investigacion Educativa* (Contexto S). https://docplayer.es/12315427-Investigacion-educativa.html

Aced, C., Arocas, M., & Miquel, S. (2021). *Manual de Comunicación Interna*. https://www.dircom.org/wpcontent/uploads/2021/07/manual_comunicacion_interna_dircom.pdf

Agulla, V. (2022). *La comunicación interna como solución al problema de la' Gran Renuncia' española*. https://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/152805/La-comunicacion-interna-como-solucion-al-problema-de-la-Gran-Renuncia-espanola

Alejos, Ó., & Suárez, A. (2022). Las barreras del procedimiento de eliminación de barreras burocráticas para acceder al mercado. Una revisión del modelo de control administrativo. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, *28*, 201–222. https://doi.org/10.18601/21452946.n28.07

Alles, M. A. (2019). *desempeño por competencias.pdf*. https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&pg=PA33&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina y técnica. https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_Organizacional_Interna_Pro/bwelcBnPNuoC?hl=es-

419&gbpv=1&dq=andrade+comunicacion+organizacional+interna,proceso,disciplina+y+tecnica&printsec=frontcover

Avendaño, M., Balestra, M. P., & Vieira, C. (2020). Diagnóstico de la comunicación interna en el Perú y los retos frente al Covid-19. *Apoyo Comunicación*, 14. http://www.apoyocomunicacion.com/repositorio/2020/Diagnostico-de-la-comunicacion-interna-en-el-Peru-y-los-retos-frente-al-COVID-19.pdf

Ayasta Mechan, C. A. (2022). *Comunicación interna y eficiencia organizacional en los colaboradores de la empresa EPSEL. Chiclayo, 2022* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99825

Azircuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J. J., Martin, T., Menchaca, M., Núñez, F., Sánchez Mercedes, Soria, L., & Vicario, D. (2008). *Comunicación Interna Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf

Baena Paz, G. (2014). Metodología De La Investigación. *Grupo Editorial Patria*. https://editorialpatria.com.mx/pdffiles/9786074384093.pdf

Barrera Demares, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de* Indias [tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar]

https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/10021

Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & David Aguilar, E. J. (2021). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(5), 6790–6808.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.798

Berceruelo, B. (2011). Comunicación Interna en la empresa: Claves y desafíos. *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).

https://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf1.pdf

Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2008). *Comunicación interna, Claves para una gestión Exitosa*.

https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/book/978

Bustillos Villalta, R. A., & Vásquez Huamán, A. (2020). *Comunicación interna y compromiso laboral en la empresa Molitalia*, Cercado de Lima, 2020, [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo].

http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40313%0Afile:///C:/Users/Esperanza En Mano/Downloads/Crisostomo_VKT.pdf

Cardozo, L. (2021). *La importancia de la comunicación interna y tips para aplicar mejor la estrategia en tu empresa*. Zenvia.

https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/

Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la investigacion científica*.

https://drive.google.com/file/d/1GTWMTyAZDmzE0hJbUKSxsR-QJWsYugBV/view

Castillo, S. (2019). “Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Constructora Digucy E.I.R.L - 2019”. [Tesis de titulación, Universidad Autónoma del Perú]

https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/897/Castillo Sebastian%2C Cynthia Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chasillacta Amores, E. M., Gancino Vergara, S. M., & Viteri Arias, D. L. (2020). *Sistema de Gestión en el Desempeño Organizacional*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7646096

Díez Freijeiro, S. (2006). *Técnicas de Comunicación*. https://books.google.co.cr/books?id=IW6-sADnRZMC&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false

Fernández Sánchez, E. (2010). *Administración de empresas un enfoque interdisciplinar*. https://www.google.com.pe/books/edition/Administración_de_empresas_un_enfoque_i/HgnZlxbpJY0C?hl=es-419&gbpv=1&dq=administracion+de+empresa+un+enfoque+interdisciplinar&printsec=frontcover

Flores Halleslebenz, D., Martínez Amador, L., & Flores Hallesleben, B. (2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de chontales*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua]

https://repositorio.unan.edu.ni/15173/2/15173.pdf

Florindez Delerna, D. S. (2022). *Comunicación Interna y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cahuapanas,2022*[tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95751/Florindez_DDSSD.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Fuentelsaz Gallego Carmen, I. I. M. T., & Pulpón Segura, A. (2006). Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. In *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*.

https://www.google.com.pe/books/edition/Elaboración_y_presentación_de_un_proye/5CWKWi3woi8C?hl=es-419&gbpv=0

Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral*.

https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf

García Córdova, F. (2002). *El cuestionario. Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. Limusa Noriega Editores.

https://books.google.es/books?id=JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gonzáles, B. (2021). *La comunicación interna en las Instituciones Públicas*.

https://22grados.com/blog/la-comunicacion-interna-en-las-instituciones-publicas/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20trata%20de,al%20rendimiento%20de%20la%20misma.

Guerrero Alvarado, M., Sotelo González, J., & Cabezuelo Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *ADResearch ESIC International Journal of Communication Research*, *27*, e206.

https://doi.org/10.7263/adresic-27-206

Hernández, G. (2022). *Falta de comunicación, un problema para el 65% de los trabajadores en la pandemia.*

https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Falta-de-comunicacion-un-problema-para-65-de-los-trabajadores-en-la-pandemia-20220113-0100.html

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigacion*.

https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Infante, H. (2018). *Pirámide De La Felicidad Laboral.*

https://www.google.com.pe/books/edition/Pirámide_de_la_Felicidad_Laboral/iDl8DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Jericó, P. (2008). La nueva gestión del talento: Construyendo compromiso. In *Pearson Educación S.a.*

http://cesarop.weebly.com/uploads/4/1/1/9/41190691/la_nueva_gestion_del_talento.pdf

Leyton Luna, L. M., & Medina Gutierrez, M. V. (2020). *Comunicación interna y eficacia organizacional en trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima*

Metropolitana, 2020. [tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51204

Lusthaus, C., Marie Héléne, A., Anderson, G., Carden, F., & Plinio, G. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. http://books.google.com/books?id=ZurwICDCcQsC&pgis=1

Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2017). *Capacitación laboral*. https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/capacitacion-laboral/

Oyarvide Ramírez, H., Reyes Sarria, E., & Montaño Colorado, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias, 3*(4), 296–309. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174479

Pérez García, C. (2022). *TESIS "Comunicación Interna Y Desempeño Laboral En Tiempos De Covid 19 En El Área De Rentas De Una Municipalidad De Jaen,2021."* [tesis de titulación, Universidad Alas Peruanas]

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10494/1/Tesis_ComunicaciónInterna_DesempeñoLaboral_Covid 19_área.Rentas_municipio_Jaén.pdf

Puentes, T. (2021). *¿Qué es el compromiso laboral? ¿Qué tipos de compromiso laboral existen?* https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/compromiso-laboral/

Pursell, S. (2021). *Sistemas de información en las empresas: tipos, funciones y ejemplos*. Sistemas de Información En Las Empresas: Tipos, Funciones y Ejemplos. https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-informacion

Reátegui Pezo, J. R. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [*Tesis* de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52631/Reategui_PJR - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera Martínez, L. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos*. [tesis de maestría, Universidad de Montemorelos].

https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047

Rizo Rivas, J. M. (2020). *Eficacia y eficiencia: herramientas básicas en época de crisis*. www.grantthornton.mx/prensa/agosto-2020/eficacia-y-eficiencia-herramientas-basicas-en-epoca-de-crisis/#:~:text=Eficiencia%2C en tanto%2C es %22,mismos recursos%2C lograr resultados superiores.

Rodríguez Marulanda, K. P., & Lechuga Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, *87*, 79–101. https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2452/1994

Rodríguez Sánchez, Y. (2022). *Metodología de la investigación*. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodología_de_la_investigación/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Samaniego, G. (2022). *Cómo hacer la justificación de una investigación [paso a paso] -*. https://miasesordetesis.com/como-hacer-la-justificacion-de-una-investigacion-paso-a-paso/#Justificacion_teorica

Valenzuela Salazar, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., & Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, *7*(1), 129–141. https://doi.org/10.22579/23463910.206

Vivas, A., Solis, D., & Quiñonez, J. (2022). COMUNICACIÓN INTERNA COMO FACTOR DETERMINANTE DEL DESEMPEÑO LABORAL 2022. *RIAEE - Revista Ibero-Americana de Estudos Em Educacao*, *17*(4), 2938–2955. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8800951

X ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia: Comunicación Interna y Desempeño Laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos, 2022

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos
Problema general: ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022? **Problemas específicos** 1. ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la eficiencia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete- Yauyos 2022? 2- ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la eficacia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022? 3- ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con la capacidad del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022? 4.¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022?	**Objetivo general:** Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022. **Objetivos específicos** 1-Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la eficiencia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete - Yauyos 2022. 2- Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la eficacia del personal de la Sede Administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022. 3- Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la capacidad del personal de la sede administrativa de los servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022. 4-Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022.	**Hipótesis general**: La comunicación interna se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022. **Hipótesis específicas** 1-La comunicación interna se relaciona de manera positiva con la eficiencia del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022. 2- La comunicación interna se relaciona de manera positiva con la eficacia del personal de la sede administrativa de los servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos 2022. 3- La comunicación interna se relaciona de manera positiva con la capacidad del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022. 4-La comunicación interna se relaciona de manera positiva con el compromiso del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete- Yauyos 2022.	Variable X: Comunicación interna X1. Comunicación vertical X2. Identificación X3. Información X4. Integración Variable Y: Desempeño Laboral Y1. Eficiencia Y2. Eficacia Y3. Capacidad Y4. Compromiso	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental-Transversal	Población: 135 colaboradores de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos. Muestra: 100 colaboradores de los Servicios Básicos de Salud Cañete-Yauyos.	**Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

Anexo 2: Cuestionario

Cuestionario

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por objetivo Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa SBS Cañete -Yauyos. Los resultados que se obtengan permitirán diseñar estrategias de apoyo al sector. El presente es de carácter anónimo y totalmente confidencial. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

VARIABLE X : COMUNICACIÓN INTERNA

Evalúe cada aspecto del 1 al 5, considerando la escala: **(1): NUNCA, (2) CASI NUNCA, (3): AVECES, (4): CASI SIEMPRE y (5): SIEMPRE**. Encierre con un círculo el número seleccionado.
Origen: teoría de Aced y Andrade (2004) adaptado por Joaquin & Sánchez (2023)

N°	X1: COMUNICACIÓN VERTICAL	Escala				
1	Los mensajes emitidos por su superior son entendibles	1	2	3	4	5
2	Considera que la falta de claridad en los mensajes afecta la labor que realiza	1	2	3	4	5
3	Consideran su opinión para la toma de decisiones en la realización de las actividades	1	2	3	4	5
4	Su jefe realiza reuniones constantes para conocer sus problemas e inquietudes generadas	1	2	3	4	5
N°	X2: IDENTIFICACION					
5	Tiene conocimiento de la misión - visión de la institución	1	2	3	4	5
6	Usted tiene conocimiento de los valores institucionales	1	2	3	4	5
7	Los jefes difunden los objetivos estratégicos de la institución	1	2	3	4	5
8	Considera que conocer la misión-visión contribuye a la identificación del colaborador con la institución	1	2	3	4	5
N°	X3: INFORMACION					
9	Su jefe le comunica de forma clara las funciones a desempeñar	1	2	3	4	5
10	Se le ha dado a conocer claramente sobre los procedimientos de su labor en la institución	1	2	3	4	5
11	Diga usted si conoce la estructura organizacional de la institución.	1	2	3	4	5
12	Considera que el MOF de la institución contiene información clara sobre la función a realizar.	1	2	3	4	5
N°	X4: INTEGRACION					
13	Considera Usted que la confianza facilita una mejor comunicación con sus compañeros al realizar alguna actividad.	1	2	3	4	5
14	Considera que existe coordinación en las actividades con su equipo de trabajo	1	2	3	4	5
15	Considera Usted que su equipo de trabajo mantiene una comunicación constante.	1	2	3	4	5

VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

Evalúe cada aspecto del 1 al 5, considerando la escala: (1): **NUNCA**, (2) **CASI NUNCA**, (3): **AVECES**, **(4): CASI SIEMPRE** y (5): **SIEMPRE.** Encierre con un círculo el número seleccionado.
Origen: teoría de Fernández y Jerico (2004) adaptado por Joaquin & Sánchez (2023)

N°	Y1: EFICIENCIA	Escala				
16	La institución brinda los equipos y materiales de oficina necesarios para ejecutar sus labores diarias	1	2	3	4	5
17	Diga usted si las actividades se cumplen en el tiempo establecido.	1	2	3	4	5
18	Considera usted que existen dificultades en el proceso de sus labores dentro la institución	1	2	3	4	5
19	Considera usted que los equipo y materiales empleados son suficientes para realizar sus actividades.	1	2	3	4	5
N°	Y2: EFICACIA					
20	Su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas de la institución	1	2	3	4	5
21	Logra cumplir las tareas asignadas por su superior	1	2	3	4	5
22	Considere que su trabajo aporta al logro de los resultados.	1	2	3	4	5
23	El jefe orienta al cumplimiento de los resultados esperados	1	2	3	4	5
N°	Y3: CAPACIDAD					
24	Se comprende de manera clara las indicaciones brindadas por el jefe	1	2	3	4	5
25	Usted se adapta fácilmente a los cambios en el trabajo	1	2	3	4	5
26	La institución realiza capacitaciones para fortalecer sus conocimientos	1	2	3	4	5
27	Considera que sus compañeros tienen los conocimientos necesarios para ejercer sus labores	1	2	3	4	5
N°	Y4: COMPROMISO					
28	Sientes que tus compañeros se encuentran involucrados con el trabajo en la institución	1	2	3	4	5
29	Sus compañeros de trabajo realizan sus actividades de manera responsable	1	2	3	4	5
30	Te sientes satisfecho con la importancia que te da la institución.	1	2	3	4	5

Anexo 3: Validación de instrumentos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *LA COMUNICACION INTERNA*

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN VERTICAL	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	Los mensajes emitidos por su superior son entendibles	X		X		X		
2	Considera que la falta de claridad en los mensajes afecta la labor que realiza	X		X		X		
3	Consideran su opinión para la toma de decisiones en la realización de las actividades	X		X		X		
4	Su jefe realiza reuniones constantes para conocer sus problemas e inquietudes generadas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: IDENTIFICACION	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	Tiene conocimiento de la misión visión de la institución	X		X		X		
6	Usted tiene conocimiento de los valores institucionales	X		X		X		
7	Los jefes difunden los objetivos estratégicos de la institución	X		X		X		
8	Considera que conocer la cultura organizacional contribuye a la identificación del colaborador con la institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: INFORMACION	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
9	Su jefe le comunica de forma clara y precisa las funciones y responsabilidades a desempeñar	X		X		X		

10	Se le ha dado a conocer claramente sobre los procedimientos de la institución	X		X		X		
11	Se le informa sobre la actual estructura de la institución	X		X		X		
12	Considera que el MOF de la institución contiene información clara sobre la estructura, perfil y funciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : INTEGRACION	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
13	Existe confianza con su equipo de trabajo	X		X		X		
14	Considera que existe coordinación en las actividades con su equipo de trabajo	X		X		X		
15	Tiene comunicación constante con sus compañeros al realizar alguna actividad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: DR. ROBERTO R. BURGOS APARICIO **DNI:** 21576727.

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

[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.

Cañete, 23 de abril del 2023.

Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	La institución brinda los equipos y materiales de oficina necesarios para ejecutar sus labores diarias	X		X		X		
2	Cumple sus labores en el tiempo establecido	X		X		X		
3	Existen barreras que dificultan el proceso de sus labores dentro la institución	X		X		X		
4	Sus compañeros de trabajo cumplen con sus actividades en el tiempo adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	Su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas de la institución	X		X		X		
6	Logra cumplir las tareas asignadas por su superior	X		X		X		
7	Considere que aporta desinteresadamente	X		X		X		
8	El jefe orienta al cumplimiento de los resultados esperados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	

9	Se comprende de manera clara las indicaciones brindadas por el jefe	X		X		X		
10	Usted se adapta fácilmente a los cambios en el trabajo	X		X		X		
11	La institución realiza capacitaciones para fortalecer sus conocimientos	X		X		X		
12	Considera que sus compañeros tienen los conocimientos necesarios para ejercer sus labores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: COMPROMISO	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
13	Sientes que tus compañeros se encuentran involucrados con el trabajo en la institución	X		X		X		
14	Sus compañeros de trabajo realizan sus actividades de manera responsable	X		X		X		
15	Te sientes satisfecho con la importancia que te da la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Dr. ROBERTO R. BUENDÍA APARICIO **DNI:** 21576727.

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

[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.

Lima, 23 de abril del 2023

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *LA COMUNICACION INTERNA*

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN VERTICAL	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	Los mensajes emitidos por su superior son entendibles	X		X		X		
2	Considera que la falta de claridad en los mensajes afecta la labor que realiza	X		X		X		
3	Consideran su opinión para la toma de decisiones en la realización de las actividades	X		X		X		
4	Su jefe realiza reuniones constantes para conocer sus problemas e inquietudes generadas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: IDENTIFICACION	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	Tiene conocimiento de la misión visión de la institución	X		X		X		
6	Usted tiene conocimiento de los valores institucionales	X		X		X		
7	Los jefes difunden los objetivos estratégicos de la institución	X		X		X		
8	Considera que conocer la cultura organizacional contribuye a la identificación del colaborador con la institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: INFORMACION	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
9	Su jefe le comunica de forma clara y precisa las funciones y responsabilidades a desempeñar	X		X		X		

10	Se le ha dado a conocer claramente sobre los procedimientos de la institución	X		X		X		
11	Se le informa sobre la actual estructura de la institución	X		X		X		
12	Considera que el MOF de la institución contiene información clara sobre la estructura, perfil y funciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : INTEGRACION	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
13	Existe confianza con su equipo de trabajo	X		X		X		
14	Considera que existe coordinación en las actividades con su equipo de trabajo	X		X		X		
15	Tiene comunicación constante con sus compañeros al realizar alguna actividad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Herbert Christian Córdova Solis **DNI:** 22521931

Especialidad del validador:

[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.

Cañete, 23 de abril del 2023.

Dr. Herbert Christian Córdova Solis
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
CCPC N° 2492

Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	La institución brinda los equipos y materiales de oficina necesarios para ejecutar sus labores diarias	X		X		X		
2	Cumple sus labores en el tiempo establecido	X		X		X		
3	Existen barreras que dificultan el proceso de sus labores dentro la institución	X		X		X		
4	Sus compañeros de trabajo cumplen con sus actividades en el tiempo adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	Su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas de la institución	X		X		X		
6	Logra cumplir las tareas asignadas por su superior	X		X		X		
7	Considere que aporta desinteresadamente	X		X		X		
8	El jefe orienta al cumplimiento de los resultados esperados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	

9	Se comprende de manera clara las indicaciones brindadas por el jefe	X		X		X		
10	Usted se adapta fácilmente a los cambios en el trabajo	X		X		X		
11	La institución realiza capacitaciones para fortalecer sus conocimientos	X		X		X		
12	Considera que sus compañeros tienen los conocimientos necesarios para ejercer sus labores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: COMPROMISO	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
13	Sientes que tus compañeros se encuentran involucrados con el trabajo en la institución	X		X		X		
14	Sus compañeros de trabajo realizan sus actividades de manera responsable	X		X		X		
15	Te sientes satisfecho con la importancia que te da la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Herbert Christian Córdova Solís **DNI:** 22521931

Especialidad del validador:

[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.

Lima, 23 de abril del 2023

Dr. Herbert Christian Córdova Solís
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
CCPC-N° 2492

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE *LA COMUNICACION INTERNA*

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN VERTICAL	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	Los mensajes emitidos por su superior son entendibles	X		X		X		
2	Considera que la falta de claridad en los mensajes afecta la labor que realiza	X		X		X		
3	Consideran su opinión para la toma de decisiones en la realización de las actividades	X		X		X		
4	Su jefe realiza reuniones constantes para conocer sus problemas e inquietudes generadas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: IDENTIFICACION	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	Tiene conocimiento de la misión visión de la institución	X		X		X		
6	Usted tiene conocimiento de los valores institucionales	X		X		X		
7	Los jefes difunden los objetivos estratégicos de la institución	X		X		X		
8	Considera que conocer la cultura organizacional contribuye a la identificación del colaborador con la institución	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: INFORMACION	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
9	Su jefe le comunica de forma clara y precisa las funciones y responsabilidades a desempeñar	X		X		X		

10	Se le ha dado a conocer claramente sobre los procedimientos de la institución	X		X		X		
11	Se le informa sobre la actual estructura de la institución	X		X		X		
12	Considera que el MOF de la institución contiene información clara sobre la estructura, perfil y funciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : INTEGRACION	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
13	Existe confianza con su equipo de trabajo	X		X		X		
14	Considera que existe coordinación en las actividades con su equipo de trabajo	X		X		X		
15	Tiene comunicación constante con sus compañeros al realizar alguna actividad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Dr. Eduardo Pino Auqui **DNI:** 44027232

Especialidad del validador: Doctor en Administración

[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.

Cañete, 23 de abril del 2023.



Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	La institución brinda los equipos y materiales de oficina necesarios para ejecutar sus labores diarias	X		X		X		
2	Cumple sus labores en el tiempo establecido	X		X		X		
3	Existen barreras que dificultan el proceso de sus labores dentro la institución	X		X		X		
4	Sus compañeros de trabajo cumplen con sus actividades en el tiempo adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EFICACIA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	Su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas de la institución	X		X		X		
6	Logra cumplir las tareas asignadas por su superior	X		X		X		
7	Considere que aporta desinteresadamente	X		X		X		
8	El jefe orienta al cumplimiento de los resultados esperados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	

9	Se comprende de manera clara las indicaciones brindadas por el jefe	X		X		X		
10	Usted se adapta fácilmente a los cambios en el trabajo	X		X		X		
11	La institución realiza capacitaciones para fortalecer sus conocimientos	X		X		X		
12	Considera que sus compañeros tienen los conocimientos necesarios para ejercer sus labores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: COMPROMISO	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
13	Sientes que tus compañeros se encuentran involucrados con el trabajo en la institución	X		X		X		
14	Sus compañeros de trabajo realizan sus actividades de manera responsable	X		X		X		
15	Te sientes satisfecho con la importancia que te da la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Dr. Eduardo Pino Auchante **DNI:** 44027232

Especialidad del validador: Doctor en Administración

[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.

Lima, 23 de abril del 2023



Firma del Experto Informante

Anexo 4: Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad de la variable x: Comunicación interna con dimensiones de Y

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	,080	100	,119	,970	100	,023
Desempeño Laboral	,066	100	,200*	,986	100	,378
Eficiencia	,099	100	,017	,978	100	,099
Eficacia	,115	100	,002	,958	100	,003
Capacidad	,133	100	,001	,968	100	,015
Compromiso	,151	100	,001	,960	100	,004

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de normalidad según Héctor Galindo Domínguez (Estadística para no Estadísticos)

Mediante la prueba de normalidad realizada a través del SPSS se trabajó con Kolmogórov-Smirnov, ya que la muestra fue mayor a 50 y los resultados obtenidos para la comprobación de la hipótesis general se trabajó con el coeficiente de correlación de Pearson por ser paramétrica, normal con una significancia mayos a 0.05 y para la comprobación de las hipótesis especificas se trabajó con la correlación de Rho Spearman por ser no paramétrica, no normal y con una significa menor a 0.05.

Anexo 5: Interpretación Del Coeficiente De Correlación De Variables (Hipótesis)

−0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
−0.75 = Correlación negativa considerable.
−0.50 = Correlación negativa media.
−0.25 = Correlación negativa débil.
−0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = *Correlación positiva perfecta* ("A mayor *X*, mayor *Y*" o "a menor *X*, menor *Y*", de manera proporcional. Cada vez que *X* aumenta, *Y* aumenta siempre una cantidad constante).

Anexo 6: Validación De Instrumento Por Expertos

Experto	Resultado
Dr. Buendía Aparcana Roberto Reymundo	Aplicable
Dr. Cordova Solis Hebert Christian	Aplicable
Dr. Pino Anchante Eduardo Oreste	Aplicable después de corregir

Anexo 7: Prueba Piloto

	COMUNICACIÓN INTERNA															DESEMPEÑO LABORAL															
	COMUNICACIÓN				IDENTIFICACION				INFORMACION				INTEGRACION			EFICIENCIA				EFICACIA				CAPACIDAD				COMPROMISO		
N° DE ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	5	2	4	3	4	3	4	5	2	4	3	1	3	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	4
2	3	4	2	3	4	3	1	5	3	2	3	3	4	3	3	1	3	2	2	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3
3	4	2	3	2	3	4	2	5	3	5	4	2	5	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2
4	3	4	3	2	3	3	2	5	2	2	4	2	5	2	3	2	3	3	3	4	4	5	2	2	4	2	3	3	3	2
5	1	3	3	1	1	2	1	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	2
6	5	3	4	3	3	3	2	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	2	2	4	3	4
7	1	1	1	2	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	2	4	4	2	5	3	3	3	3	1	4	4	5	3
8	3	5	3	2	3	3	2	1	3	1	5	4	5	2	1	4	4	4	5	2	5	5	4	4	5	2	3	2	2	3
9	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3
10	2	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3
11	2	5	1	1	3	3	2	2	2	2	4	2	3	1	1	3	1	2	3	3	5	5	2	2	4	1	2	3	3	1
12	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3
13	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	1	4	5	3	4	2	3	3	2	4	5	5	3	3	4	2	3	4	3	3
14	2	3	3	2	4	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3
16	1	5	1	2	3	3	3	5	3	3	4	4	5	3	3	1	3	5	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2
17	3	2	1	3	3	2	1	5	5	3	2	3	5	3	2	2	3	1	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2
18	3	3	2	1	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
19	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3
20	4	2	3	2	5	5	2	5	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3

Anexo 8: Prueba de confiabilidad

Prueba de confiabilidad

Variable X: Comunicación interna prueba de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	15

Nota: N elementos indica el número total de ítems ingresados para la Variable X.

Variable Y: Desempeño laboral prueba de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,660	15

Nota: N elementos indica el número total de ítems ingresados para la Variable Y.

Anexo 9: Cálculo de muestra:

En donde:

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

Indica que:

N=Población

n=muestra

Z= 1.96

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.05

$$n = \frac{135 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (135-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 100.0880$$

$$n = 100$$

Anexo 10: Base de datos

	N° PREGUNTAS DE LA ENCUESTA																												
	COMUNICACIÓN INTERNA															DESEMPEÑO LABORAL													
	COMUNICACIÓN VERTICAL				IDENTIFICACION				INFORMACION				INTEGRACION			EFICIENCIA				EFICACIA				CAPACIDAD				COMPROMISO		
N° DE ENCUESTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	3	2	4	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3
2	3	3	4	2	2	3	2	4	3	2	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3
3	3	4	3	2	3	3	2	5	2	2	4	2	5	4	3	2	4	3	3	4	4	5	2	2	4	2	3	3	3	2
4	5	3	2	3	2	4	1	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	3	3	3	2
5	4	3	1	2	1	2	2	5	3	3	5	2	5	5	4	3	4	3	2	5	5	5	5	4	5	1	4	4	5	4
6	4	5	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	2	1	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	1	2	2	1	3
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
8	1	1	1	2	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	2	4	4	2	5	3	3	3	5	1	4	4	5	3
9	5	5	4	3	3	3	2	5	5	2	5	2	3	5	3	5	5	2	5	3	5	5	3	5	3	1	4	3	3	3
10	5	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
12	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	2	4	5	2	4	3	2	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	3
13	3	3	4	1	2	3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
14	5	1	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4
15	4	3	4	2	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	2	4	4	4	4
16	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
17	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4
18	1	3	3	1	1	5	1	3	3	2	1	1	3	3	3	1	3	3	1	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	2
19	4	3	5	4	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	1	3	4	4	1
20	3	5	4	2	3	3	2	1	3	1	5	4	5	2	1	4	4	4	5	2	5	5	4	4	5	2	3	2	2	3
21	4	1	3	4	4	3	3	2	3	4	5	2	4	3	3	3	4	2	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5
22	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3
23	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3
24	4	5	4	2	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	1	3	4	4	2	3	4	1	4	4	4	4
25	4	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5
26	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	2	4	3	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3
28	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4
29	3	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
30	5	3	3	3	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	1
31	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	1	4	5	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	1	2	2	2	5
32	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	1	4	5	3	4	2	3	3	2	4	5	5	3	3	4	2	4	4	5	3
33	4	2	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4
34	2	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3
35	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	3	1	1	2	1	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4
36	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4
37	5	4	3	3	4	2	3	2	5	3	4	4	5	4	3	3	1	2	2	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5
38	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
39	5	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	1	2	3	3	4	5	5	5	5	1	4	5	4	3
40	5	3	4	4	3	5	3	2	5	5	4	3	5	5	5	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	2
41	5	1	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	5	1	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4
42	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	2	5	1	1	3	3	2	2	2	2	4	4	3	1	1	3	1	2	3	3	5	5	2	2	4	1	3	3	3	1
44	5	1	5	5	5	5	3	5	5	4	2	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5
45	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4
46	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4
47	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3
48	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
49	5	3	4	3	5	3	2	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	2	2	4	3	4
50	1	5	5	2	3	3	3	5	3	3	4	4	5	3	3	1	3	5	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	2	2

51	5	3	4	3	5	3	2	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	2	2	4	3	4
52	3	2	1	3	3	2	1	5	5	3	2	3	5	3	2	2	3	1	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2
53	3	5	2	4	3	4	3	4	5	2	4	3	1	3	5	2	3	2	4	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	4
54	5	3	4	3	5	3	2	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	2	2	4	3	4
55	3	4	2	3	4	3	1	5	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2	2	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3
56	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	4	2	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4
57	3	2	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3
58	4	2	3	2	5	4	2	5	3	5	4	4	5	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2
59	4	2	3	2	5	5	2	5	3	5	4	4	5	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3
60	5	3	3	4	3	5	3	2	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	4	2
61	5	2	2	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	1	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4
62	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	5	5	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3
63	3	3	3	4	2	2	3	2	5	3	4	4	5	4	3	3	1	2	2	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5
64	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	5	5	4	3	4	3	2	3
65	5	2	4	3	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	2
66	4	3	2	1	3	4	3	2	5	4	4	3	5	2	3	2	4	2	2	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3
67	2	4	3	2	4	4	1	5	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	4	5	5	3	3	4	3	3	2	3	2
68	3	2	4	2	2	3	2	5	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3
69	3	4	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	5	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	2	4	2	4	3	3	1
70	5	3	2	3	3	3	2	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3
71	4	4	1	2	1	2	2	4	3	3	4	1	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	1	5	4	5	4
72	3	3	4	1	2	3	2	5	4	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	1	3	2	2	3
73	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4
74	1	2	1	1	5	5	5	4	5	2	3	3	3	5	4	4	2	3	4	3	5	4	3	3	4	1	2	4	5	3
75	5	5	4	3	3	2	2	5	5	2	5	1	3	5	3	5	5	2	4	3	5	5	3	4	3	1	5	4	4	3
76	3	3	3	1	5	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
77	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
78	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	5	5	4	4	5	2	4	5	5	3
79	3	3	4	1	3	3	2	4	2	2	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5
80	5	1	5	5	5	5	4	3	5	5	3	1	5	5	5	4	5	1	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3
81	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	5	2	3	4	4	3
82	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4
83	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3
84	1	3	3	1	1	3	1	3	3	2	2	2	4	3	3	1	3	3	2	5	5	5	3	3	4	2	4	4	5	2
85	4	3	5	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3
86	3	5	4	2	3	3	3	3	3	1	4	3	5	2	1	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	2	3	2	2	2
87	4	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
88	3	4	3	2	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3
89	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4
90	4	5	4	2	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	2	3	3	1	3	4	4	2	3	4	1	3	4	4	4
91	4	5	4	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	4	5	4	5	5	2	4	3	3	3
92	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	2	4	2	5	5	3	5	5	4	4	2	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4
94	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
95	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
96	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4
97	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	2	1	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3
98	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	1	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	5	2	3	4	2	4	3	4	3
99	2	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	2	3	4	2	4	4	3	2	4	2	5	3	4	3	5
100	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	5	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	2	4	3	4	3

Anexo 11: Autorización

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
RED INTEGRADA DE SALUD - CAÑETE YAUYOS

Reg. Doc. Nº 44 32833
Reg. Exp. Nº 2716181

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

CIRCULAR Nº 264 -2023-DIRESA L-U.E.-SBSCY-D.E.-OA-RRHH

A : Lic. Adm. ERLY ROBERTO LÁZARO VICENTE
Director de la Oficina de Administración

C.P. LADY DIANA TATAJE DE LA CRUZ
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos

C.P.C. JULIO CÉSAR RAMÓN FRANCISCO
Jefe de la Unidad de Logística

C.P.C. LUIS GERARDO LOO CALAGUA
Jefe de la Unidad de Economía

C.P.C. MARÍA ELENA SANTOS QUISPE
Directora de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

M.C. PEDRO FLORES QUISPE
Director de la Oficina de Inteligencia Sanitaria

M.C. PEDRO FLORES QUISPE
Director de la Oficina de Salud Integral

C.P.C. CELESTINO ADÁN ARIAS MUÑOZ
Jefe (e) Órgano de Control Institucional

Abog. ANA MARÍA JURADO DONAYRE
Asesoría Legal

SECRETARÍA DE DIRECCIÓN EJECUTIVA

ASUNTO : Autorización para aplicación de cuestionario

REFERENCIA : Carta S/n. 4362851 - 2716181

FECHA : Cañete, 17 MAYO 2023

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y comunicarle que se autoriza a las alumnas Ingrid Ximena Joaquín Carrasco y Angélica Viviana Sánchez de la Cruz para la aplicación de cuestionario en las oficinas administrativas de los Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos en la investigación titulada "Comunicación Interna y Desempeño laboral del Personal de la Sede Administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos", el cual será utilizado para la elaboración de proyecto de tesis de la escuela profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Cañete.

En tal sentido, se requiere brindar las facilidades para la realización de dicha actividad.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE - YAUYOS
M.C. JOSE OMAR LLANCARI GONZALEZ
DIRECTOR EJECUTIVO
RED INTEGRADA DE SALUD CAÑETE YAUYOS

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
RED INTEGRADA DE SALUD CAÑETE - YAUYOS
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
18 MAY 2023
RECEPCIÓN DOCUMENTARIA
12:33
HORA SALIDA FIRMA

JOLL/ERLVILD/Viana
C. c.: Archivo

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
RED INTEGRADA DE SALUD - CAÑETE YAUYOS
Decenio de la Igualdad de Oportunidad para mujeres y Hombres
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

AUTORIZACION

Quien suscribe, **Lady Diana Tataje De La Cruz**, Jefa de la Unidad de Recursos Humanos de los Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos, AUTORIZO que las aspirante al título profesional ***Angelica Viviana Sánchez De La Cruz e Ingrid Ximena Joaquín Carrasco***, realice y aplique los instrumentos de investigación de la tesis titulada ***"Comunicación Interna y Desempeño laboral del Personal de la Sede Administrativa de los Servicios Básicos de Salud Cañete – Yauyos"***, en los Servicios Básicos de Salud Cañete Yauyos.

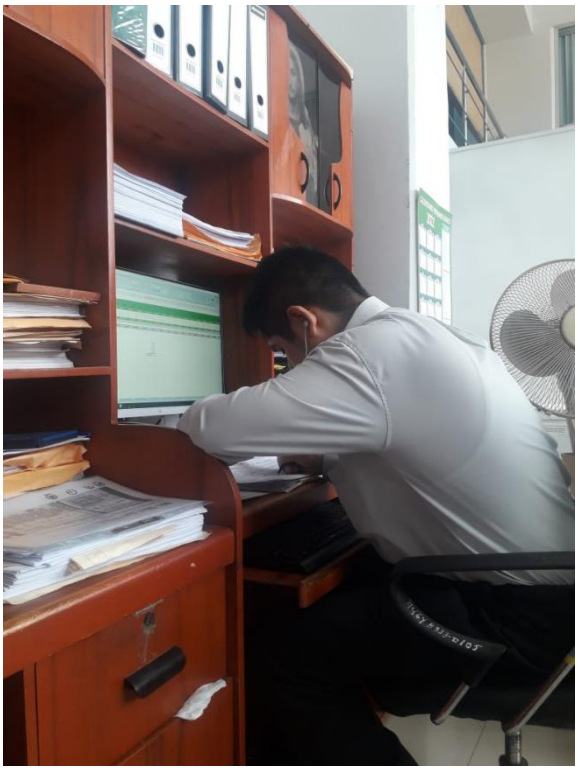
Por lo que, los funcionarios y personal administrativo darán las facilidades respectivas para la realización de la referida investigación.

Se entrega la presente autorización para los fines que estime conveniente.

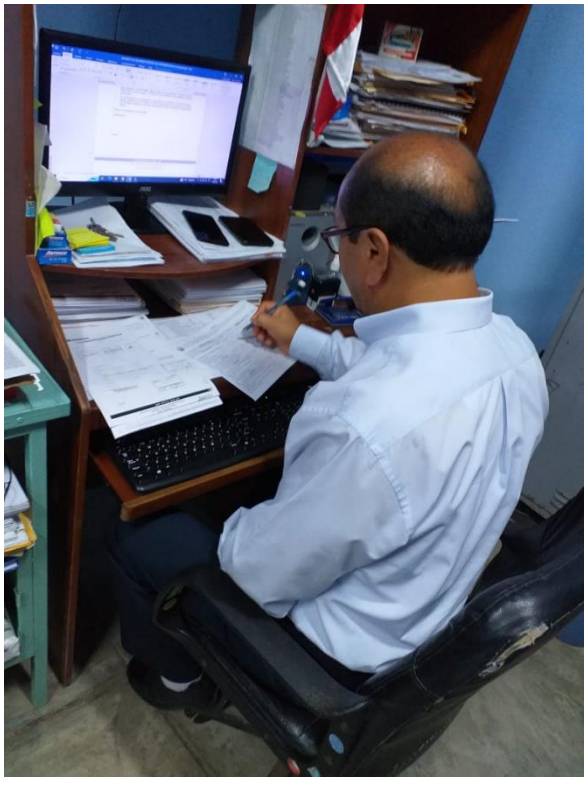
Cañete, 28 de abril de 2023

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
RED INTEGRADA DE SALUD CAÑETE - YAUYOS
C.P. Lady Diana Tataje De La Cruz
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos

Anexo 12: Fotos









Anexo 13: Resultados de los ítems del cuestionario comunicación interna

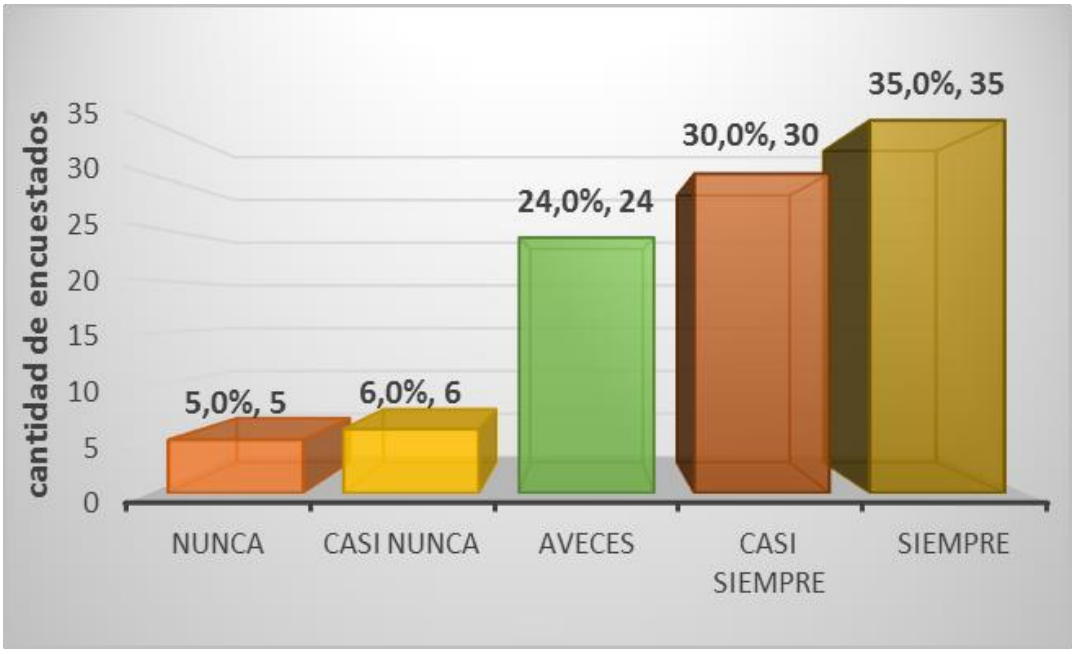
Pregunta 1

Resultado del Item 1: Los Mensajes emitidos por su superior son entendibles

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	5,0%
casi nunca	6	6,0%
A veces	24	24,0%
casi siempre	30	30,0%
Siempre	35	35,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del item 1

Resultado del Item 1: Los Mensajes emitidos por su superior son entendibles



Nota: representa la distribución de frecuencia del Item 1

Interpretación: De un total de encuestados, un 35% considera que los mensajes emitidos por su superior siempre son entendibles, el 30% considera que casi siempre los mensajes son entendibles, y el 5% de los encuetados consideran que nunca son entendibles.

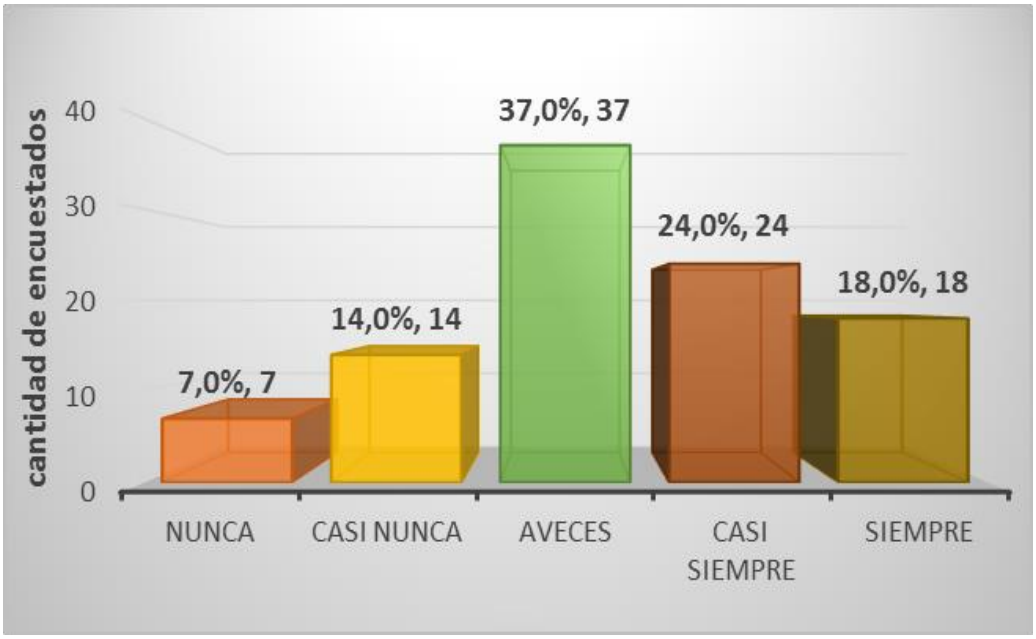
Pregunta 2

Resultado del Item 2: Considera que la falta de claridad en los mensajes afecta a la labor que realiza

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	7	7,0%
casi nunca	14	14,0%
A veces	37	37,0%
casi siempre	24	24,0%
Siempre	18	18,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 2

Considera que la falta de claridad en los mensajes afecta la labor que realiza



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 2

Interpretación: De un total de encuestados, el 37% considera que a veces la falta de claridad en los mensajes afecta la labor que realizan, el 24% considera que casi siempre afecta y el 7% consideran que la falta de claridad en los mensajes nunca afecta a la labor que realizan.

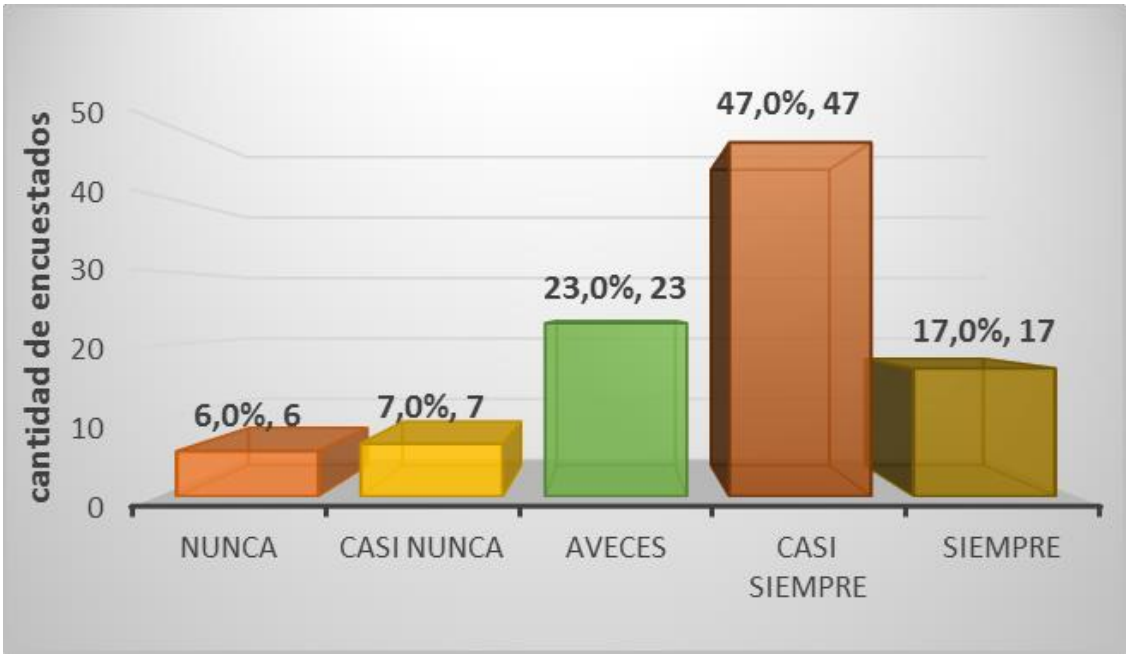
Pregunta 3

Resultados del Item 3: Consideran su opinión para la toma de decisiones en la realización de las actividades

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	6,0%
casi nunca	7	7,0%
A veces	23	23,0%
casi siempre	47	47,0%
Siempre	17	17,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 3

Consideran su opinión para la toma de decisiones en la realización de las actividades



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 3

Interpretación: De un total de encuestados, el 47% mencionan que casi siempre consideran su opinión para la toma de decisiones en la realización de las actividades, el 23% manifiestan que A veces consideran su opinión y el 6% consideran que nunca consideran su opinión

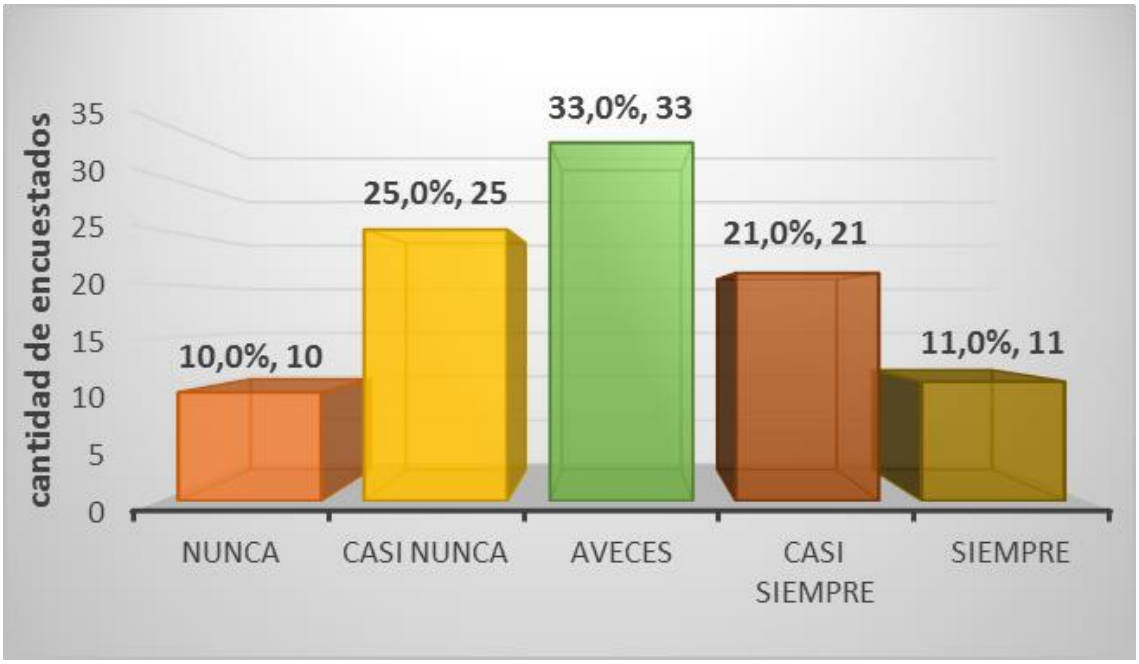
Pregunta 4

Resultados de Item 4: Su jefe realiza reuniones constantes para conocer sus problemas e inquietudes generadas

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	10	10,0%
casi nunca	25	25,0%
A veces	33	33,0%
casi siempre	21	21,0%
Siempre	11	11,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 4

Su jefe realiza reuniones constantes para conocer sus problemas e inquietudes generadas



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 4

Interpretación: De un total de encuestados el 33% consideran que a veces su jefe realiza reuniones constantes para conocer sus problemas e inquietudes generadas, el 25% considera que casi nunca sus jefes realizan reuniones y el 10% de los encuestados consideran que nunca se realiza reuniones constantes para conocer los problemas e inquietudes en la institución.

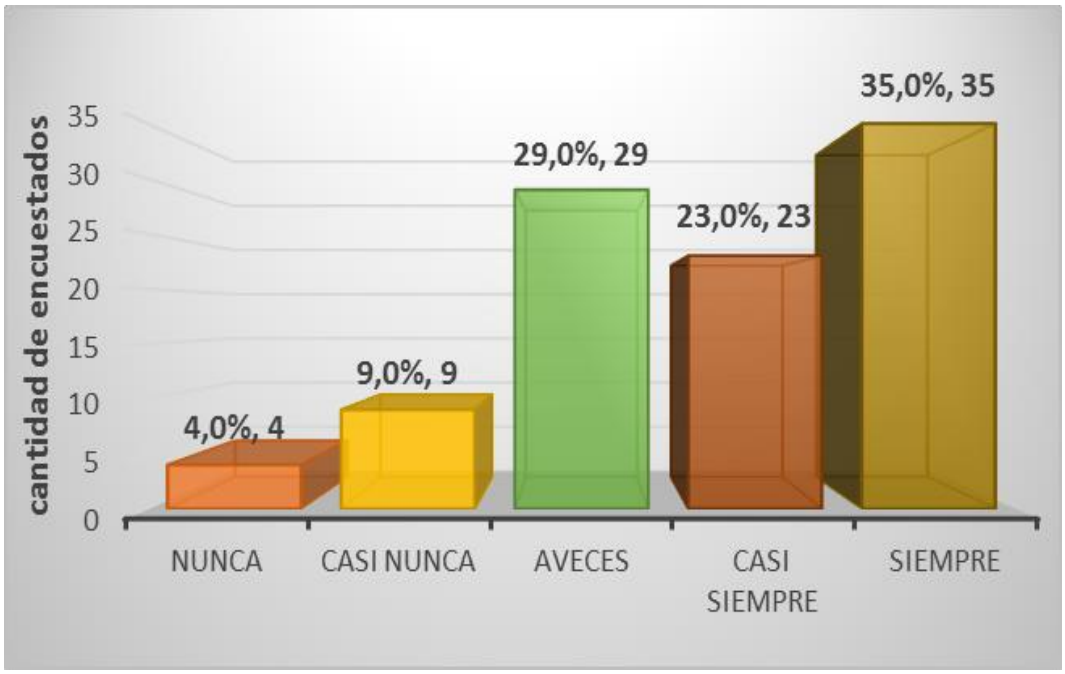
Pregunta 5

Resultados de Ítem 5: Tiene conocimiento de la misión-visión de la institución

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	4,0%
casi nunca	9	9,0%
A veces	29	29,0%
casi siempre	23	23,0%
Siempre	35	35,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 5

Tiene conocimiento de la misión-Visión de la institución



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 5

Interpretación: De un total de encuestados, el 35% consideran que siempre tiene conocimiento de la misión visión de la institución, el 29% considera que algunas veces tiene conocimiento y el 4% consideran que nunca tiene conocimiento de la misión y visión de la entidad.

Pregunta 6

Resultado del Item 6:Usted tiene conocimiento de los valores institucionales

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
casi nunca	9	9,0%
A veces	27	27,0%
casi siempre	28	28,0%
Siempre	36	36,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 6

Usted tiene conocimiento de los valores institucionales



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 6

Interpretación: De un total de encuestados, el 36% consideran que siempre tiene conocimiento de los valores institucionales, el 28% consideran que casi siempre tienen conocimiento y el 9% consideran que casi nunca tiene conocimiento de los valores institucionales.

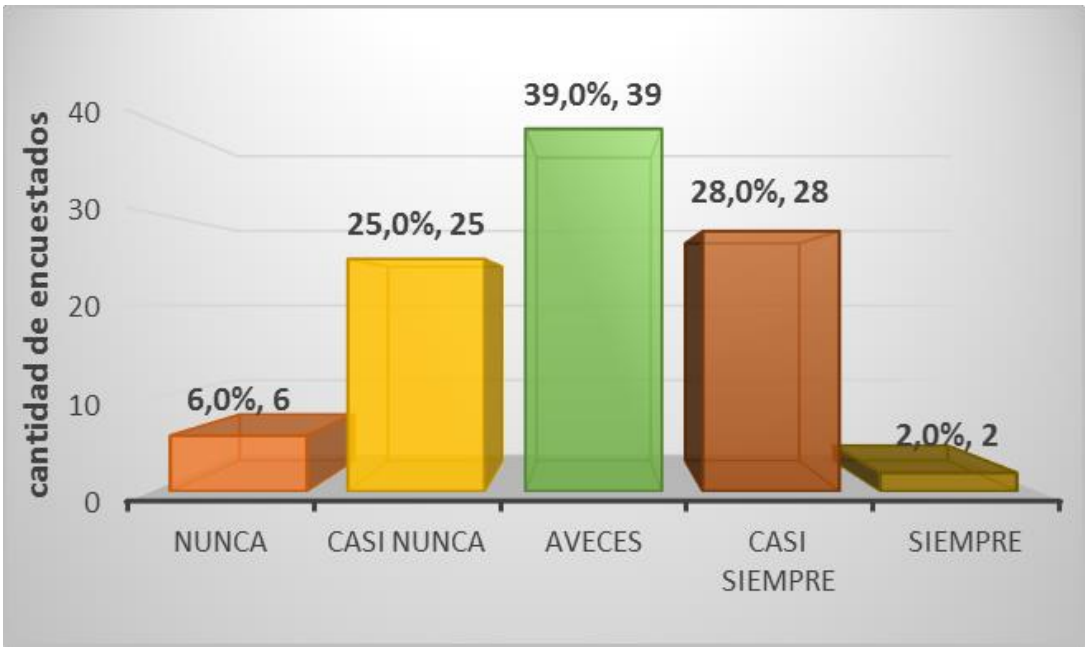
Pregunta 7

Resultado del Item 7: Los jefes difunden los objetivos estratégicos de la institución

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	6,0%
casi nunca	25	25,0%
A veces	39	39,0%
casi siempre	28	28,0%
Siempre	2	2,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 7

Los jefes difunden los objetivos estratégicos de la institución



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 7

Interpretación: De un total de encuestados, el 39% considera que a veces los jefes difunden los objetivos estratégicos de la institución, el 28% consideran que casi siempre difunden los objetivos y el 2% consideran que los jefes siempre difunden los objetivos.

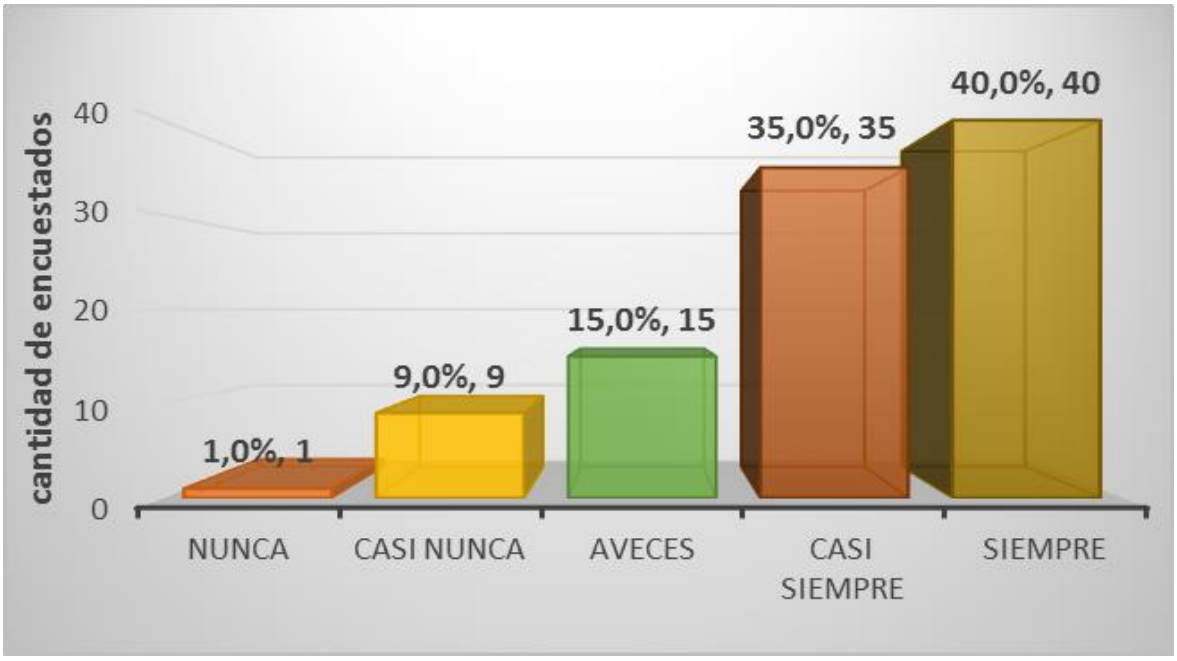
Pregunta 8

Resultados del Ítem 8: Considera que conocer la mision-Vision contribuye a la identificación del colaborador con la institución

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	1,0%
casi nunca	9	9,0%
A veces	15	15,0%
casi siempre	35	35,0%
Siempre	40	40,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 8

Considera que conocer la misión-visión contribuye a la identificación del colaborador con la institución



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 8

Interpretación: De un total de encuestados, el 40% consideran que conocer la misión - visión siempre contribuye a la identificación del colaborador con la institución, el 35% consideran que casi siempre contribuye a la identificación y el 1% considera que nunca contribuye a su identificación.

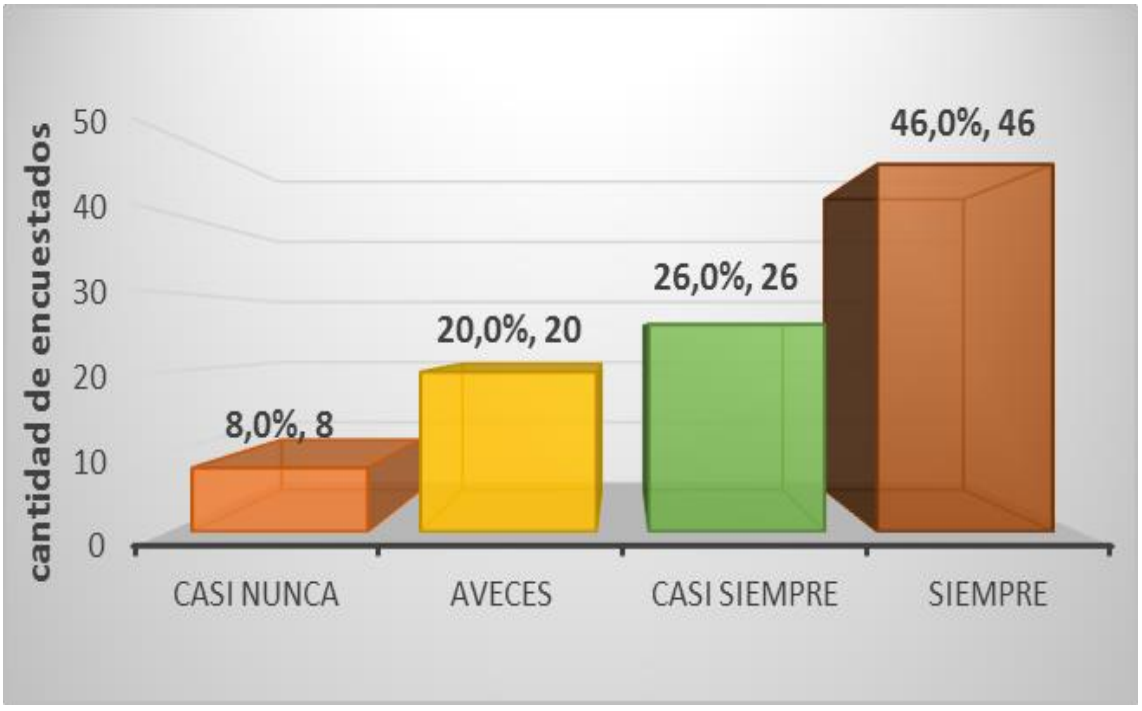
Pregunta 9

Resultados del Item 9:Su jefe le comunica de forma clara las funciones a desempeñar

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
casi nunca	8	8,0%
A veces	20	20,0%
casi siempre	26	26,0%
Siempre	46	46,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 9

Su jefe le comunica de forma clara las funciones a desempeñar



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 9

Interpretación: De un total de encuestados, el 46% consideran que su jefe siempre le comunica de forma clara las funciones a desempeñar, el 26% consideran que casi siempre les comunica y el 8% consideran que casi nunca les comunican de forma clara las funciones a desempeñar.

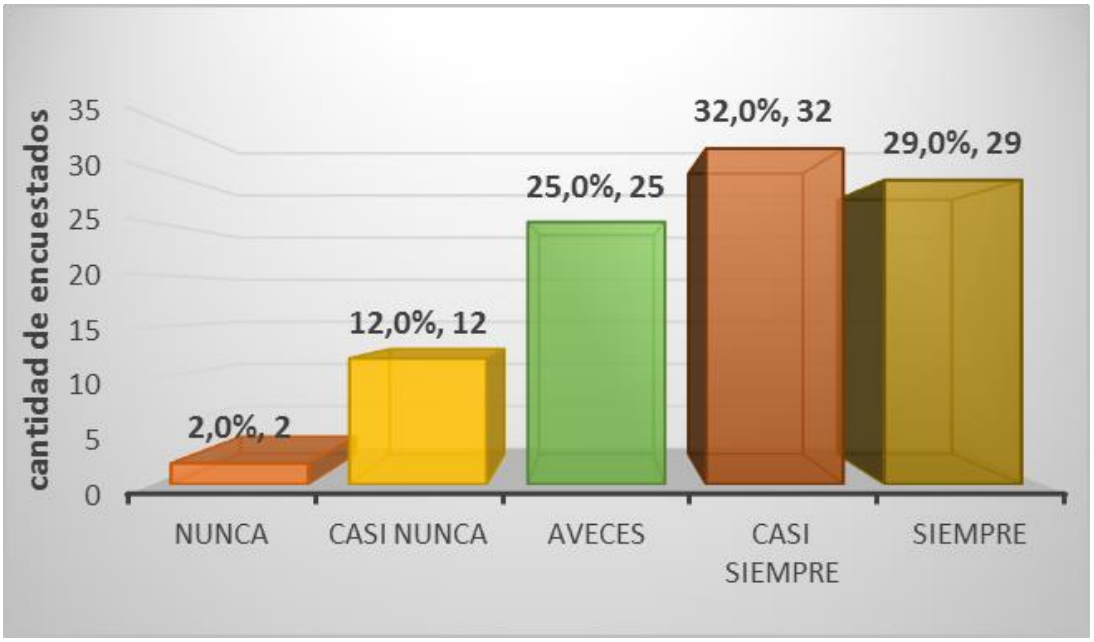
Pregunta 10

Resultados del Ítem 10: Se le ha dado a conocer claramente sobre los procedimientos de su labor en la institución.

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	2,0%
casi nunca	12	12,0%
A veces	25	25,0%
casi siempre	32	32,0%
Siempre	29	29,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 10

Se le ha dado a conocer claramente sobre los procedimientos de su labor en la institución



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 10

Interpretación: De un total de encuestados, el 32% consideran que casi siempre se le ha dado a conocer claramente sobre los procedimientos de la institución, el 29% consideran que siempre les dan a conocer los procedimientos de la institución y el 2% consideran que nunca les dan a conocer los procedimientos

Pregunta 11

Resultado del Ítem 11: Diga usted si conoce la estructura organizacional de la institución

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	3,0%
casi nunca	6	6,0%
A veces	14	14,0%
casi siempre	50	50,0%
Siempre	27	27,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 11

Diga usted si conoce la estructura organizacional de la institución



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 11

Interpretación: De un total de encuestados, el 50% consideran que casi siempre conocen la estructura organizacional de la institución, el 27 % consideran que siempre conocen y el 3% consideran que nunca conocen sobre la estructura organizacional de la entidad.

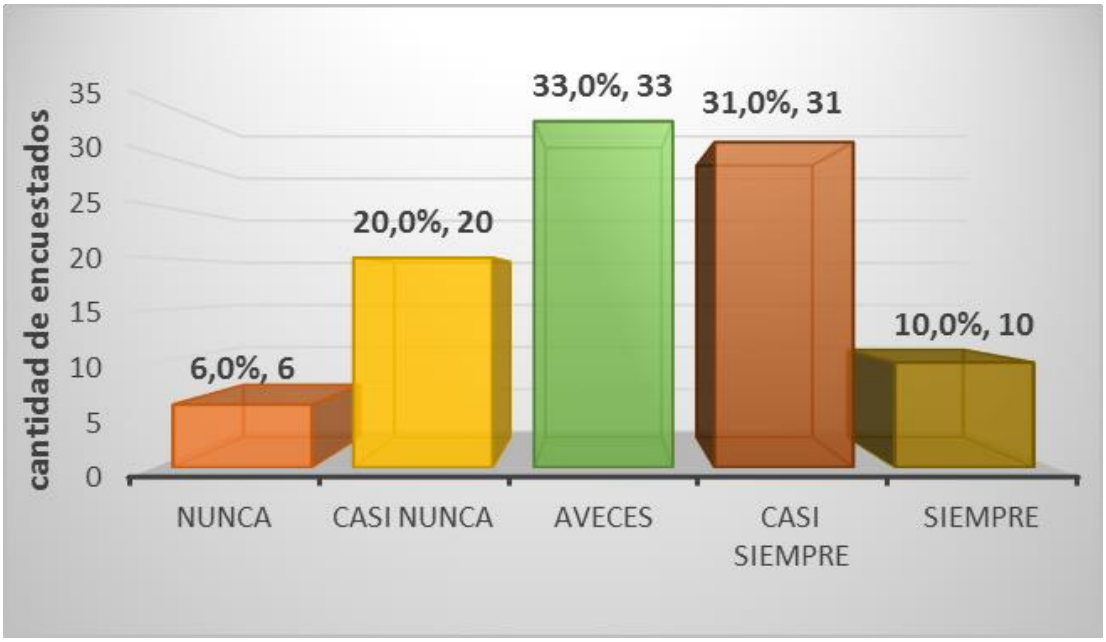
Pregunta 12

Resultado del Ítem 12: Considera que el MOF de la institución contiene información clara sobre las funciones a realizar

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	6,0%
casi nunca	20	20,0%
A veces	33	33,0%
casi siempre	31	31,0%
Siempre	10	10,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 12

Considera que el MOF de las institución contiene información clara sobre las funciones a realizar



Nota: Representa la distribución de frecuencia de acuerdo a la tabla 20

Interpretación: De un total de encuetados, 33% consideran que a veces el MOF de la institución contiene información clara sobre las funciones a realizar, el 31% percibe que casi siempre y el 6% consideran que el MOF nunca contiene información clara.

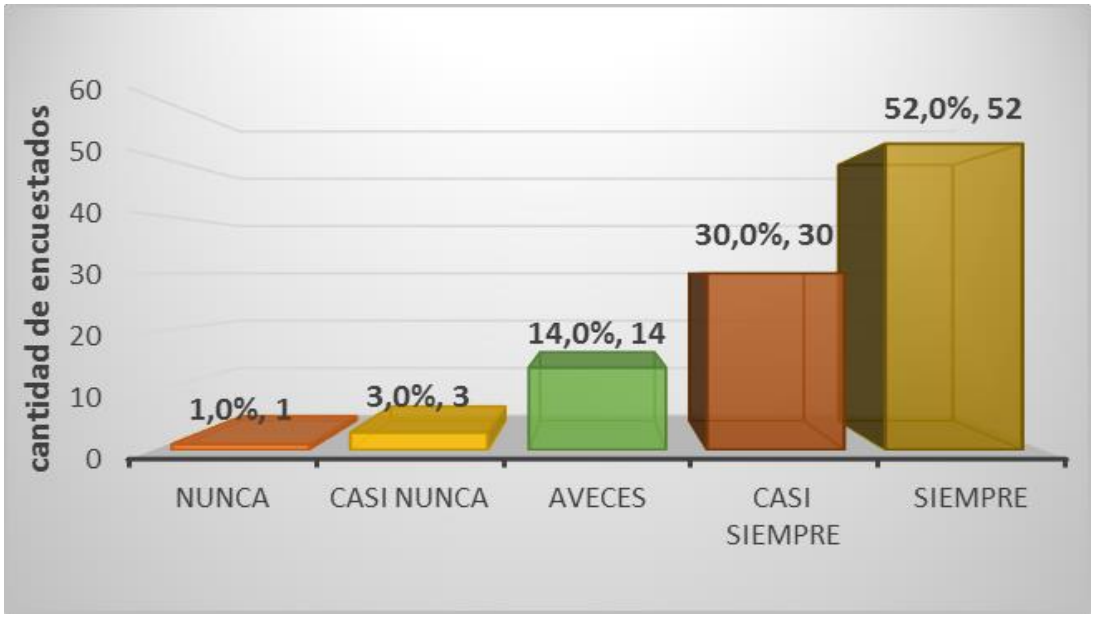
Pregunta 13

Resultado del Ítem 13:Considera que la confianza facilita una mejor comunicación con sus compañeros al realizar alguna actividad

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	1,0%
casi nunca	3	3,0%
A veces	14	14,0%
casi siempre	30	30,0%
Siempre	52	52,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 13

Considera usted que la confianza facilita una mejor comunicación con sus compañeros al realizar alguna actividad



Nota: Representa la distribucion de frecuencia del item 13

Interpretación: De un total de encuestados, el 52% consideran que la confianza siempre facilita una mejor comunicación con sus compañeros al realizar alguna actividad, el 30% considera que casi siempre y el 1% percibe que la confianza nunca facilita una mejor comunicación.

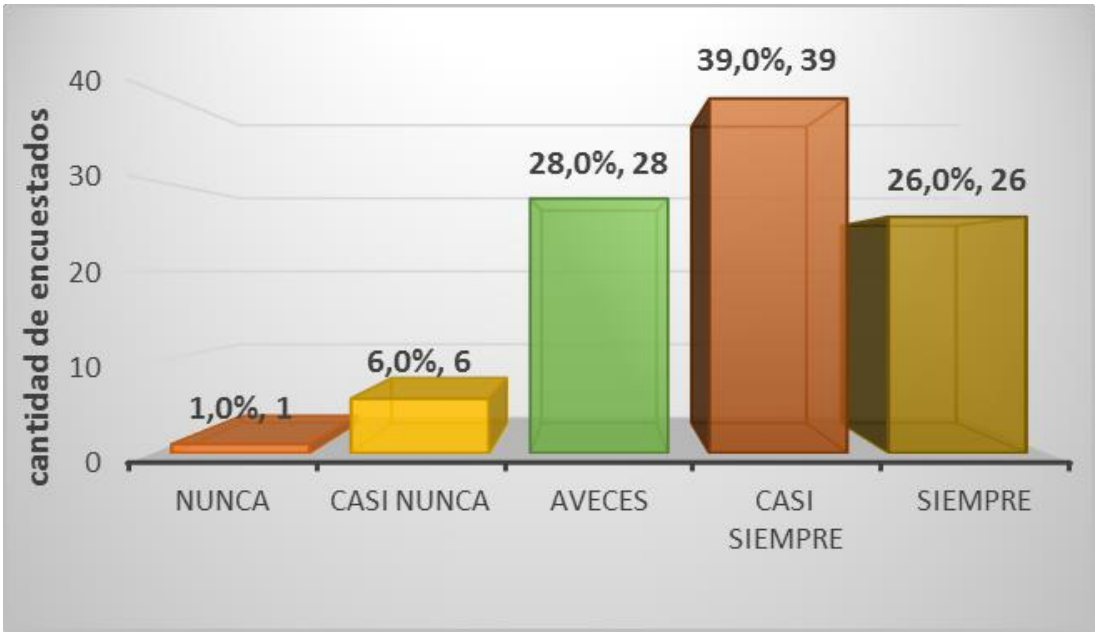
Pregunta 14

Resultado del Ítem 14: Considera que existe coordinación en las actividades con su equipo de trabajo

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	1,0%
casi nunca	6	6,0%
A veces	28	28,0%
casi siempre	39	39,0%
Siempre	26	26,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 14

Considera que existe coordinación en las actividades con su equipo de trabajo



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 14

Interpretación: De un total de encuestados, el 39% consideran que casi siempre existe coordinación en las actividades con su equipo de trabajo, el 28% consideran que a veces existe coordinación y el 1% opina que nunca existe coordinación.

Pregunta 15

Resultado del Ítem 15:Considera que su equipo de trabajo mantiene una comunicación constante

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	4,0%
casi nunca	4	4,0%
A veces	30	30,0%
casi siempre	35	35,0%
Siempre	27	27,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 15

Considera que su equipo de trabajo mantiene una comunicación constante



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 15

Interpretación: De un total de encuestados, el 35% consideran que casi siempre tienen comunicación constante con sus compañeros al realizar alguna actividad, el 30% opinan que a veces existe comunicación con sus compañeros y el 4% consideran que nunca existe una comunicación con sus compañeros al realizar alguna actividad.

Pregunta 16

Resultados del Ítem 16: La institución brinda los equipos y materiales de oficina necesarios para ejecutar sus labores diarias

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	5,0%
casi nunca	21	21,0%
A veces	32	32,0%
casi siempre	35	35,0%
Siempre	7	7,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 16

La institución brinda los equipos y materiales de oficina necesarios para ejecutar sus labores diarias



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 16

Interpretación: De un total de encuestados, el 35% opinó que casi siempre la institución brinda los equipos y materiales de oficina necesarios para ejecutar sus labores diarias, el 32% considera que a veces se les brinda los materiales y equipo y el 5% considera nunca.

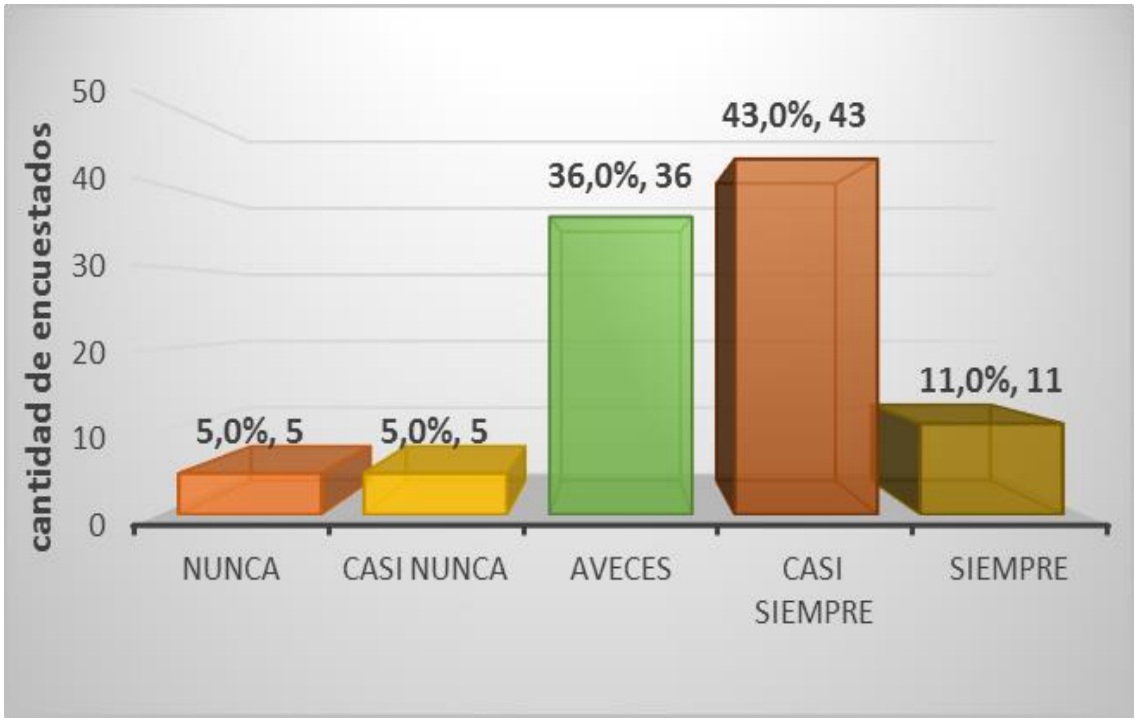
Pregunta 17

Resultados del Ítem 17:Diga usted si las actividades se cumplen en el tiempo establecido

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	5,0%
casi nunca	5	5,0%
A veces	36	36,0%
casi siempre	43	43,0%
Siempre	11	11,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 17

Diga usted si las actividades se cumplen en el tiempo establecido



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 17

Interpretación: De un total de encuestados, el 43% considera que casi siempre las actividades se cumplen en el tiempo establecido, 36% que a veces se cumplen las actividades y el 5% consideran que nunca se cumplen

Pregunta 18

Resultados del Ítem 18: Considera usted que existen dificultades en el proceso de sus labores dentro de la institución

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	4,0%
casi nunca	15	15,0%
A veces	52	52,0%
casi siempre	26	26,0%
Siempre	3	3,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 18

Considera usted que existen dificultades en el proceso de sus labores dentro de la institución.



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 18

Interpretación: De un total de encuestados, el 52% considera que a veces existen dificultades en el proceso de sus labores dentro la institución, el 26% percibe que casi siempre, y el 3% menciono que siempre existen dificultades en el proceso de sus labores.

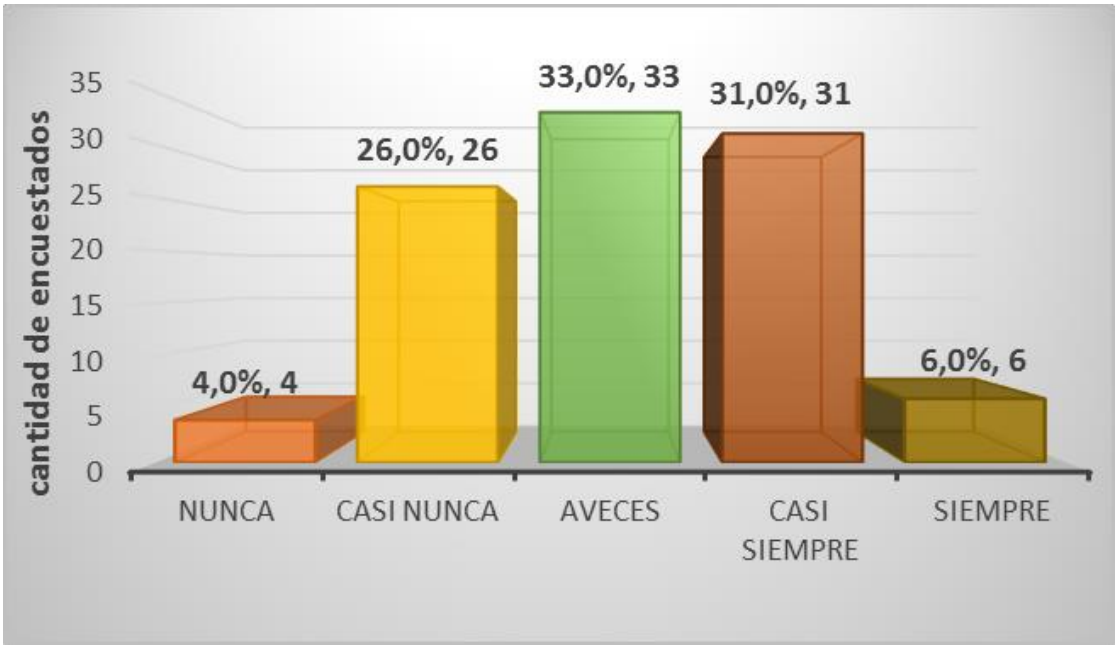
Pregunta 19

Resultados del Ítem 19: Considera usted que los equipos y materiales empleados son suficientes para realizar sus actividades

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	4,0%
casi nunca	26	26,0%
A veces	33	33,0%
casi siempre	31	31,0%
Siempre	6	6,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 19

Considera usted que los equipos y materiales empleados son suficientes para realizar sus actividades



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 19

Interpretación: De un total de encuestados, el 33% consideran que los equipo y materiales empleados son suficientes para realizar sus actividades, el 31% considera que casi siempre y el 4% opina que nunca son suficientes.

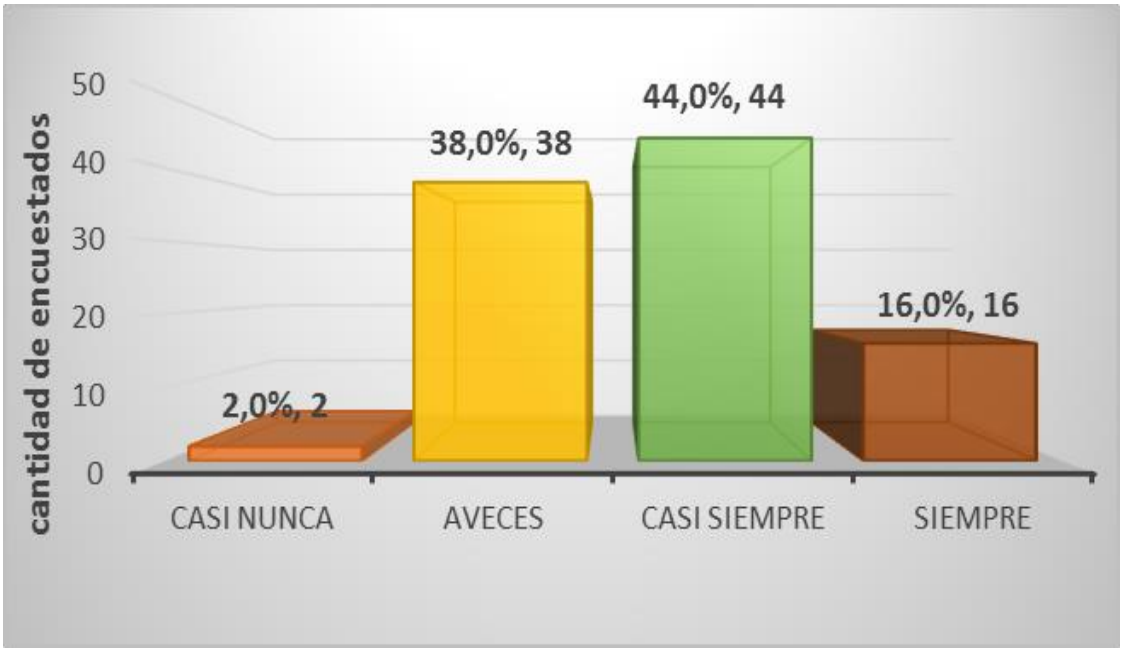
Pregunta 20

Resultados del Ítem 20: Su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas de la institución

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
casi nunca	2	2,0%
A veces	38	38,0%
casi siempre	44	44,0%
Siempre	16	16,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 20

Su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas de la institución.



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 20

Interpretación: De un total de encuestados el 44% menciono que casi siempre su equipo de trabajo cumple con las metas establecidas de la institución, el 38% opino que a veces se cumple y el 2% opino que casi nunca cumplen con las metas establecidas.

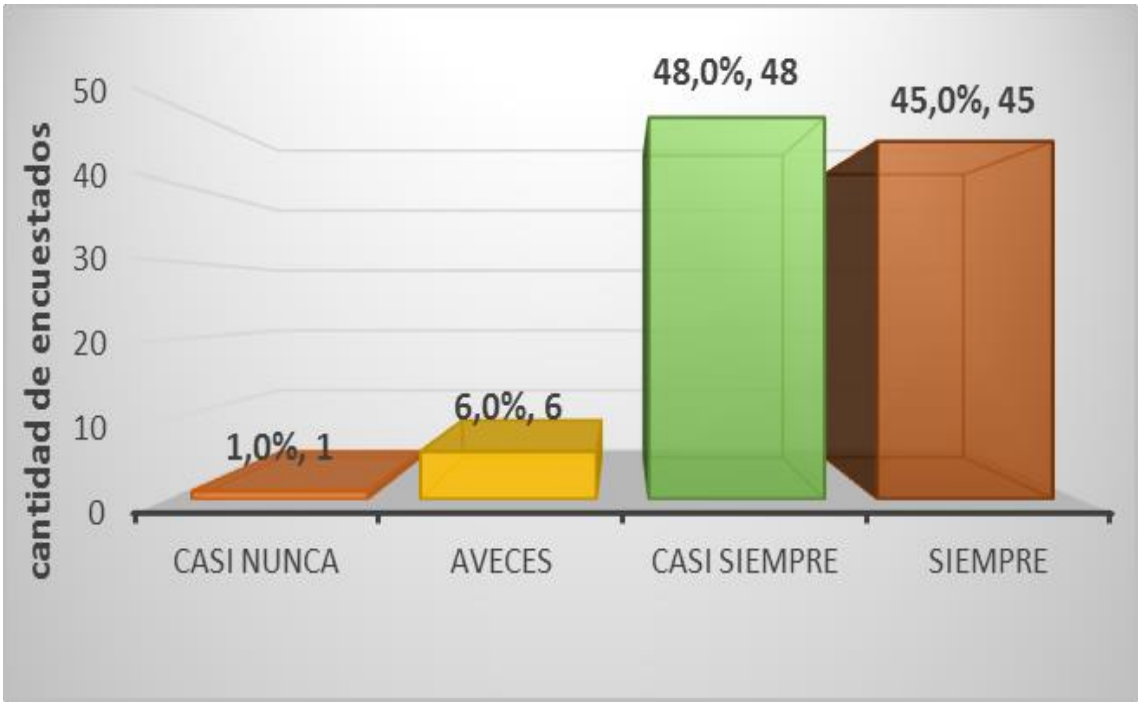
Pregunta 21

Resultados de Ítem 21: Logra cumplir las tareas asignadas por su superior

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
casi nunca	1	1,0%
A veces	6	6,0%
casi siempre	48	48,0%
Siempre	45	45,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 21

Logra cumplir las tareas asignadas por su superior



Nota: Representa la distribución de la frecuencia del item 21

Interpretación: De un total de encuestados, el 48% mencionó que casi siempre logran cumplir las tareas asignadas por su superior, el 45% opino que siempre cumplen y 1% manifestó que nunca logra cumplir con las tareas asignadas.

Pregunta 22

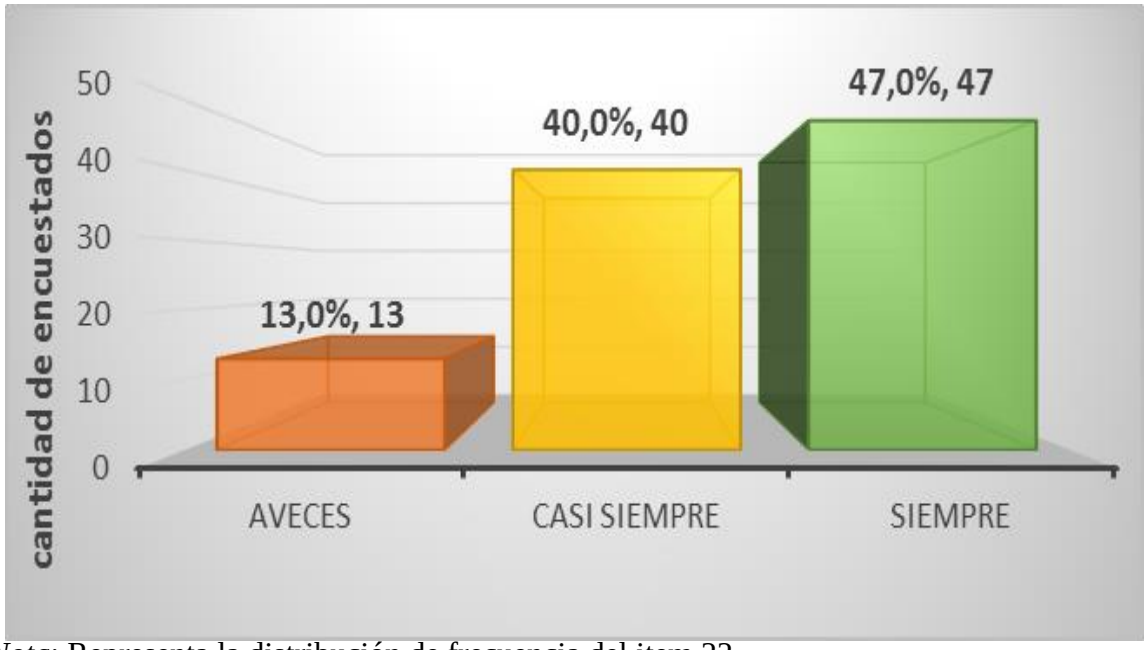
Resultados del ítem 22: Considera que su trabajo aporta al logro de los resultados

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	13	13,0%
casi siempre	40	40,0%
Siempre	47	47,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 22

Figura

Considera que su trabajo aporta al logro de los resultados



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 22

Interpretación: De un total de encuestados, el 47% considera que su trabajo siempre aporta al logro de los resultados, el 40% considera que casi siempre aporta y el 13% opino que su trabajo a veces aporta al logro de los resultados.

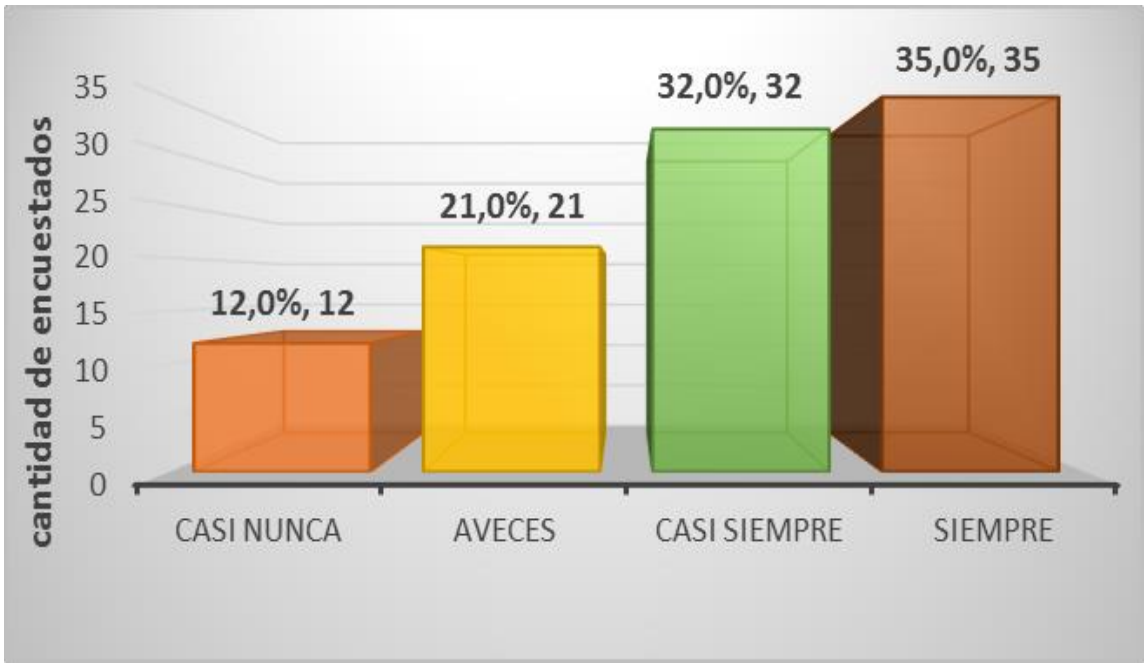
Pregunta 23

Resultados de Ítem 23: El jefe orienta al cumplimiento de los resultados esperados

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
casi nunca	12	12,0%
A veces	21	21,0%
casi siempre	32	32,0%
Siempre	35	35,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 23

El jefe orienta al cumplimiento de los resultados esperados



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 23

Interpretación: De un total de encuestados, el 35% considera que siempre El jefe orienta al cumplimiento de los resultados esperados, el 32% considera que casi siempre orienta y el 12 % consideran que el jefe casi nunca orienta al cumplimiento de los resultados.

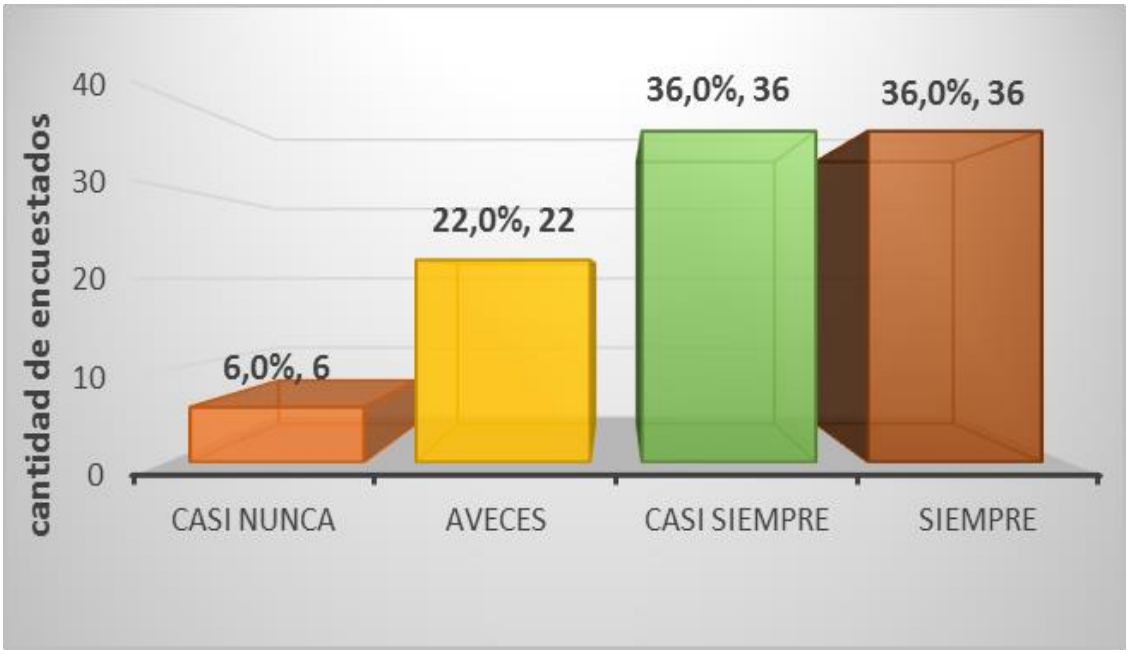
Pregunta 24

Resultados del ítem 24: Se comprende de manera clara las indicaciones brindadas por el jefe

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
casi nunca	6	6,0%
A veces	22	22,0%
casi siempre	36	36,0%
Siempre	36	36,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 24

Se comprende de manera clara las indicaciones brindadas por el jefe



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 24

Interpretación: De un total de encuestados, un 36% considera que siempre se comprende de manera clara las indicaciones brindadas por el jefe, de igual manera un 36% considera que casi siempre se comprende, y el 6% considera que casi nunca se comprende las indicaciones brindadas por el jefe.

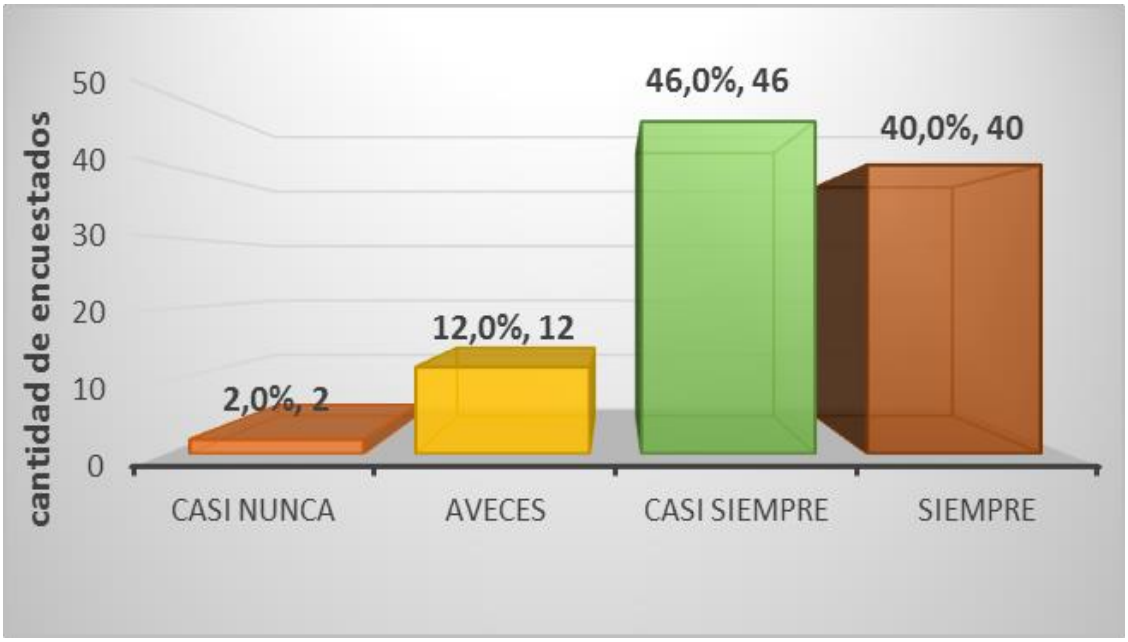
Pregunta 25

Resultados del ítem 25 Usted se adapta fácilmente a los cambios en el trabajo

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
casi nunca	2	2,0%
A veces	12	12,0%
casi siempre	46	46,0%
Siempre	40	40,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 25

Usted se adapta fácilmente a los cambios en el trabajo



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 25

Interpretación: De un total de encuestados, el 46% considera que casi siempre se adapta fácilmente a los cambios en el trabajo, el 40% considera que siempre y un 2% considera que casi nunca se adaptan fácilmente.

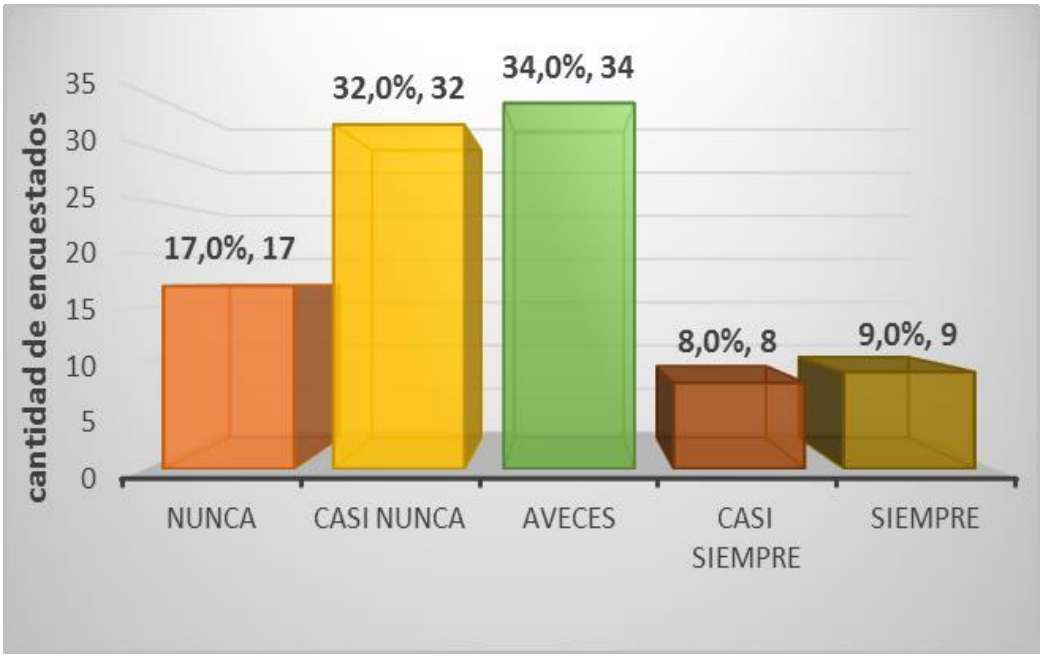
Pregunta 26

Resultados del ítem 26: La institución realiza capacitaciones para fortalecer sus conocimientos.

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	17	17,0%
casi nunca	32	32,0%
A veces	34	34,0%
casi siempre	8	8,0%
Siempre	9	9,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 26

La institución realiza capacitaciones para fortalecer sus conocimientos



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 26

Interpretación: De un total de encuetados, el 34% considera que a veces la institución realiza capacitaciones para fortalecer sus conocimientos, el 32% considera que casi nunca, y 8 % considera que casi siempre la institución realiza capacitaciones.

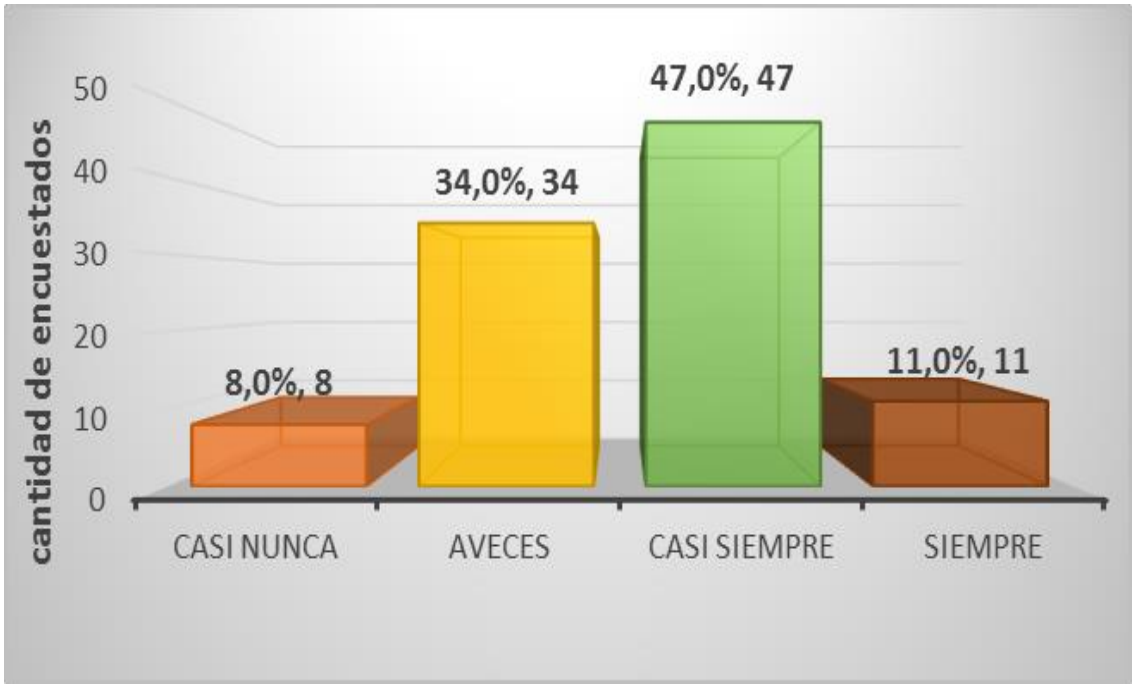
Pregunta 27

Resultados de ítem 27: Considera que sus compañeros tienen conocimientos necesarios para ejercer sus labores

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
casi nunca	8	8,0%
A veces	34	34,0%
casi siempre	47	47,0%
Siempre	11	11,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 27

Considera que sus compañeros tienen los conocimientos necesarios para ejercer sus labores



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 27

Interpretación: De un total de encuestados, el 47% considera que casi siempre sus compañeros tienen los conocimientos necesarios para ejercer sus labores, el 34% manifestó a veces y el 8% menciono que casi nunca tienen los conocimientos necesarios.

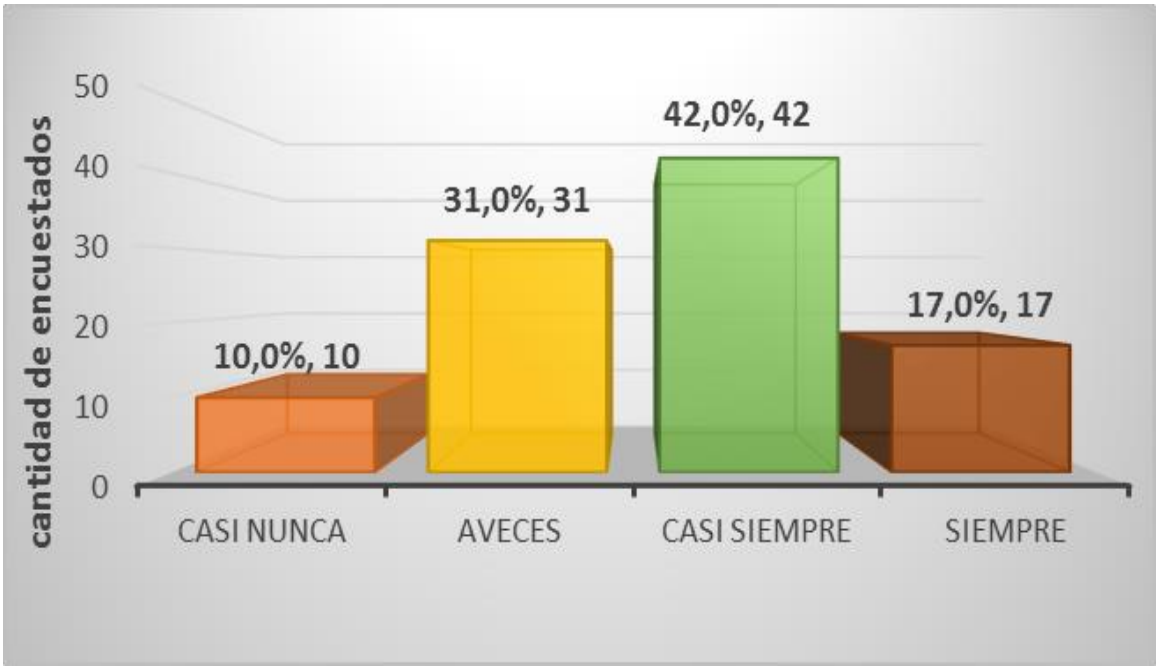
Pregunta 28

Resultados del ítem 28: sientes que tus compañeros se encuentran involucrados con el trabajo en la institucion

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
casi nunca	10	10,0%
A veces	31	31,0%
casi siempre	42	42,0%
Siempre	17	17,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 28

Sientes que tus compañeros se encuentran involucrados con el trabajo en la institucion



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 28

interpretación: De un total de encuestados el 42% menciono que casi siempre siente que sus compañeros se encuentran involucrados con el trabajo en la institución, el 31% opinó que a veces sus compañeros se encuentran involucrados con el trabajo y un 10%menciono que nunca se encuentran involucrados.

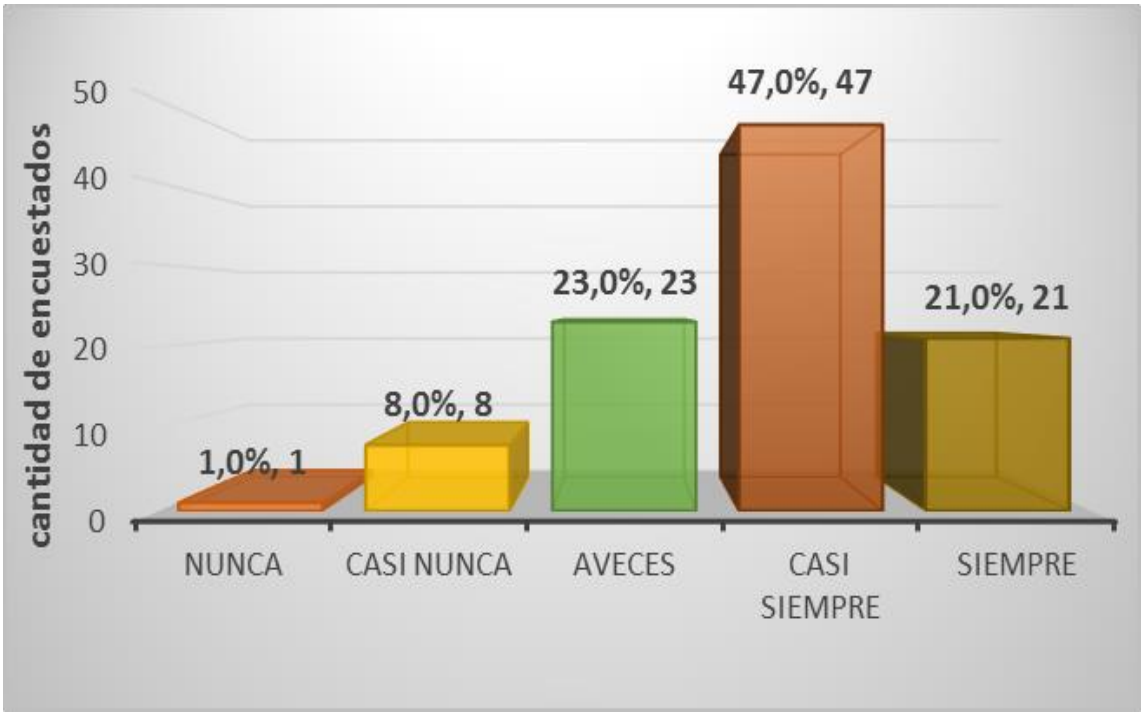
Pregunta 29

Resultados del ítem 29: Sus compañeros de trabajo realizan sus actividades de manera responsable

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	1,0%
casi nunca	8	8,0%
A veces	23	23,0%
casi siempre	47	47,0%
Siempre	21	21,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 29

Sus compañeros de trabajo realizan sus actividades de manera responsable



Nota: Representa la distribución de frecuencia del ítem 29

Interpretación: De un total de encuestados, el 47% menciono que casi siempre sus compañeros de trabajo realizan sus actividades de manera responsable, el 23% mencionó que a veces sus compañeros realizan sus actividades de manera responsable y el 1% considera que nunca lo hacen.

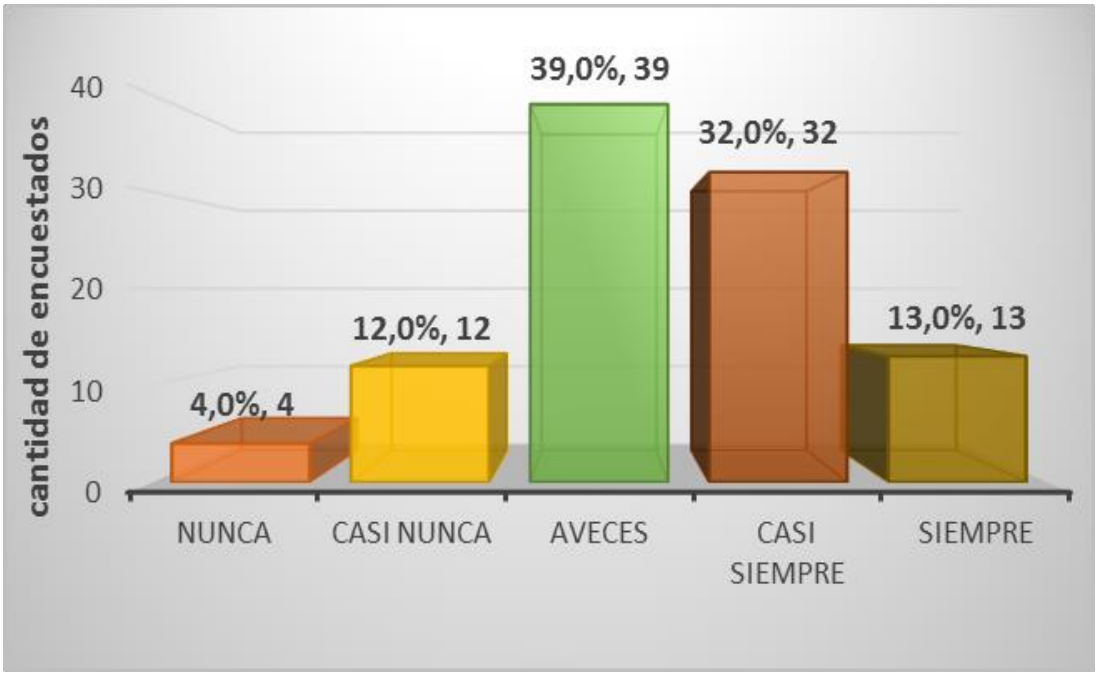
Pregunta 30

Resultados del ítem 30: Te sientes satisfecho con la importancia que te da la institucion

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	4,0%
casi nunca	12	12,0%
A veces	39	39,0%
casi siempre	32	32,0%
Siempre	13	13,0%
TOTAL	100	100

Nota: Muestra la frecuencia de las respuestas del ítem 30

Te sientes satisfecho con la importancia que te da la institucion



Nota: Representa la distribución de frecuencia del item 30

Interpretación: De un total de encuestados, el 39% considera que a veces se sienten satisfechos con la importancia que te da la institución, el 32% considera que casi siempre y el 4% opinó que nunca se sienten satisfechos.

DECRETO Nº 133-2023-UICE/FCE/UNDC

APROBAR SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL

San Vicente de Cañete, 18 de agosto 2023

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Cañete.

VISTO: DECRETO Nº 052-2023-UIFCE/FCE/UNDC de fecha 26 de mayo de 2023, DECRETO Nº 065-2023-UIFCE/FCE/UNDC de fecha 01 de junio de 2023, DECRETO Nº 129-2023-UIFCE/FCE/UNDC de fecha 17 de agosto de 2023, DECRETO Nº 088-2023-UIFCE/FCE/UNDC, de fecha 13 de julio de 2023, DECRETO Nº 099-2023-UIFCE/FCE/UNDC, de fecha 21 de julio de 2023.

CONSIDERANDO:
Que, de conformidad con la Resolución de Comisión Organizadora N° 157-2022-UNDC de fecha 20 de setiembre del 2022, se aprobó el Reglamento General de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete e indica lo siguiente:

LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN;
Que, en el artículo 94 indica*: Concluida la ejecución de los trabajos de investigación con el visto bueno del asesor el interesado presentará a la Unidad de Investigación con un documento copia de su informe de investigación para que sea incorporada en GEDIPI y entregada a cada jurado para su revisión y aprobación. Adicionalmente debe adjuntar una constancia de similitud no mayor del 20% para que el jurado pueda revisar el informe de investigación.*

Que, en el Artículo 95 indica: *Es responsabilidad de los jurados que el informe de investigación esté adecuadamente presentado antes de su aprobación para su sustentación. Aprobado el trabajo de tesis el presidente de jurado en coordinación con los demás miembros fijará la fecha y hora de sustentación la que será comunicada al director de la Unidad de Investigación por lo menos 5 días de anticipación a fin de emitir la resolución de sustentación.*

Que, en el Artículo 96 indica: *La resolución de sustentación se hará de conocimiento público mínimamente dos días antes de la sustentación.*

Que, en el Artículo 97. *Los trabajos de investigación serán sustentados en acto público en la que los miembros de jurado y el sustentante se presentarán con la vestimenta adecuada a la solemnidad del acto (terno)…*

Qué, de conformidad con la resolución de la Comisión Organizadora N° 209-2022-CO/UNDC de fecha 24 de noviembre del 2022, se aprobó la directiva denominada **"Requisitos para la presentación y sustentación del informe final en la modalidad de trabajo de investigación de la Universidad Nacional de Cañete "**, *que en el punto 5.4.4 señala: La Unidad de Investigación programa la sesión de sustentación (puede ser física o virtual) y está obligada a publicar dicha sustentación en las distintas plataformas de la facultad y de la UNDC.*

Es importante señalar que el proceso previo durante y post sustentación será regulado por el protocolo de sustentación especificado en el instructivo para la sustentación de trabajos de investigación de tesis física o virtuales aprobado con Resolución de Decano, por lo que es de lectura obligatoria por parte del sustentante.

Que mediante solicitud (FUT) los estudiantes del taller tesis de Administración aspirantes al título profesional, solicitan a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales **FECHA DE SUSTENTACIÓN.**

Que, mediante **DECRETO Nº 052-2023-UIFCE/FCE/UNDC** de fecha 26 de mayo de 2023, se designa asesores y jurados evaluadores de los estudiantes del taller de tesis aspirantes al titulo profesional de Licenciado en Administración.

Que, mediante **DECRETO Nº 065-2023-UIFCE/FCE/UNDC** de fecha 01 de junio de 2023, RECTIFICAR el error material, contenido en el artículo primero del DECRETO Nº 052-2023-UIFCE/FCE/UNDC de fecha 26 de mayo del 2023 para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración.

Que, mediante **DECRETO Nº 129-2023-UIFCE/FCE/UNDC** de fecha 17 de agosto de 2023, RECTIFICAR el error material, contenido en el artículo primero del DECRETO Nº 052-2023-UIFCE/FCE/UNDC de fecha 26 de mayo del 2023 para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración.

Que, mediante **DECRETO Nº 088-2023-UIFCE/FCE/UNDC**, de fecha 13 de julio de 2023, se **APRUEBA** los proyectos de tesis de los bachilleres participantes del Taller de Tesis de Contabilidad, con la finalidad de optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Que, mediante **DECRETO Nº 099-2023-UIFCE/FCE/UNDC**, de fecha 21 de julio de 2023, se **APRUEBA** los proyectos de tesis de los bachilleres participantes del Taller de Tesis de Contabilidad, con la finalidad de optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Considerando:

El **JURADO EVALUADOR**, **APRUEBA** el **INFORME FINAL** de las tesis, por lo tanto, se declara como **APROBADA** y **APTA** para iniciar **EL PROCESO DE SUSTENTACIÓN**.

Proponiendo como fecha de sustentación **el día domingo 20 de agosto del 2023,** a través de la modalidad presencial según se detalla:

N°	JURADO	TITULO DE LA TESIS	ASESOR	HORA DE SUSTENTACIÓN	JUARDO EVALUADOR
1	Angela Isabel Carbonero Villalobos Liz Milagros Gonzalo Vertiz	El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de los hoteles de Pacarán	Dra. Nieves Elva Baños Chaparro	9:00 a.m.	**PRESIDENTE**

		– Cañete en el año 2022			
2	Madeley Susmara Sulla Rojas Jaanina Villacrez Fernandez	La gestión administrativa y la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Imperial-Cañete, 2022		10:00 a.m.	Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
3	Gonzalo Alfredo Gutierrez Chambergo Alexis Jahir Puma Francia	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA NOTARIA HUGO MAXIMILIANO SALAS ZÚÑIGA DEL DISTRITO DE MALA - 2022		11:00 a.m.	**SECRETARIO**
4	Silvia Vanessa Sanchez de la Cruz Carmen Rosa Pachas Chumpitaz	"Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022	Mg. Maria Guadalupe Valiente Campos	12:00p.m.	
5	Jeniffer Vanessa Magallanes Borjas Andrea del Pilar Pino Cueva	El marketing digital y rentabilidad en las empresas del rubro alimenticio, Cañete 2022		2:00 p.m.	Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega
6	Gianpierre Anthony Sanchez Candela Ruben Clemente Manrique	La gestión administrativa y su relación con la productividad en la municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2022		3:00p.m.	**VOCAL**
7	Marianela Nashely Contreras Sanchez Fiorela Chantal Huamancusi Curi	Clima laboral y desempeño en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Inclusiva de cañete, 2022	Dr. Victor Carmelino Vargas Godoy	4:00 p.m.	
8	Ingrid Ximena Joaquin Carrasco Angelica Viviana Sanchez de la Cruz	Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos De Salud Cañete -Yauyos, 2022		5:00 p.m.	Mg. Julio Wu Matta
9	Daniel Alexander Rivas Acero	Gestión administrativa y calidad de servicio en		6:00 p.m.	

	Lizander Joshua Salas Rivas	la municipalidad distrital de Lunahuaná, 2022			

Que, mediante la Resolución de Comisión Organizadora N° 157-2022-UNDC de fecha 20 de setiembre del 2022, en el **Reglamento General de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete**, se aprobó que las Direcciones de la Unidad de investigación de la Universidad Nacional de Cañete puedan emitir decretos y resoluciones propias de su competencia.

Estando las consideraciones expuestas en cada considerando del presente **DICTAMEN;** y en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución, Ley Universitaria 30220, el Reglamento General de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete aprobado con R.C.O. Nº157-2022-CO/UNDC y la directiva denominada "Requisitos para la Presentación y Sustentación del Informe Final en la Modalidad de Trabajo de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete" aprobada con RCO 209-2022-CO/UNDC.

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES,

DECRETA:
ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO la sustentación de las Tesis presentadas por los estudiantes del Taller de tesis, aspirantes al título profesional de Licenciando en Administración.

ARTÍCULO SEGUNDO: DESIGNAR a los Asesores de Tesis, Jurado Evaluador, y **APROBAR** la fecha y hora de sustentación de las tesis según detalle:

N°	JURADO	TITULO DE LA TESIS	ASESOR	HORA DE SUSTENTACIÓN	JUARDO EVALUADOR
1	Angela Isabel Carbonero Villalobos Liz Milagros Gonzalo Vertiz	El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de los hoteles de Pacarán – Cañete en el año 2022	Dra. Nieves Elva Baños Chaparro	9:00 a.m.	**PRESIDENTE**
2	Madeley Susmara Sulla Rojas Jaanina Villacrez Fernandez	La gestión administrativa y la gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de Imperial-Cañete, 2022		10:00 a.m.	Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
3	Gonzalo Alfredo Gutierrez Chambergo Alexis Jahir Puma Francia	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA NOTARIA HUGO		11:00 a.m.	**SECRETARIO**

		MAXIMILIANO SALAS ZÚÑIGA DEL DISTRITO DE MALA - 2022			
4	Silvia Vanessa Sanchez de la Cruz Carmen Rosa Pachas Chumpitaz	"Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022	Mg. Maria Guadalupe Valiente Campos	12:00p.m.	
5	Jeniffer Vanessa Magallanes Borjas Andrea del Pilar Pino Cueva	El marketing digital y rentabilidad en las empresas del rubro alimenticio, Cañete 2022		2:00 p.m.	Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega
6	Gianpierre Anthony Sanchez Candela Ruben Clemente Manrique	La gestión administrativa y su relación con la productividad en la municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2022		3:00p.m.	**VOCAL**
7	Marianela Nashely Contreras Sanchez Fiorela Chantal Huamancusi Curi	Clima laboral y desempeño en colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Inclusiva de cañete, 2022	Dr. Victor Carmelino Vargas Godoy	4:00 p.m.	
8	Ingrid Ximena Joaquin Carrasco Angelica Viviana Sanchez de la Cruz	Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos De Salud Cañete -Yauyos, 2022		5:00 p.m.	Mg. Julio Wu Matta
9	Daniel Alexander Rivas Acero Lizander Joshua Salas Rivas	Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lunahuaná, 2022		6:00 p.m.	

ARTÍCULO TERCERO: OTORGAR al Jurado de Tesis la administración del acto académico de sustentación según las funciones y responsabilidades de acuerdo con el Reglamento General de Investigación y la directiva de Requisitos para la Presentación y Sustentación del Informe Final en la Modalidad de Trabajo de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete.

ARTÍCULO CUARTO: ENCARGAR a las instancias correspondientes de la Universidad Nacional de Cañete, que adopten las medidas pertinentes que se derivan a partir del presente DECRETO.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE

Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
Director (e) de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Nacional de Cañete

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: SALINAS LOARTE EDGAR AUGUSTO FIR 80604138 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/08/2023 18:24:39-0500

Distribución
- Facultad Ciencias Empresariales
- Escuela Profesional de Administración
- Departamento Académico
- Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 17:00 p.m horas, del día 20 de agosto del 2023, se reunió el Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
Secretario (a): Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega
Paredes Vocal: Mg. Julio Wu Matta

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos De Salud Cañete -Yauyos, 2022"**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración por el graduado: Br. **Angelica Viviana Sanchez de la Cruz**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Uso de recursos audiovisuales			16			16
					Total	16

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. (X) Aprobado, por unanimidad
3. ( ) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de 16 (dieciseis)

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
16	16	16

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), Impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 05:50 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega **Secretario** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte **Presidente** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Mg. Julio Wu Matta **Vocal** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 17:00 p.m horas, del día 20 de agosto del 2023, se reunió el Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a). Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
Secretario (a): Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega
Paredes Vocal: Mg. Julio Wu Matta

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos De Salud Cañete -Yauyos, 2022"**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración por el graduado: Br. **Ingrid Ximena Joaquin Carrasco**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Uso de recursos audiovisuales			16			16
					Total	16

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. (X) Aprobado, por unanimidad
3. ( ) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de 16 (Dieciseis)

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
16	16	16

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración

Siendo las ..... Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega **Secretario** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte **Presidente** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Mg. Julio Wu Matta **Vocal** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

C.E. Nº 014- 2023

LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE, OTORGA LA:

CONSTANCIA
DE INFORME FINAL DE LA TESIS

A Don(ña) **Ingrid Ximena Joaquin Carrasco y Angélica Viviana Sánchez De La Cruz,** aprobada la sustentación de Informe Final con **DECRETO Nº 133-2023-UICE/FCE/UNDC** de fecha 18 de agosto de 2023, por haber presentado su archivo final de investigación que contiene el informe final de la tesis aprobada.

En tal sentido, se expide el presente documento a solicitud del interesado(a), para los fines que determine oportuno.

San Vicente de Cañete, 28 de agosto de 2023

Firmado digitalmente por: SALINAS LOARTE EDGAR AUGUSTO FIR 80604138 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28/08/2023 09:12:38-0500

FIRMA

Edgar Augusto Salinas Loarte
Director (a) de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Nacional de Cañete

Exp. Nº 154154

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada".

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: URIBE HERNANDEZ Yrene Cecilia FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/11/2023 16:15:29-0500

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Código N°003

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD

Yo, Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: "Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos De Salud Cañete -Yauyos, 2022"

Cuyos autores son, Ingrid Ximena Joaquin Carrasco, identificado con DNI N° 72130887 y Angélica Viviana Sánchez De La Cruz, identificado con DNI N° 70263820, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del **6%,** verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Cañete, 22 de noviembre del 2023

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

VALIDADO POR:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos De Salud Cañete -Yauyos, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	6%	3%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	rest7.undc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada “copia no controlada”

- Recibo Digital

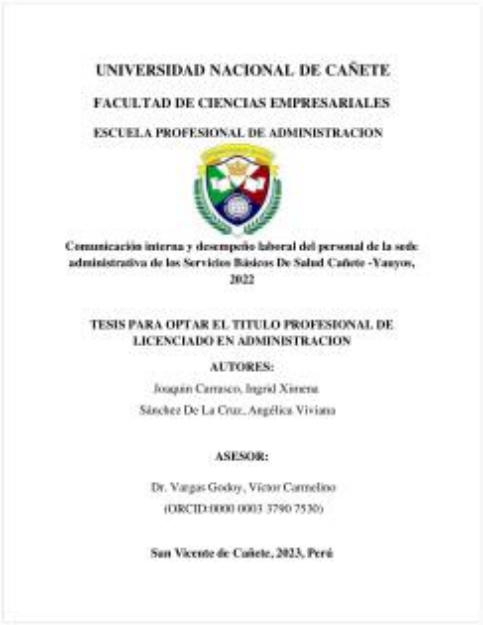
turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma quesu trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	INGRID XIMENA JOAQUIN CARRASCO
Título del ejercicio:	TESIS POR SUSTENTAR
Título de la entrega:	Comunicación interna y desempeño laboral del personal de ...
Nombre del archivo:	INFORME_FINAL_JOAQUIN_Y_SANCHEZ_R_2_R_1.pdf
Tamaño del archivo:	3.48M
Total páginas:	138
Total de palabras:	23,654
Total de caracteres:	110,589
Fecha de entrega:	08-nov.-2023 11:44a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2221811239



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Comunicación interna y desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los Servicios Básicos De Salud Cañete -Yauyos, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTORES:

Joaquin Carrasco, Ingrid Ximena

Sánchez De La Cruz, Angélica Viviana

ASESOR:

Dr. Vargas Godoy, Victor Carmelino

(ORCID:0000 0003 3790 7530)

San Vicente de Cañete, 2023, Perú

Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.