

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Programa De Estudios De Administración



La comunicación interna y el desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ - 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Moreno Aguilar, Ibon Natali

Asesor:

López Morillas, Alejandro

Chimbote - Perú

2020

1. Palabras clave

| | |
|---------------------|-----------------------------------------|
| <i>Tema</i> | Comunicación Interna, desempeño laboral |
| <i>Especialidad</i> | Administración de empresas |

Línea de investigación

| | |
|--------------------------------|---------------------|
| Líneas de investigación | Talento Humano |
| Área | Ciencias Sociales |
| Sub área | Economía y Negocios |
| Disciplina | Economía |

Keywords

| | |
|------------------|-----------------------------------------|
| <i>Theme</i> | Internal Communication, job performance |
| <i>Specialty</i> | Business Administration |

Line of Research

| | |
|-------------------------|----------------------|
| Line of research | Human Talent |
| Area | Social Sciences |
| Sub Area | Economy and business |
| Discipline | Economy |

2. Título

**“La Comunicación Interna y el Desempeño Laboral en
COFOPRI/OZCAJ-2020”.**

3. Resumen

El presente trabajo tiene como propósito general establecer la manera en que la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores del Organismo de Formalización de Propiedad Informal – COFOPRI/OZCAJ-2020.

El presente proyecto de investigación es de tipo descriptivo–correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal; la población estuvo conformada por todos los colaboradores del Organismo de la Propiedad Informal COFOPRI/OZCAJ-2020, haciendo un total de 42 colaboradores. La técnica que se manejó fue la encuesta para ambas variables y el cuestionario como instrumento de recolección de datos el cual fue aplicado a todos los trabajadores, permitiendo obtener datos relacionados al tema de estudio.

En el presente trabajo de investigación se obtuvo como resultado la correlación de Rho Spearman es = 0.693 la que representa una correlación significativamente positiva, con un nivel de significancia = 0.000; lo que nos indica que la comunicación interna contribuye a generar desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020, aprobándose de esta manera la hipótesis de estudio.

4. Abstract

The general purpose of this work is to establish the way in which internal communication is related to the work performance of each of the workers of the Informal Property Formalization Agency - COFOPRI / OZCAJ-2020.

The present research project is descriptive-correlational, with a non-experimental, cross-sectional design; the population was made up of all the collaborators of the Informal Property Organization COFOPRI / OZCAJ-2020, making a total of 42 collaborators. The technique used was the survey for both variables and the questionnaire as a data collection instrument which was applied to all workers, allowing data related to the study topic to be obtained.

In this research work, the Rho Spearman correlation was = 0.693, which represents a significantly positive correlation, with a level of significance = 0.000; which indicates that internal communication contributes to generating job performance in COFOPRI / OZCAJ-2020, thus approving the study hypothesis.

ÍNDICE

| | Página |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1. Palabras clave | i |
| 2. Título de la investigación | ii |
| 3. Resumen | iii |
| 4. Abstract | iv |
| Índice | v |
| 5. Introducción | 1 |
| 5.1. Antecedentes y fundamentación científica | 1 |
| 5.1.1. Antecedentes | 1 |
| 5.1.2. Fundamentación científica | 8 |
| Comunicación Interna | 8 |
| La comunicación intrapersonal e interpersonal | 9 |
| Canales de la comunicación interna | 12 |
| Desempeño Laboral | 13 |
| Dimensiones en la variable de desempeño laboral | 14 |
| 5.2. Justificación | 18 |
| 5.2.1. Justificación Teórica | 18 |
| 5.2.2. Justificación Práctica | 19 |
| 5.3. Problema | 20 |
| 5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables | 20 |
| Matriz de Operacionalización de las Variables | 22 |
| 5.5. Hipótesis | 29 |
| 5.6. Objetivos | 29 |
| 6. Metodología | 30 |
| 6.1. Tipo y diseño de investigación | 30 |
| 6.2. Población y muestra | 31 |
| 6.3. Técnicas e instrumentos de investigación | 32 |
| 6.4. Procesamiento análisis de la información | 32 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 7. Resultados | 33 |
| 7.1.Descripción de los resultados | 33 |
| Tabla 1: Nivel de Comunicación Interna | 33 |
| Tabla 2: Nivel de las dimensiones de la Comunicación Interna | 34 |
| Tabla 3: Nivel de Desempeño Laboral | 35 |
| Tabla 4: Nivel de las dimensiones del Desempeño Laboral | 36 |
| 7.2.Caracterización de las variables | 37 |
| Tabla 5: Caracterización de la comunicación Interna | 37 |
| Tabla 6: Caracterización del Desempeño Laboral | 39 |
| 7.3.Prueba de Normalidad | 41 |
| 7.4.Contrastación de Hipótesis | 42 |
| 8. Análisis y discusión | 50 |
| 9. Conclusiones y recomendaciones | 57 |
| Recomendaciones | 59 |
| 10. Agradecimiento | 60 |
| 11. Referencias bibliográficas | 61 |
| 12. Anexos | 65 |

5. Introducción

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

5.1.1. Antecedentes

Fernández (2019), autor concluye que en la USAM la comunicación interna interviene en el desempeño profesional del trabajador administrativo, el personal no hizo un buen uso de la comunicación interna, por lo tanto, su desempeño laboral se vio afectado. Encontraron que el nivel de desempeño laboral era muy bajo; no utilizaron correctamente los medios de comunicación, lo que resultó poca fluidez por la información insuficiente; también se determinó que el desempeño laboral de los empleados fue medio, los empleados completaron el trabajo relativamente, la motivación y el apoyo laboral del supervisor fueron bajos y no cuentan con un sistema de recompensa o reconocimiento. A través de la averiguación y los resultados, el objetivo es que las autoridades universitarias perciban qué sucede cuando la comunicación interna se utiliza de manera efectiva entre el personal de gestión y el poder real detrás de la mejora de la comunicación.

Gonzales, Gonzales (2019), autor concluye que existe relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Chimú SRL, el nivel de comunicación interna es aceptable por la limitada relación entre colaboradores y sus superiores, respecto a la comunicación descendente un 30% de los encuestados muestran indiferencia entre la relación con sus jefes inmediatos, mientras tanto se refleja un escaso interés en la comunicación ascendente que hay de los colaboradores a través de comentarios y sugerencias; finalmente la comunicación horizontal se percibe como un flujo menos deficiente con alrededor de un 15% que manifiesta que hay poca integración, coordinación y confianza entre colaboradores. En cuanto al desempeño laboral el nivel es aceptable, según el estudio realizado el 15% de los

encuestados percibe que tienen un nivel deficiente en cuanto a calidad, el 22% manifiesta la falta de condiciones óptimas para el desarrollo de sus labores, y el nivel de rendimiento según encuestados el 50% de trabajadores no muestran interés en establecer una política para realizar sus labores sin errores.

Maza (2018), el autor determina que, la comunicación interna está relacionada con el desempeño profesional de los colaboradores de la unidad de recursos humanos de la UGEL 04 Comas; se tiene como resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0.788, lo que demuestra que existe una significativa correlación positiva entre estas dos variables. Se concluye que si una organización tiene una apropiada comunicación interpersonal aumentará el desempeño laboral de los trabajadores en la institución, pues en el resultado de correlación de Rho Spearman es 0,625 lo que demuestra que existe una significativa correlación positiva. De igual forma, si existe una excelente comunicación intrapersonal, aumentará el desempeño laboral en el trabajo en equipo organizacional; logrando así una buena comunicación organizacional y un mejor desempeño laboral.

Roncal y Zelada (2017), autores concluyen que la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GAP se encuentran en un nivel medio según percepción de más de la mitad sus trabajadores, donde los tipos de comunicación interna que utilizan es la comunicación descendente según orden jerárquico de su cronograma; finalmente de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la comunicación interna tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GAP, obteniendo como resultado un nivel medio, es así donde se permite proponer estrategias nuevas en la empresa.

Trujillo (2017), el autor concluye que la comunicación interna tiene un impacto positivo en el ambiente de la organización, y se recomienda realizar una comunicación interna constituida, en la que todos los miembros de la

institución sean considerados como emisores de la comunicación. En este estudio se estableció que la comunicación interna interviene en el clima organizacional de los trabajadores de las instituciones públicas descentralizadas del sector energético y minero de la provincia de Lima.

Ferrer (2017), el autor concluye que como resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,776, existe una relación muy considerable entre la gestión administrativa y el desempeño laboral según percepción del personal de la MPC 2016. Cabe señalar que el grado de esta relación es muy alto, esto muestra que las características de la gestión administrativa están relacionadas con las capacidades de desempeño laboral.

Charry (2017), autor indica que existe una significativa correlación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en $r = 0,959$; en cuanto a la comunicación y sus dimensiones obteniendo como resultado una media general de 56.5%, confirmando de esta manera la existencia de una ineficiente comunicación interna. Cabe precisar que el clima organizacional y sus dimensiones dieron como resultados muy por debajo del promedio esperado, siendo necesario implementar mejoras en los medios de comunicación interna y de esta manera generar un verdadero interés del colaborador en relación con la institución; en cuanto al clima organizacional se debe desarrollar un plan de trabajo que contribuya a la mejora de este, como la realización de benchmarking entre equipos y áreas logrando así la identificación y comparación de los niveles de clima organizacional.

Manzano (2017), autor concluye que la comunicación interna influye en su desempeño laboral según el 36% del total de los encuestados del estudio realizado, utilizando adecuadamente los medios y tipos de comunicación interna proponiendo de esta manera mejorar el plan para incrementar el compromiso de los trabajadores con la organización. Así mismo 72 % de los encuestados ostentan que en la institución prevalece la comunicación informal como el rumor,

dificultando una efectiva circulación de los mensajes, siendo esta una barrera de comunicación. Por otro lado para mejorar el desempeño laboral se debe tener en cuenta factores motivacionales como programas de capacitación y desarrollo profesional.

Saboya (2016), autor concluye que en la UNSM–Sede Central, Las variables de comunicación interna sí afectan significativamente las variables de desempeño laboral, lo que indica que a mayor grado de comunicación interna, mayor desempeño laboral y menor grado de comunicación interna, menor desempeño laboral. Su objetivo principal es establecer el predominio de la comunicación interna en las variables de desempeño laboral interno de la UNSM–Sede Central.

Nieto (2015), autor determina que: Las habilidades de comunicación y el clima organizacional son en ocasiones beneficiosos, es decir, requieren el desarrollo de habilidades de expresión, habilidades de observación, empatía, creencias, conciencia comunitaria y dimensiones de liderazgo rector. Además, en cuanto a la correlación entre variables de habilidades comunicativas y variables de clima organizacional, se puede encontrar que muestran un grado moderado de correlación positiva. Esto demuestra que existe una gran responsabilidad de mejorar la expresión, la observación y la simpatía para corregir algunas de las fallas que afectan las creencias, el sentido de pertenencia y la identificación con el sistema, especialmente la comprensión de los órdenes y procedimientos adoptados por la organización, Director de la Institución Educativa N° 16642, El Triunfo, 2014.

Linares (2015), autor concluye que hay una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, como lo demuestran las investigaciones, por lo que se debe prestar más atención a esta variable. Promover comportamientos de ventas, educación y aprendizaje para lograr cambios que conduzcan a su desempeño. El autor realizó una encuesta y utilizó

esta encuesta como herramienta. Su población se compone de dos grupos, un grupo tiene 87 empleados y el otro grupo tiene 5 jefes, se trabajó con toda la población y como resultado se muestra que el 74% de las personas piensa que la comunicación interna es deficiente, lo que afecta en gran medida su desempeño. Por tanto, se puede concluir que una mala comunicación afectará el desempeño laboral.

Balarezo (2014), autor finiquita que la comunicación organizacional interviene directamente en el descenso de la producción y el progreso organizacional de San Miguel Drive, así como las actitudes de los trabajadores. Las deficiencias de la comunicación de la organización interna están afectando la coordinación de las tareas y responsabilidades de la organización interna. Muchos trabajadores de la empresa tienen poco conocimiento de los tipos de comunicación que existen dentro de la organización y, a menudo, consideran que los medios de comunicación interna son regulares, por lo tanto se presentó una propuesta titulada: "Diseño de estrategia para mejorar la comunicación organizacional interna de la empresa SAN MIGUEL DRIVE". El clima organizacional de la empresa es inadecuado para los trabajadores y su desenvolvimiento, debido a que el trabajo en equipo está siendo afectado al realizar la distribución de sus funciones.

Montenegro y Rodríguez (2014), los autores determinaron que existe relación entre la comunicación interna con la organización y gestión de la I.E. Micaela Bastidas en la región de Iquitos, y recomiendan mejorar la comunicación interna a través del desarrollo la comunicación descendente y ascendente, utilizando los canales y medios de comunicación, tales como orales, escritas y electrónicas, los cuales se pueden desarrollar siguiendo el MOF así como también el reglamento interno de funciones de esta manera mejorando la gestión organizacional formal, y la comunicación informal a través de la cultura organizacional y toma de decisiones.

Tuesta (2010), autor determinó que el objetivo es establecer resultados de la evaluación de la comunicación organizacional interna y su calidad en las instituciones educativas. Para fines de investigación, se utilizan métodos explicativos descriptivos y métodos descriptivos cualitativos. La muestra de investigación es de 37 personas, utilizando cuestionarios y guías de observación de la literatura como herramientas. Respecto a este estudio, los autores concluyeron que la autoevaluación puede recolectar datos importantes relacionados con la gestión institucional para implementar nuevos procesos de calidad y comunicación; es necesario mejorar el proceso de comunicación en la organización, el cual debe ser establecido por los educadores participantes puesto en práctica y deben mejorar en la planificación y gestión de reuniones para promover medios de comunicación formales.

Pelaes (2010), el autor determina que presenta una relación directa entre el clima organizacional de la empresa Telefónica y la satisfacción del cliente, teniendo como dimensiones del clima organizacional relación interpersonal, estilo de gestión, sentido de pertenencia, retribución, la distribución de recursos, la estabilidad. La claridad y coherencia de la dirección y los valores institucionales, donde se recomienda desarrollar cursos para los trabajadores tales como empoderamiento e identidad organizacional y sus funciones; implementar actividades que fomenten la unión a través de talleres de juegos donde programen y solucionen conflictos entre los trabajadores y la mejora de la comunicación entre compañeros de trabajo de la mano con cursos de motivación laboral y reajustar incentivos laborales.

González (2004), autor concluye que: La comunicación interna es ligeramente superior a la lineal, y se mueve en una dirección dinámica, ya que los profesores declaran interés en estar al tanto de los procedimientos para incrementar el desempeño académico de la universidad a través de sus aportes mediante un plan de comunicación interna para toda la organización, así mismo

fomentar la participación en equipos de trabajo elaborando nuevas estrategias propuestas por cada área, el plan de comunicación debe difundirse a través de las diferentes tipos de comunicación. Es responsabilidad de los jefes departamentales hacer conocer el estatuto académico para que los profesores sepan sus responsabilidades, fomentar integración a través del trabajo en conjunto, iniciar la comunicación interpersonal entre todos los colaboradores, integrar a los docentes, orientar al equipo de trabajo en la búsqueda de medidas o propuestas; logrando de esta manera una buena comunicación, integración y buen desempeño de todos los docentes de la Universidad de Occidente.

Barba y Cabrera (2003), el autor menciona que, en conclusión, la comunicación interna de la Universidad de las Américas es excelente, pero muy poco satisfactoria, pues las diferentes respuestas tienden a ser neutrales, lo que demuestra que la información obtenida a través de los diferentes medios, esta no es del todo completa abierto, oportuno y claro. La comunicación entre cada área es excelente, pero la información recibida de diferentes áreas no es la más satisfactoria, pues no todos los planes se comunican entre departamentos, lo que demuestra que aunque los docentes consideren que existe comunicación esta comunicación es deficiente. Los métodos de comunicación más utilizados son jefes y correos electrónicos, mientras que los menos mencionados son equipos de trabajo y encuestas o cuestionarios. Los tipos de comunicación descendente y horizontal son buenos, pero comunicación ascendente, el resultado es negativo por este motivo, se propuso un plan de acción para perfeccionar la comunicación dentro de la organización.

5.1.2. Fundamentación científica.

Comunicación Interna

Chiavenato (2011) menciona que: La comunicación es el intercambio de información o significado entre dos personas. En otras palabras, es el proceso de transferir información y significado entre dos o más personas. Esta es también una forma de conectarse con otros a través de ideas, hechos, pensamientos o valores. Además, también mencionó: que a través de la comunicación, los individuos pueden expresar sentimientos y conocimientos, incluidas las transacciones entre ellas. En todas las comunicaciones, hay al menos dos personas: una persona que envía un mensaje y una persona que recibe el mensaje. Una persona sola no puede comunicarse y solo puede comunicarse si hay otro destinatario. Sin comunicación, una organización no puede coexistir ni operar; esta es una red en la que compone y ordena todas sus partes. (p. 59)

Collado (1991) citado por **Montenegro y Rodríguez (2014)** dice que: la comunicación interna es una serie de actividades que realiza cualquier institución o empresa para establecer y generar una buena relación con y entre los trabajadores de la organización, a través del uso de los diversos medios de comunicación, de manera que se mantengan integrados y motivados, logrando contribuir a las metas organizacionales (p. 8).

Según Kreps (1990) citado por **Morales (2001)** Se menciona que la comunicación interna se puede definir como: "el modelo de mensaje compartido entre los colaboradores de la organización; es la interacción entre las personas dentro de la organización y entre sus colaboradores (p. 219). Además, **Costa (1998)** menciona que La comunicación interna debe: "Es fluida, implicada, motivadora, motivadora y eficaz. Debe establecer a una cultura y una identidad y estar guiada por la satisfacción del cliente" (p. 219).

Según Degot (1988) citado por **Montenegro y Rodríguez (2014)** define que: "La comunicación interna compone el sistema nervioso, lo que hace que la organización sea cohesiva y permite a los miembros cooperar y coordinarse entre sí" (p. 7).

La comunicación intrapersonal e interpersonal:

Comunicación intrapersonal. Según **Peña y Batalla (2016)** citado por **Trujillo (2017)** mencionan que: "La comunicación interpersonal enfatiza cómo los individuos perciben o escuchan los mensajes recogidos y la manera en que codifican o definen los mensajes encargados" (p. 24)

Según **Tessi, (s.f.)** citado por **Trujillo (2017)** Señala como una forma de codificar el mensaje para que las personas logren transmitirlo en su ambiente. Este tipo de información tiene lugar en el medio del cerebro humano. Los sentimientos, pensamientos, percepciones y emociones de las personas pueden cambiar el verdadero significado de la información. (p.42)

Comunicación interpersonal. **Zayas (2011)** citado por **Trujillo (2017)** muestra que: la comunicación interpersonal es la más práctica de todas las interacciones interpersonales, porque las interacciones interpersonales aquí tienen lugar directamente y son más intensas. Además, esta comunicación es un cuadro de cómo desempeñan las relaciones interpersonales. (p. 25).

Tipos de comunicación interna:

Comunicación descendente

Nosnick (1988) citado por **Montenegro y Rodríguez (2014)** define qué Comunicación descendente: es un método de remisión de información de los directores a los empleados, cuyo objetivo es brindar una orientación laboral suficiente y específica a través de estas comunicaciones: ¿quién debe hacer qué, cuándo, cómo, dónde y por qué? (p. 12)

Morales (2001) Se refiere a la comunicación descendente que generalmente se considera una forma natural o espontánea de comunicar información en una organización. Se eleva desde la alta dirección y luego desciende verticalmente a niveles inferiores. Guiar cabalmente el proceso de los trabajos realizadas en una organización es una herramienta de gestión muy importante. Su tarea es transmitir instrucciones y órdenes de acuerdo con las acciones que debe ejecutar cada miembro (responsable y subordinados) que constituyen la organización o las metas que se deben alcanzar, así como todos los aspectos necesarios para su correcto funcionamiento. (p. 227)

Comunicación ascendente:

Robbins y Judge (2013) mencionan que: la comunicación ascendente fluye hacia los niveles más altos de la empresa o institución. Se manipula para aportar retroalimentación a los gerentes, comunicar sobre el proceso para lograr sus objetivos y plantear inconvenientes existentes. La comunicación ascendente admite a los gerentes comprender cómo se sienten los empleados con respecto al trabajo, los miembros y toda la organización. Los directivos también usan la comunicación ascendente para conseguir doctrinas sobre cómo perfeccionar las cosas. (p. 339)

Morales (2001) menciona que: la comunicación ascendente o el flujo de comunicación ascendente proviene del nivel inferior de la empresa u organización, y su recorrido es opuesto al descendente; se origina en la base de los colaboradores, y es directamente a través de diferentes caminos según la organización de los formales medios de comunicación hacia los gerentes de la organización (p. 230)

Goldhaber (1984) citado por **Montenegro y Rodríguez (2014)** se precisa a la comunicación ascendente como: "La comunicación que se produce cuando los trabajadores o colaboradores de los niveles inferiores entregan uno o más mensajes al nivel superior de la estructura organizativa a través de medios de comunicación formales e informales". (p. 12)

Comunicación horizontal

Robbins y Judge (2013) mencionan que: La comunicación horizontal se refiere a: "la comunicación entre los trabajadores de un mismo grupo de trabajo, entre colaboradores del mismo nivel de grupo de trabajo, entre el mismo nivel de directivos o entre cualquier nivel de personal parecido" (p. 339).

Flores (1973) citado por **Montenegro y Rodríguez (2014)** asegura que: "Este tipo de comunicación apoya a promover el trabajo en unidad y permite a los empleados mejorar la motivación para ser reconocidos y relacionados con el equipo de trabajo". (p. 14).

Fernández (2009) citado por **Saboya (2016)** menciona que la comunicación horizontal: "permite el intercambio simultáneo de información (escrita o verbal) en un idéntico nivel de áreas o entre diferentes áreas y diferentes puestos, mejorando así los procesos entre departamentos y mejorando la toma de decisiones que involucran diferentes áreas de trabajo" (p.22)

Canales de la comunicación interna:

Los canales de comunicación oral

Montenegro y Rodríguez (2014) Mencionaron los canales de comunicación oral como los canales de difusión de mensajes mediante códigos verbales. La importante ventaja de utilizar canales verbales es que pueden proporcionar comentarios rápidos. Si el mensaje debe caminar por distintos individuos y / o grupos de estos, su principal desventaja es que puede producir distorsión. (p. 17)

Robbins y Judge (2013) mencionan que: El importante medio es la comunicación oral. Los alegatos, las querellas propias o grupales y los murmullos o chismes inconsecuentes son signos públicos de comunicación oral. Las ventajas son la velocidad y la retroalimentación. Puede remitir mensajes verbales y recoger respuestas en el menor lapso posible. Si el destinatario no está convincente del mensaje, la retroalimentación rápida le admite al remitente detectar y corregir rápidamente el mensaje. Como indicó un competitivo: "La comunicación continua cara a cara es la principal manera de transferir y absorber información de los colaboradores". Siempre surge la principal desventaja, un mensaje debe pasar por varias personas: cuantas más personas, mayor posibilidad de distorsión. (p. 340)

Los canales de comunicación escritos: Montenegro y Rodríguez (2014) Mencionaron canales escritos: canales a través de los cuales se difunden mensajes codificados mediante frases o símbolos escritos. El uso de canales escritos es muy significativo para obtener registros permanentes, tangibles y verificables; y suele obligar a las personas a pensar más detenidamente en los contenidos a comunicar. Pueden estar bien pensados, serán lógicamente claros, serán más precisos, pero necesitan más tiempo. (p. 17)

Robbins y Judge (2013) mencionan que: "La comunicación escrita contiene memorandos, cartas, comunicaciones por fax, correo electrónico, mensajería instantánea, revistas organizacionales, tableros de anuncios (incluidos tableros de anuncios electrónicos) y cualquier otro equipo que utilice frases o símbolos escritos para la transmisión" (p. 341).

Los canales de comunicación electrónicos

Montenegro y Rodríguez (2014) Mencionaron los canales electrónicos: a través de estos canales se difunden mensajes que utilizan códigos electrónicos, como la televisión en circuito cerrado, las videoconferencias, las transmisiones multimedia y todas las tecnologías propias a Internet. La tecnología relacionada con Internet es sin duda el canal electrónico de más rápido crecimiento en las últimas décadas. (p. 17)

Robbins y Judge (2013) Hacen mención la comunicación electrónica como: un medio de comunicación esencial en las instituciones de hoy: en aproximadamente el 71% de los argumentos, el principal método de comunicación es la comunicación electrónica, que incluye correo electrónico, mensajería de texto, software de red, blogs y videoconferencia. (p.345)

Desempeño Laboral

Además, **Chiavenato (2011)** Indica que en el desempeño de un puesto, este desempeño es situacional, varía de persona a persona y obedece de los innúmeros componentes que lo afectan. El valor de la recompensa y su dependencia de las aspiraciones del individuo determina la cantidad de voluntad que una persona está prevenido a realizar. Ésta es una relación costo-beneficio perfecta. A su vez, los esfuerzos individuales dependen de las capacidades y habilidades de los miembros y de su comprensión del papel que

desempeñarán. Por tanto, el desempeño del puesto es en función de todas las variables que lo regulan. (p. 243)

Según **Chiavenato (2011)** citado por **Saboya (2016)** indica que: El desempeño laboral muestra el desempeño de cada colaborador en las acciones que se le asignan internamente en el ámbito de su trabajo, el desempeño se evaluará en función de la capacidad del trabajador para realizar las actividades anteriores, tomando en cuenta el tiempo y la capacidad laboral. Utilice los recursos materiales utilizados para realizar las actividades anteriores. De igual forma, el desempeño laboral también es de ayuda para la institución o empresa, porque puede hacer que la organización sea consciente de si realmente cuenta con personal competente para las diferentes áreas de trabajo, y si plasma con las particularidades para realizar las acciones relacionadas con el puesto, y si no es el caso, seguirá siendo útil. Capacitación para mejorar este tema. (p.23)

Dimensiones en la variable de desempeño laboral:

Eficacia y eficiencia

Según **Chiavenato (2011)** fundamentó que: "Desde la figura de la eficacia y la eficiencia, cada organización debe ser considerada al mismo tiempo. La eficiencia es una medida estándar para medir la obtención de resultados, y la eficacia es una medida normativa para medir el uso de recursos en un proceso. En términos económicos, la efectividad se describe a su capacidad para integrar las necesidades sociales a través de los productos (bienes o servicios) que se brindan, y la eficiencia es la concordancia técnica entre insumo y producto, en estos términos eficiencia es la proporción entre costo y beneficio. La eficiencia se describe a la excelente manera (mejor manera) de hacer algo o de hacer algo (método), de modo que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se puedan utilizar del modo más razonable permitido. La eficiencia está relacionada con los medios, técnicas y

procedimientos más adecuados que se han planificado y organizado convenientemente para garantizar el mejor uso de los recursos disponibles. La eficiencia no tiene nada que ver con el propósito, sino con los medios. La realización de las metas planificadas no está dentro del ámbito de la eficiencia, este es un problema relacionado con la efectividad". Sin embargo," Sin embargo, la efectividad y la eficiencia no siempre van de la mano". La eficiencia operativa de la organización puede ser muy alta, pero viceversa. Puede que tampoco sea eficaz. La empresa ideal debe ser una empresa eficiente y eficaz". (p. 24; 25).

Motivación

Según **Chiavenato (2011)** menciona que: Para comprender el comportamiento humano, es necesaria una comprensión básica de la motivación. Es difícil precisar textualmente el significado de motivación porque la motivación se ha utilizado de diversas formas. Por lo general, la motivación se refiere a todo aquello que incita a las personas a proceder de determinada forma o al menos provoca una determinada tendencia y una determinada conducta. Este lanzamiento a la acción logra ser causado por estímulos externos (del entorno) o consigue ser organizado internamente por el proceso psicológico del sujeto. En este sentido, la motivación está congruente con el sistema cognitivo humano. Krech, Crutchfield y Ballachey explicaron: "Las acciones humanas están guiadas por el conocimiento de sus propios pensamientos, creencias y previsión. Sin embargo, preguntarse por qué actuó de esta manera causaría problemas de motivación. El papel de la motivación reside en la iniciativa y el impulso, que se traduce en frases como pretensión y desconfianza (miedo, desconfianza y duda). Este individuo anhela autoridad y estatus, y teme la exclusión social y las coacciones a la autoestima. Asimismo, la motivación se esfuerza por lograr un objetivo determinado y los seres humanos gastan energía para lograrlo". (p.47; 48)

Robbins y Judge (2013) definen a la motivación: Como un proceso que influye en la fuerza, orientación y permanencia de los propios esfuerzos para lograr una meta. Aunque la motivación suele estar relacionada con el esfuerzo por lograr cualquier objetivo, estaremos limitados a las metas institucionales para expresar nuestro interés especial en los comportamientos relacionados con nuestra responsabilidad. Asimismo, no mencionaron: “Los tres elementos básicos en la enunciación son resistencia, orientación y durabilidad. La intensidad se describe a la voluntad que realiza cualquier persona. Este es el componente más importante cuando se habla de motivación, pero es poco probable que una alta intensidad produzca resultados beneficiosos en el desempeño laboral salvo que la dirección del esfuerzo sea beneficiosa para la clasificación. Por tanto, debemos suponer tanto la calidad como la intensidad del trabajo. El trabajo que nos interesa está encaminado a las fines de la organización y es sólido con las metas. Finalmente, la motivación es persistente, es decir, cuánto tiempo una persona podrá sostener sus esfuerzos. Las personas motivadas insisten en completar las tareas durante el tiempo suficiente para lograr sus objetivos. (p. 202)

Evaluación:

Chiavenato (2011) menciona que: La evaluación del desempeño es una evaluación metodológica del desempeño laboral de cada individuo y su potencial del progreso futuro. Toda apreciación es un proceso de inculcar o calificar el valor, la excelencia y la particularidad de una persona. La evaluación de las personas que desempeñan roles en la organización se realiza mediante la aplicación de varios procedimientos con diferentes nombres, tales como evaluación de desempeño, evaluación de desempeño, evaluación de trabajadores, informe de progreso, valoración de eficacia funcional, etc. Algunos de las percepciones son intercambiables. En síntesis, la evaluación del desempeño es una noción dinámica, porque la organización siempre valúa a los

colaboradores de manera formal o informal de forma continua. Además, la evaluación del desempeño es una habilidad de gestión importante en las actividades administrativas. Se trata de un medio para detectar la supervisión e integración del personal entre los empleados y la organización o puesto, asimismo la disidencia de los empleados, despilfarro, potencial superior al potencial requerido por el puesto, inconvenientes de motivación, etc. Obedece del tipo de dificultades encontradas, y la evaluación del desempeño definirá y formulará políticas de recursos humanos de la mano con las necesidades de la institución. (p. 243; 244).

Al respecto **Robbins y Judge (2013)** mencionan que: La evaluación del desempeño posee diferentes objetivos. Uno de ellos es ayudar a la gerencia a tomar medidas de recursos humanos sobre aumentos, transferencias y relevos. Las evaluaciones asimismo pueden detectar insuficiencias de formación y progreso porque pueden determinar con exactitud las destrezas y habilidades de los trabajadores que pueden hacer planes colectivos. Finalmente, brindan a los empleados retroalimentación sobre cómo la organización ve su desempeño y, a menudo, son la plataforma para la distribución de estímulos, como acrecimientos salariales basados en el desempeño. (p. 555)

5.2. Justificación.

5.2.1. Justificación Teórica

La presente investigación se realizó con la intención de conocer la relación que tiene la comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

Dicha investigación nos permite determinar y establecer conocimientos relacionados a la comunicación interna y el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ-2020. Dicha investigación da a conocer que la comunicación interna y el desempeño laboral, es fundamental e importante para nuestra investigación ya que nos permitirá entender y comprender mejor la relación entre estas dos variables.

Hoy en día, la comunicación interna es muy importante internamente en la institución porque consiente a los colaboradores de la organización interactuar y dialogar libremente sobre temas relacionados con las actividades organizacionales, manteniendo buenas relaciones dentro de la organización. Actualmente, debido a la buena comunicación dentro de la organización, la ejecución del evento es efectiva, lograr un buen desempeño no solo beneficia a la organización, sino que también beneficia a los propios empleados, por lo tanto, la comunicación interna es muy trascendental para los miembros de la organización, pues ayuda a mejorar la disposición de vida profesional, integrar diferentes áreas de la organización y promover un excelente desempeño laboral de los trabajadores.

5.2.2. Justificación Práctica

La investigación se realizó con el propósito de demostrar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral, siendo así que en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ, se logró identificar que los colaboradores no siempre tienen una comunicación clara y formal, la comunicación no siempre es fluida y sincera entre ellos y sus superiores, la retroalimentación muchas veces es deficiente o escasa, toda esta situación afecta en el progreso de sus actividades y por ende en su desempeño laboral. No recibir comentarios y críticas sobre el trabajo que desempeñan cada uno de ellos, siendo esto una implicancia a que estos no sepan cuáles son sus aciertos y fallas. Además, la falta de una comunicación sincera da lugar a chismes y rumores que tienden a confundir a cada uno de los colaboradores, generando entre ellos malos entendidos, afectando su desempeño laboral, así como el crecimiento de la organización. Todas estas situaciones son confirmadas por la percepción y observación entre los mismos colaboradores de esta institución.

5.3. Problema

¿De qué manera la comunicación interna se asocia con el desempeño laboral de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ - 2020?

5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables.

5.4.1. Conceptualización de las variables.

Comunicación Interna

Definición Conceptual: Kreps (1990) citado por Morales (2001) menciona que la comunicación interna podría ser determinada como: "El modelo de mensaje compartido entre los colaboradores de una institución; es la interacción interpersonal que sucede dentro de la organización y entre sus trabajadores" (p. 219)

Definición Operacional: Es un conjunto de actividades que se ejecutan internamente en una entidad y se utilizan para transmitir diferentes mensajes, encontramos dos tipos de comunicación: la comunicación intrapersonal y la comunicación interpersonal, que se desarrollan a través de diferentes canales de comunicación.

Desempeño Laboral

Definición Conceptual: Chiavenato (2011) citado por Saboya (2016) indica que: El desempeño laboral muestra el rendimiento en las actividades de cada colaborador que se le encomiendan en el trabajo. (p. 23)

Definición Operacional: La capacidad de una persona para realizar labores, compromisos y deberes inherentes a un puesto o función profesional requerida por un individuo.

Comunicación intrapersonal: La comunicación intrapersonal es la relación que un individuo establece consigo mismo. Esta tipo de comunicación significa que la propia persona envía un mensaje y recibe el mismo mensaje al mismo tiempo.

Comunicación interpersonal: El intercambio de información suele darse entre individuos que participan un área física, es decir, que viven juntas y, por tanto, se encuentran en la necesidad de enviar y recibir mensajes para regular u establecer la convivencia.

Canales de la Comunicación Interna: Son los espacios "oficiales" para que las empresas transmitan información a sus trabajadores. Los canales regulares, sistemáticos y consistentes con la estrategia son muy importantes, pero no son comunicación interna.

Eficacia y Eficiencia: La eficiencia es la capacidad de conseguir los mejores resultados con la menor inversión. Se concreta como "hacer las cosas bien". La eficacia es el uso de todos los recursos disponibles para completar las tareas asignadas y lograr las metas institucionales.

Motivación: La motivación es un estado intrínseco que consigue impulsar hacia un objetivo o propósito determinado, guiar y salvaguardar la conducta de una persona. Es este impulso el que promueve a las personas a ejecutar explícitas labores y perseverar en la ejecución de los trabajos.

Evaluación: Se refiere al rol y resultado de evaluar, puede revelar, apreciar, instaurar, valorar o computar la importancia de alguna situación.

5.4.2. Operacionalización de las variables.

Variables:

Comunicación Interna.

Desempeño laboral.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| VARIABLE 1 | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | | |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|----|
| Variable Independiente: Comunicación Interna | <p>Conceptual: Kreps (1990) citado por Morales (2001) menciona que la comunicación interna podría ser definida como: "El modelo de mensaje compartido entre los colaboradores de una institución; es la interacción interpersonal que ocurre dentro de la organización y entre sus colaboradores" (p. 219)</p> <p>Operacional: Es un conjunto de actividades que se ejecutan internamente en una entidad y se utilizan para transmitir diferentes mensajes, encontramos dos tipos de comunicación: la comunicación intrapersonal y la comunicación interpersonal, que se desarrollan a través de diferentes canales de comunicación.</p> | <p>Comunicación intrapersonal La comunicación intrapersonal es la relación que un individuo establece consigo mismo. Esta tipo de comunicación significa que la propia persona envía un mensaje y recibe el mismo mensaje al mismo tiempo.</p> | Interés de comunicarse con los demás. | 1 | | |
| | | | Voluntad para intercambiar experiencias. | 2 | | |
| | | | Reflexionar. | 3 | | |
| | | <p>Comunicación interpersonal El intercambio de información suele darse entre individuos que participan un área física, es decir, que viven juntas y, por tanto, se encuentran en la necesidad de enviar y recibir mensajes para regular u establecer la convivencia.</p> | <p>Canales de la Comunicación Interna Son los espacios "oficiales" para que las empresas transmitan información a sus trabajadores. Los canales regulares, sistemáticos y consistentes con la estrategia son muy importantes, pero no son comunicación interna.</p> | Descendente. | 4 | |
| | | | | Ascendente. | 5 | |
| | | | | Horizontal | 6 | |
| | | | | Orales. | 7 | |
| | | | | | Escritos. | 8 |
| | | | | | Electrónicos. | 9 |
| | | | | | | 10 |

Fuente: Propia.

Elaboración: Ibon Natali Moreno Aguilar

| VARIABLE 2 | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------|
| Variable Dependiente: Desempeño Laboral | <p>Conceptual: Chiavenato (2011) citado por Saboya (2016) menciona que: El desempeño laboral indica el rendimiento en las actividades de cada trabajador que se le encomiendan en el trabajo. (p. 23).</p> <p>Operacional: La capacidad de un individuo para realizar acciones, deberes y obligaciones inherentes a un puesto o función profesional requerida por un individuo</p> | <p>Eficacia y Eficiencia La eficiencia es la capacidad de conseguir los mejores resultados con la menor inversión. Se concreta como "hacer las cosas bien". La eficacia es el uso de todos los recursos disponibles para completar las tareas asignadas y lograr las metas institucionales.</p> | Ejecución y cumplimiento de elaboración de informes | 11 |
| | | | 12 | |
| | | Eficacia en los resultados. | 13 | |
| | | Uso racional de recursos en el tiempo establecido. | 14 | |
| | | <p>Motivación La motivación es un estado intrínseco que consigue impulsar hacia un objetivo o propósito determinado, guiar y salvaguardar la conducta de una persona. Es este impulso el que promueve a las personas a ejecutar explícitas labores y perseverar en la ejecución de los trabajos.</p> | Incentivos laborales. | 15 |
| | | Metas de la Organización. | 16 | |
| | | Mejoras laborales. | 17 | |
| | | <p>Evaluación Se refiere al rol y resultado de evaluar, puede revelar, apreciar, instaurar, valorar o computar la importancia de alguna situación.</p> | Supervisión al personal. | 18 |
| Conocimiento de las acciones de evaluación. | 19 | | | |
| Calidad de Trabajo. | 20 | | | |

Fuente: Propia.

Elaboración: Ibon Natali Moreno Aguilar

5.5.Hipótesis

H₁: “Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020”.

H₀: “No existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020”.

5.6.Objetivos

Objetivo General

1. Determinar la manera en que la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI/OZCAJ-2020.

Objetivos específicos

1. Establecer el nivel comunicación interna de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.
2. Identificar el nivel desempeño laboral en los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.
3. Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.
4. Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.
5. Determinar la relación entre los canales de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

6. Metodología

6.1. Tipo y diseño de investigación

6.1.1. Tipo de investigación

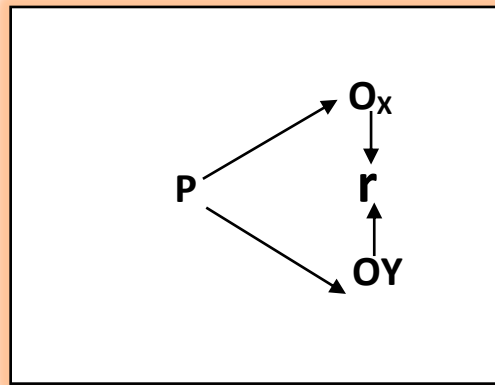
Investigación Descriptivo – Correlacional, según la naturaleza de los objetivos, porque identificamos, narramos y expusimos las características, los valores, evidencias encontradas en cuanto a la comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ-2020. La correlación significa que buscamos asociaciones entre variables del estudio, pero no relaciones causales. Bernal (2006), es decir; consiste en determinar el nivel de correlación que existe entre la variable “comunicación interna” y la variable “desempeño laboral”, teniendo como objeto de estudio a los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ, en la ciudad de Cajamarca, año 2020, dentro del enfoque es cuantitativo, para luego explicar o describir la validez de la hipótesis a partir del procedimiento estadístico de la información obtenida. La correlación significa que encontramos asociaciones entre variables del estudio, pero no relaciones causales. Bernal (2006), es decir; consiste en determinar el nivel de correlación que existe entre la variable “comunicación interna” y la variable “desempeño laboral”, teniendo como objeto de estudio a los de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ-2020.

6.1.2. Diseño de investigación

La presente investigación se desarrolló de manera No experimental, no presencial, puesto que no se manipulan deliberadamente las variables, solamente se analizaron tal y como suceden en la realidad. Es decir, nos limitamos en la búsqueda empírica y sistemática de la información relacionada a la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la

Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ, en la ciudad de Cajamarca, año 2020, identificando asociaciones o relaciones entre variables de estudio.

La fórmula es la siguiente:



Donde:

P = Constituye la muestra de estudio.

OX = Variable 1.

OY = Variable 2.

r = Relación entre las dos variables.

6.2. Población y muestra

Población: Estuvo constituida por jefatura zonal, administrativos, técnicos y operarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ Esto es: N = 42 Colaboradores.

Muestra: No fue necesario extraer muestra ya que se trabajó con toda la población.

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

6.3.1. Técnica

Encuesta: Para dicha investigación se manejó como técnica de investigación la encuesta, para obtener los datos.

6.3.2. Instrumento

Cuestionario: Se utilizó como instrumento el cuestionario con preguntas relacionadas a la comunicación interna y el desempeño laboral, el cuestionario fue validado mediante el juicio de 3 expertos.

Posteriormente se le aplicó la prueba de confiabilidad utilizando la técnica de alfa de cronbach dándonos como resultado para la variable comunicación interna un alfa de cronbach 0,842 y para la variable desempeño laboral nos dio un alfa de cronbach 0,854, valores que confirman que el instrumento es confiable.

6.4. Procesamiento análisis de la información

Para el Registro de Datos se utilizó el programa Microsoft Excel 2016, el cual nos permitirá hacer uso eficiente de las herramientas cuantitativas principales existentes para la presente investigación.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 21, teniendo en cuenta que se valoraron variables cualitativas; se aplicó la estadística inferencial; utilizando la prueba de normalidad de *Shapiro - Wilk*, para muestras menores a 50, los niveles de significancia para las variables comunicación interna y desempeño laboral son menores al 5% ($p < 0.05$), probándose que los datos no se distribuyen de manera normal; por lo que se aplicó la prueba no paramétrica correlación de Spearman.

7. Resultados.

7.1. Descripción de los resultados

Tabla 1

Nivel de Comunicación Interna en COFOPRI/OZCAJ-2020.

| Variable 1 | Escala | N° | % |
|-----------------------------|---------------|-----------|-------------|
| Comunicación Interna | | | |
| Bajo | 26 - 33 | 12 | 28.6% |
| Medio | 34 - 38 | 21 | 50.0% |
| Alto | 39 - 50 | 09 | 21.4% |
| Total | | 42 | 100% |

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, 2020

Interpretación.

En la Tabla 1 se aprecia que el 28.6% de los colaboradores manifiestan que tienen un nivel bajo de comunicación interna, la mitad de los colaboradores vale decir un 50.0% tienen un nivel medio, en tanto que un 21.4% de los colaboradores obtienen nivel alto. Estableciéndose que la comunicación interna se halla en un nivel medio equivalente al 50.0%.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la Comunicación Interna en COFOPRI/OZCAJ-2020.

| Nivel | Comunicación Intrapersonal | | Comunicación Interpersonal | | Canales de Comunicación Interna | |
|--------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------|---------------------------------|-------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| Bajo | 13 | 31.0% | 12 | 28.6% | 15 | 35.7% |
| Medio | 20 | 47.6% | 19 | 45.2% | 19 | 45.2% |
| Alto | 09 | 21.4% | 11 | 26.2% | 08 | 19.1% |
| Total | 42 | 100% | 42 | | 42 | 100% |

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, 2020.

Interpretación.

En la Tabla 2 se aprecia que las dimensiones de la comunicación interna desde la percepción de los trabajadores de COFOPRI/OZCAJ son en promedio de nivel medio 47.6% en el uso de la comunicación intrapersonal, un nivel medio 45.2% utiliza la comunicación interpersonal y en un nivel medio 45.2% utilizan correctamente los canales de comunicación interna.

Tabla 3

Nivel de Desempeño Laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020.

| Variable 2 | Escala | N° | % |
|--------------------------|---------------|-----------|-------------|
| Desempeño Laboral | | | |
| Bajo | 23 - 33 | 14 | 33.3% |
| Medio | 34 - 38 | 17 | 40.5% |
| Alto | 39 - 49 | 11 | 26.2% |
| Total | | 42 | 100% |

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, 2020

Interpretación.

En la Tabla 3 se aprecia que el 33.3% de los trabajadores tienen un nivel bajo en su desempeño laboral, así mismo también un 40.5% tienen nivel medio, mientras que un 26.2% de los trabajadores obtienen nivel alto en su desempeño laboral. Determinándose que el desempeño laboral de los trabajadores de COFOPRI/OZCAJ se encuentra entre un nivel medio (40.5%).

Tabla 4

Nivel de las dimensiones del Desempeño Laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020.

| Nivel | Eficiencia y Eficacia | | Motivación | | Evaluación | |
|--------------|-----------------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| Bajo | 13 | 31.0 | 18 | 42.9 | 15 | 35.7 |
| Medio | 20 | 47.6 | 14 | 33.3 | 17 | 40.5 |
| Alto | 09 | 21.4 | 10 | 23.8 | 10 | 23.8 |
| Total | 42 | 100% | 42 | 100% | 42 | 100% |

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, 2020

Interpretación.

En la Tabla 4 se aprecia que las dimensiones del desempeño laboral desde la percepción de los trabajadores de COFOPRI/OZCAJ-2020, son de nivel medio en la eficacia y eficiencia con un 47.6%, en la motivación un nivel bajo con un 42.9% y en la evaluación un nivel medio con un 40.5%.

7.2. Caracterización de las variables

Tabla 5

Caracterización de la comunicación Interna en COFOPRI/OZCAJ-2020.

| Factores/Variables | Comunicación Interna | | | | | | Total | | |
|---------------------------|----------------------|----|-------|----|------|---|-------|----|-------|
| | Bajo | | Medio | | Alto | | N° | % | |
| | N° | % | N° | % | N° | % | | | |
| Sexo | Masculino | 7 | 16.7 | 17 | 40.5 | 5 | 11.9 | 29 | 69 |
| | Femenino | 5 | 11.9 | 4 | 9.5 | 4 | 9.5 | 13 | 31 |
| Cargo | Directivo | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 1 | 2.4 |
| | Administrativo | 1 | 2.4 | 2 | 4.8 | 2 | 4.8 | 5 | 11.9 |
| | Técnico | 6 | 14.3 | 9 | 21.4 | 0 | 0.0 | 15 | 35.7 |
| | Operativo | 5 | 11.9 | 10 | 23.8 | 6 | 14.3 | 21 | 50 |
| Edad | 18 a 25 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 1 | 2.4 |
| | 26 a 35 | 8 | 19.0 | 10 | 23.8 | 5 | 11.9 | 23 | 54.8 |
| | 36 a 46 | 3 | 7.1 | 11 | 26.2 | 2 | 4.8 | 16 | 38 |
| | 47 a más | 1 | 2.4 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 2 | 4.8 |
| Antigüedad Laboral | 1 a 3 | 2 | 4.8 | 9 | 21.4 | 3 | 7.1 | 14 | 33.3 |
| | 4 a 7 | 9 | 21.4 | 9 | 21.4 | 3 | 7.1 | 21 | 50 |
| | 8 a 11 | 1 | 2.4 | 3 | 7.1 | 1 | 2.4 | 5 | 11.9 |
| | 12 a 14 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 1 | 2.4 |
| | 15 a más | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 1 | 2.4 |
| Lugar donde Vive | Cajamarca | 11 | 26.2 | 18 | 42.9 | 8 | 19.0 | 37 | 88.1 |
| | Baños del Inca | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 1 | 2.4 | 2 | 4.8 |
| | Otro Lugar | 1 | 2.4 | 2 | 4.8 | 0 | 0.0 | 3 | 7.1 |
| TOTAL | | 12 | 28.6 | 21 | 50.0 | 9 | 21.4 | 42 | 100.0 |

Fuente: Matriz de datos de la comunicación interna y el desempeño laboral en *COFOPRI/OZCAJ-2020*.

Interpretación:

En la tabla 5 se puede apreciar casi la mitad de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ (40.5%), específicamente, aquellos que pertenecen al sexo masculino, perciben que la comunicación interna tiene un nivel medio, respecto al cargo que ocupan los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ, el personal técnico que representa un 21.4% y el personal operativo el promedio de 23.8% perciben que la comunicación interna de COFOPRI/OZCAJ es de nivel medio. Considerando la edad de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ los colaboradores que se

encuentran entre los 36 a 46 años que representa el 26.2% perciben que la comunicación interna de COFOPRI/OZCAJ es de nivel medio. Teniendo en cuenta la antigüedad laboral las personas que vienen trabajando de 1 a 7 años perciben que la comunicación interna de COFOPRI/OZCAJ tiene un nivel medio con un 21.4% respectivamente; finalmente las personas que viven en Cajamarca casi la mitad de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ (42.9%) perciben que la comunicación interna es de nivel medio.

Tabla 6

Caracterización del Desempeño Laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020.

| Factores/Variabes | Desempeño Laboral | | | | | | Total | | |
|---------------------------|-------------------|----|-------|----|------|----|-------|----|-------|
| | Bajo | | Medio | | Alto | | N° | % | |
| | N° | % | N° | % | N° | % | | | |
| Sexo | Masculino | 10 | 23.8 | 13 | 31.0 | 6 | 14.3 | 29 | 69 |
| | Femenino | 4 | 9.5 | 4 | 9.5 | 5 | 11.9 | 13 | 31 |
| Cargo | Directivo | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 1 | 2.4 |
| | Administrativo | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 4 | 9.5 | 5 | 11.9 |
| | Técnico | 5 | 11.9 | 9 | 21.4 | 1 | 2.4 | 15 | 35.7 |
| | Operativo | 9 | 21.4 | 7 | 16.7 | 5 | 11.9 | 21 | 50 |
| Edad | 18 a 25 años | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 1 | 2.4 |
| | 26 a 35 años | 6 | 14.3 | 10 | 23.8 | 7 | 16.7 | 23 | 54.8 |
| | 36 a 46 años | 7 | 16.7 | 7 | 16.7 | 2 | 4.8 | 16 | 38 |
| | 47 años a más | 1 | 2.4 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 2 | 4.8 |
| Antigüedad Laboral | 1 a 3 años | 5 | 11.9 | 7 | 16.7 | 2 | 4.8 | 14 | 33.3 |
| | 4 a 7 años | 7 | 16.7 | 8 | 19.0 | 6 | 14.3 | 21 | 50 |
| | 8 a 11 años | 2 | 4.8 | 2 | 4.8 | 1 | 2.4 | 5 | 11.9 |
| | 12 a 14 años | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 1 | 2.4 |
| | 15 años a más | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 1 | 2.4 |
| Lugar donde Vive | Cajamarca | 12 | 28.6 | 15 | 35.7 | 10 | 23.8 | 37 | 88.1 |
| | Baños del Inca | 0 | 0.0 | 2 | 4.8 | 0 | 0.0 | 2 | 4.8 |
| | Otro Lugar | 2 | 4.8 | 0 | 0.0 | 1 | 2.4 | 3 | 7.1 |
| TOTAL | | 14 | 33.3 | 17 | 40.5 | 11 | 26.2 | 42 | 100.0 |

Fuente: Matriz de datos de la comunicación interna y el desempeño laboral en *COFOPRI/OZCAJ-2020*.**Interpretación:**

En la tabla 6 se consigue apreciar que los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ un 31%, específicamente, aquellos que pertenecen al sexo masculino, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio, respecto al cargo que ocupan los colaboradores en COFOPRI/OZCAJ, el personal técnico un 21.4%, perciben que el desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ es de nivel medio y el personal operativo el promedio de 21.4% perciben que el desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ es de nivel bajo. Considerando la edad de los colaboradores en COFOPRI/OZCAJ que se encuentran entre los 26 a 35 años el 23.8% perciben que el desempeño laboral en

COFOPRI/OZCAJ es de nivel medio, teniendo en cuenta la antigüedad laboral las personas que vienen trabajando de 4 a 7 años que representa un 19 % perciben que el desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ tiene un nivel medio, finalmente los colaboradores de COFOPRI que viven en Cajamarca el 35.7% perciben que el desempeño laboral es de nivel medio.

7.3. Prueba de Normalidad

Tabla 7

Prueba de Normalidad de Shapiro - Wilk de la Comunicación interna y el Desempeño Laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020.

| VARIABLES / DIMENSIONES | Shapiro - Wilk | | |
|---------------------------------|----------------|-----------|--------------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación Interna | 0.910 | 42 | 0.003 |
| Comunicación intrapersonal | 0.877 | 42 | 0.000 |
| Comunicación interpersonal | 0.914 | 42 | 0.004 |
| Canales de comunicación interna | 0.769 | 42 | 0.000 |
| Desempeño Laboral | 0.868 | 42 | 0.000 |
| Eficacia y Eficiencia | 0.951 | 42 | 0.070 |
| Motivación | 0.815 | 42 | 0.000 |
| Evaluación | 0.856 | 42 | 0.000 |

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, 2020

Interpretación.

En la Tabla 7 se aprecia que la prueba de *Shapiro - Wilk*, para muestras menores a 50 ($n < 50$) que demuestra la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se aprecia que para las variables comunicación interna y desempeño laboral los niveles de significancia son menores al 5% ($p < 0.05$), comprobando de esta manera que los datos obtenidos no se distribuyen de manera normal; por lo que, al correlacionar la comunicación interna y/o dimensiones con el desempeño laboral es preciso aplicar la prueba no paramétrica correlación de Spearman, para establecer la correlación entre las variables de estudio.

7.4. Contrastación de Hipótesis

7.4.1. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 8

La comunicación intrapersonal y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

Tabla de contingencia Comunicación Intrapersonal * Desempeño Laboral

| | | | Desempeño Laboral | | | Total |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|------------|--------|
| | | | Nivel Bajo | Nivel Medio | Nivel Alto | |
| Comunicación Intrapersonal | Nivel Bajo | Recuento | 9 | 4 | 0 | 13 |
| | | % del total | 21.4% | 9.5% | 0.0% | 31.0% |
| | Nivel Medio | Recuento | 5 | 10 | 5 | 20 |
| | | % del total | 11.9% | 23.8% | 11.9% | 47.6% |
| | Nivel Alto | Recuento | 0 | 3 | 6 | 9 |
| | | % del total | 0.0% | 7.1% | 14.3% | 21.4% |
| Total | | Recuento | 14 | 17 | 11 | 42 |
| | | % del total | 33.3% | 40.5% | 26.2% | 100.0% |

Fuente; Base de datos de las variables de estudio. Cajamarca – 2020.

Interpretación

En la tabla 8 se puede observar que los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ un 23.8%, perciben que la comunicación intrapersonal es de un nivel medio y además, perciben que el desempeño laboral de los trabajadores también presenta un nivel medio. De igual modo un 21.4% de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ, percibe que la comunicación intrapersonal es de nivel bajo y al mismo tiempo que el nivel de desempeño laboral tiene el mismo nivel.

Tabla 9

Correlación de la comunicación intrapersonal con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| | | | Comunicación Intrapersonal | Desempeño Laboral |
| Rho de Spearman | Comunicación Intrapersonal | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,635** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | Desempeño Laboral | N | 42 | 42 |
| | | Coeficiente de correlación | ,635** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 42 | 42 |

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

Interpretación

En la tabla 9 se aprecia que el Coeficiente Rho Spearman= 0.635 (comprobandose una moderada correlación positiva), con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo que quiere decir que la comunicación intrapersonal contribuye a generar desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 10

La comunicación interpersonal y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

Tabla de contingencia Comunicación Interpersonal * Desempeño Laboral

| | | Desempeño Laboral | | | | |
|----------------------------|-------------|-------------------|-------------|------------|--------|-------|
| | | Nivel Bajo | Nivel Medio | Nivel Alto | Total | |
| Comunicación Interpersonal | Nivel Bajo | Recuento | 7 | 5 | 0 | 12 |
| | | % del total | 16.7% | 11.9% | 0.0% | 28.6% |
| | Nivel Medio | Recuento | 5 | 10 | 4 | 19 |
| | | % del total | 11.9% | 23.8% | 9.5% | 45.2% |
| | Nivel Alto | Recuento | 2 | 2 | 7 | 11 |
| | | % del total | 4.8% | 4.8% | 16.7% | 26.2% |
| Total | Recuento | 14 | 17 | 11 | 42 | |
| | % del total | 33.3% | 40.5% | 26.2% | 100.0% | |

Fuente; Base de datos de las variables de estudio. Cajamarca – 2020.

Interpretación

En la tabla 10 se puede observar que los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ un 23.8%, perciben que la comunicación interpersonal es de un nivel medio y además, perciben que el desempeño laboral de los trabajadores también presenta un nivel medio. Así mismo un 16.7% de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ, percibe que la comunicación interpersonal es de nivel bajo y al mismo tiempo perciben que el nivel de desempeño laboral tiene un nivel bajo.

Tabla 11

Correlación de la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| | | | Comunicación Interpersonal | Desempeño Laboral |
| Rho de Spearman | Comunicación Interpersonal | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,493** |
| | | Sig. (bilateral) | | .001 |
| | | N | 42 | 42 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,493** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .001 | |
| | | N | 42 | 42 |

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

Interpretación

En la tabla 11, se puede observar que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.493 (presenta una buena correlación positiva), con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo cual quiere decir que la comunicación interpersonal contribuye a generar desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ, aprobándose de esta manera la hipótesis de estudio.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 12

Los canales de comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

| | | | Desempeño Laboral | | | Total |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|------------|--------|
| | | | Nivel Bajo | Nivel Medio | Nivel Alto | |
| Canales de Comunicación Interna | Nivel Bajo | Recuento | 10 | 4 | 1 | 15 |
| | | % del total | 23.8% | 9.5% | 2.4% | 35.7% |
| | Nivel Medio | Recuento | 4 | 11 | 4 | 19 |
| | | % del total | 9.5% | 26.2% | 9.5% | 45.2% |
| | Nivel Alto | Recuento | 0 | 2 | 6 | 8 |
| | | % del total | 0.0% | 4.8% | 14.3% | 19.0% |
| Total | | Recuento | 14 | 17 | 11 | 42 |
| | | % del total | 33.3% | 40.5% | 26.2% | 100.0% |

Fuente: Base de datos de las variables de estudio. Cajamarca – 2020.

Interpretación:

En la tabla 12 se puede observar que los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ, un 26.2% perciben que los canales de comunicación de interna son de un nivel medio y además, perciben que el desempeño laboral de los trabajadores también presenta un nivel medio. Así mismo un 23.8% de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ, percibe que los canales de comunicación de interna es de nivel bajo y al mismo tiempo que el nivel de desempeño laboral presenta un nivel bajo.

Tabla 13

Correlación de los canales de comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

| | | Correlaciones | | |
|--------------------|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| | | | Canales de Comunicación Interna | Desempeño Laboral |
| Rho de Spearman | Canales de Comunicación Interna | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,619** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 42 | 42 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,619** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 42 | 42 |

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

Interpretación

En la tabla 13, se puede observar que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.619 (presenta una buena correlación positiva con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo que nos indica que los canales de comunicación interna contribuye a generar desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ, aprobándose de esta manera la hipótesis de estudio.

7.4.2. Prueba de hipótesis general

Tabla 14

La comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI/OZCAJ-2020.

| | | Desempeño Laboral | | | | Total |
|-------------------------|-------------|-------------------|-------------|------------|--------|-------|
| | | Nivel Bajo | Nivel Medio | Nivel Alto | | |
| Comunicación Interna | Nivel Bajo | Recuento | 9 | 3 | 0 | 12 |
| | | % del total | 21.4% | 7.1% | 0.0% | 28.6% |
| | Nivel Medio | Recuento | 5 | 12 | 4 | 21 |
| | | % del total | 11.9% | 28.6% | 9.5% | 50.0% |
| | Nivel Alto | Recuento | 0 | 2 | 7 | 9 |
| | | % del total | 0.0% | 4.8% | 16.7% | 21.4% |
| Total | Recuento | 14 | 17 | 11 | 42 | |
| | % del total | 33.3% | 40.5% | 26.2% | 100.0% | |

Fuente: Base de datos de las variables de estudio. Cajamarca – 2020.

Interpretación:

En la tabla 14 se puede observar que los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ un 28.6%, perciben que la comunicación interna es de un nivel medio y además, perciben que el desempeño laboral de los trabajadores también presenta un nivel medio. Así mismo un 21.4% de los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ, percibe que la comunicación de interna es de nivel bajo y al mismo tiempo que el nivel de desempeño laboral tiene un nivel bajo.

Tabla 15

Correlación de la comunicación interna con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI/OZCAJ-2020.

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|----------------------|
| | | | Comunicación Interna | Desempeño Laboral |
| Rho de Spearman | Comunicación Interna | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,693** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 42 | 42 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,693** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 42 | 42 |

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

Interpretación

En la tabla 15, se puede observar que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.693 (presenta una buena correlación positiva), con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo que indica que la comunicación interna contribuye a generar desempeño laboral en los colaboradores del Organismo de Formalización de Propiedad de Informal - COFOPRI/OZCAJ, aprobándose de esta manera la hipótesis de estudio.

8. Análisis y discusión.

Objetivo Específico 1: Establecer el nivel comunicación interna de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

El resultado respecto al nivel comunicación interna de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020, según tabla N° 1, es de nivel medio, de acuerdo a la percepción del 50.0% de los trabajadores, este resultado según percepción de sus colaboradores coincide con sus dimensiones: comunicación intrapersonal en un 47.6 %, comunicación interpersonal 45.2 % y los canales de comunicación con un 45.2%, es decir, son las que mejor calificación han obtenido, estos resultados coinciden con los obtenidos por Maza (2018) quien determina que si una institución posee una adecuada comunicación interpersonal aumentará el desempeño laboral de los trabajadores en la institución, pues en el resultado de correlación de Rho Spearman es 0,625 la cual nos indica que existe una significativa correlación positiva. De igual forma, si existe una adecuada comunicación intrapersonal, aumentará el desempeño laboral en el trabajo en equipo organizacional; logrando así una buena comunicación organizacional y un mejor desempeño laboral, toda vez que en el resultado de correlación Rho Spearman es 0.788 lo que indica que existe una significativa correlación positiva, para eso se debe contar con una buena comunicación interpersonal, ya que su nivel comunicación interna UGEL 04 Comas se encuentra en un nivel medio.

Al respecto, también podemos mencionar a Kreps (1990), la comunicación interna es el modelo de mensaje compartido entre los miembros de la organización; es la interacción entre las personas dentro de la organización y entre sus miembros, por lo tanto tener una buena comunicación interna es importante ya que es la interacción entre todos los colaboradores de la institución con un objetivo en común el logro de las metas institucionales.

De acuerdo a la caracterización según tabla N° 5, respecto a la comunicación interna, se logró como resultado que por poco la mitad de los trabajadores que tiene como antigüedad laboral hasta 11 años (49.9 %) perciben que la comunicación interna entre los colaboradores se encuentra en un nivel medio, esto indica que la comunicación interna no se desarrolla de la manera apropiada entre los trabajadores de la institución por lo que puede afectar al desarrollo de sus actividades tal y como indica Collado (1991) quien define que la comunicación interna es una serie de actividades que realiza cualquier organización para establecer y conservar una buena relación con y entre los trabajadores mediante la utilización de los medios de comunicación, de manera que se encuentren integrados y motivados, logrando contribuir a las metas organizacionales. La experiencia demuestra que trabajadores nuevos y trabajadores con algunos años de experiencia necesitan de un poco más énfasis en la comunicación interna ya que esto interviene directamente en el desempeño de cada uno de los trabajadores y así poder lograr los objetivos institucionales.

Objetivo Específico N° 2: Identificar el nivel desempeño laboral en los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

El resultado del desempeño laboral en los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020, según tabla N° 3, es de nivel medio, de acuerdo a la percepción del 40.5% de los trabajadores, este resultado coincide con algunas de sus dimensiones como: eficacia-eficiencia y evaluación de acuerdo a la percepción del 47.6% y 40.5% respectivamente, es decir, son las que mejor calificación han obtenido, sin embargo, existe otra dimensión que los trabajadores perciben con nivel bajo, la cual es la motivación con un 42.9%, estos resultados coinciden con los obtenidos por Manzano (2017), autor concluye que la comunicación interna interviene en su desempeño laboral según el 36% del total de los encuestados del estudio realizado, haciendo el uso apropiado de los medios y tipos de comunicación interna proponiendo de esta modo iniciativas de progreso que acrecienten el compromiso por parte de los

trabajadores hacia la organización. Por otro lado para mejorar el desempeño laboral es necesario tener en cuenta factores motivacionales como programas de preparación y progreso competitivo.

De acuerdo a la caracterización según tabla N° 5, respecto al desempeño laboral se consiguió como resultado que casi la mitad de los trabajadores que tiene como antigüedad laboral hasta 11 años (40.5 %) perciben que el desempeño laboral de los colaboradores se encuentra en un nivel medio, la experiencia demuestra que no se está obteniendo un buen desempeño laboral de parte de sus trabajadores ya que hay factores que impiden se desarrolle de manera óptima, tal y como menciona Chiavenato (2011) que en el desempeño de un puesto, este desempeño es situacional, varía de individuo a individuo y depende de los diversos factores que lo afectan. El valor de la recompensa y su dependencia de los deseos del individuo determina la cantidad de esfuerzo que un individuo está preparado a realizar. Ésta es una relación costo-beneficio perfecta. A su vez, los esfuerzos individuales dependen de las capacidades y habilidades de las personas y de su comprensión del papel que desempeñarán. Por tanto, el desempeño del cargo es función de todas las variables que lo regulan.

Objetivo Específico N° 3: Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

El resultado de la relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020, según tabla N ° 9, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.635$, lo que nos indica una moderada correlación positiva, con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo que significa que la comunicación intrapersonal contribuye generando desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020, esta situación coincide con Balarezo (2014) quien señala que la comunicación organizacional interviene directamente la disminución de la producción y el desarrollo

organizacional de San Miguel Drive, así como las actitudes de los colaboradores. Las deficiencias de la comunicación de la organización interna están afectando la coordinación de las actividades de la organización interna. Muchos trabajadores de la empresa tienen poco conocimiento de los diversos tipos de comunicación que hay dentro de la organización y, a menudo, consideran que los medios de comunicación interna son regulares, por lo tanto, se presentó una propuesta titulada: "Diseño de estrategia para mejorar la comunicación organizacional interna de la empresa SAN MIGUEL DRIVE". El clima organizacional de la empresa no es el más adecuado para los trabajadores y su desenvolvimiento, debido a que el trabajo en equipo está siendo afectado al realizar la distribución de sus funciones. También podemos mencionar Tessi, (s.f.) citado por Trujillo (2017), quien señala que la comunicación intrapersonal como una forma de codificar el mensaje para que las personas pueda transmitirlo a su alrededor. Este tipo de comunicación tiene lugar en el medio del cerebro humano. Los sentimientos, pensamientos, percepciones y emociones de las personas pueden cambiar el verdadero significado de la información. La experiencia señala que es de gran importancia la comunicación intrapersonal ya que de este depende el verdadero significado de la interpretación de comunicación entre sus compañeros de trabajo, tendiendo clara la información recibida y la buena interpretación de los mensajes percibidos del entorno laboral, logrando así una adecuada comunicación y mejorar el desempeño laboral para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivo Específico N° 4: Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.

El resultado de la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020, según tabla N° 11, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.493$, lo que nos indica una moderada correlación positiva, con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo que significa que la comunicación

interpersonal contribuye generando desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020, esta situación coincide con Nieto(2015) , quien establece que: Las habilidades de comunicación y el clima organizacional son en ocasiones beneficiosos, es decir, requieren el desarrollo de habilidades de expresión, habilidades de observación, empatía, creencias, conciencia comunitaria y dimensiones de liderazgo rector. Además, en cuanto a la correlación entre variables de habilidades comunicativas y variables de clima organizacional, se puede encontrar que muestran un grado moderado de correlación positiva. Esto demuestra que existe una gran responsabilidad de mejorar la expresión, la observación y la simpatía para corregir algunas de las fallas que afectan las creencias, el sentido de pertenencia y la identificación con el sistema, especialmente la comprensión de los órdenes y procedimientos adoptados por la organización. También podemos mencionar Zayas (2011) citado por Trujillo (2017) indica que: la comunicación interpersonal es la más efectiva de todas las interacciones interpersonales, porque las interacciones interpersonales aquí tienen lugar directamente y son más intensas. Además, esta comunicación indica de cómo actúan las relaciones interpersonales, la experiencia demuestra que es de gran importancia la comunicación interpersonal ya que es necesaria en una buena comunicación entre los compañeros de trabajo teniendo empatía y comprensión entre sí, percibiendo un fin específico y así lograr que todos apunten a un solo logro que es el cumplimiento de la meta institucional.

Objetivo Específico N° 5: Describir la relación entre los canales de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020

El resultado de la relación entre los canales de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020, según tabla N° 13, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $Rho = 0.619$, lo que nos indica una moderada correlación positiva, con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo que significa que los canales comunicación contribuye generando desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020,

esta situación coincide con Fernández (2019), autor concluye que en la USAM la comunicación interna interviene en el desempeño laboral del colaborador administrativo, el personal no hizo un buen uso de la comunicación interna, por lo tanto, su desempeño laboral se vio afectado. Encontraron que el nivel de desempeño laboral era muy bajo; no utilizaron correctamente los canales de comunicación, lo que resultó en una fluidez de la información insuficiente; a través de la investigación y los resultados, el objetivo es que las autoridades universitarias comprendan qué sucede cuando la comunicación interna se utiliza de manera efectiva entre el personal de gestión y el poder real detrás de la mejora de la comunicación. También podemos mencionar Robbins y Judge (2013) mencionan que: el principal medio de transmisión de mensajes es la comunicación oral. Los discursos, las discusiones personales y grupales y los rumores o chismes informales son formas populares de comunicación oral. Las ventajas son la velocidad y la retroalimentación. Montenegro y Rodríguez (2014) mencionan que el uso de canales escritos es muy importante para tener registros permanentes, tangibles y verificables; y suele obligar a las personas a pensar más detenidamente en los contenidos a comunicar. Pueden estar bien pensados, serán lógicamente claros, serán más precisos, pero necesitan más tiempo. Robbins y Judge (2013) Hacen mención la comunicación electrónica como: un medio de comunicación esencial en las organizaciones de hoy: en aproximadamente el 71% de los casos, el principal método de comunicación es la comunicación electrónica, que incluye correo electrónico, mensajería de texto, software de red, blogs y videoconferencia. La experiencia señala que podemos demostrar que los canales de comunicación orales, escritos y electrónicos son de gran importancia hoy en día ya que tenemos las facilidades de podernos comunicarnos de acuerdo a nuestra situación, hoy en día el medio de comunicación que más se utiliza son los electrónicos debido a la pandemia, demostrando así que a través de los diferentes medios de comunicación uno puede seguir desarrollando sus actividades de manera normal y así lograr el cumplimiento de la meta institucional.

Objetivo General: Determinar la manera en que la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI/OZCAJ-2020.

El resultado de la manera en que la comunicación interna se relaciona el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020, según tabla N° 15, se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.693 (presenta una buena correlación positiva), con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo cual quiere decir que la comunicación interna contribuye a generar desempeño laboral en los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ-2020, esta situación coincide con Roncal y Zelada (2017), autores concluyen que la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GAP se encuentran en un nivel medio según percepción de más de la mitad sus trabajadores, de los resultados obtenidos se llega a la conclusión que la comunicación interna si interviene significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GAP, obteniendo como resultado un nivel medio, es así donde se permite proponer estrategias nuevas en la empresa. También podemos mencionar a Linares (2015) quien concluye que existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, como lo demuestran las investigaciones, por lo que se debe prestar más atención a esta variable. Promover comportamientos de ventas, educación y aprendizaje para lograr cambios que conduzcan a su desempeño. El autor realizó una encuesta y utilizó esta encuesta como herramienta y los resultados muestran que el 74% de las personas piensa que la comunicación interna es deficiente, lo que afecta en gran medida su desempeño. Por tanto, se puede concluir que una mala comunicación afectará el desempeño laboral. La experiencia demuestra que mientras más énfasis le demos a la comunicación interna de una institución, podremos obtener mejor desempeño laboral de cada uno de ellos logrando el compromiso de cada trabajador y por ende cumplir con las metas institucionales propuestas.

9. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones

Primera: Se logró identificar que el nivel de la comunicación interna que se aplica en COFOPRI/OZCAJ-2020, es de un nivel medio, representado por el 50.0 % de los colaboradores, observándose de la misma manera en un nivel medio con las dimensiones de la variable, como comunicación intrapersonal (47.6%), comunicación interpersonal (45.2%) y canales de comunicación (45.2%), obteniéndose además dentro de ese nivel medio la mitad de los trabajadores (50%), que tiene por antigüedad laboral hasta 11 años trabajando en la institución.

Segunda: Se logró identificar que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de COFOPRI/OZCAJ-2020 es de un nivel medio, representado por un 40.5% de los colaboradores, observándose un comportamiento variado con las dimensiones de la variable, como son eficacia – eficiencia y evaluación con un 47.6% y 40.5% respectivamente, obteniéndose además dentro de ese nivel medio que más de la tercera parte de los trabajadores (39.3%), se encuentran laborando entre 0 a 19 años en la institución.

Tercera: Se comprobó la relación entre la dimensión comunicación intrapersonal y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo que nos indica que hay una relación muy significativa, aceptándose la relación entre la dimensión comunicación intrapersonal y la variable desempeño laboral. También el valor de Correlación de Rho Spearman de 0.635, nos muestra que hay una moderada correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Cuarta: Se comprobó la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo que nos indica que hay una relación muy significativa, aceptándose la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y la variable desempeño laboral. También

el valor de Correlación de Rho Spearman de 0.493, nos muestra que hay una moderada correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Quinta: Se comprobó la relación entre la dimensión canales de comunicación y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo que nos indica que hay una relación muy significativa, aceptándose la relación entre la dimensión canales de comunicación y la variable desempeño laboral. También el valor de Correlación de Rho Spearman de 0.619, nos muestra que hay una moderada correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Sexta: Se comprobó la relación entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo cual quiere decir que la comunicación interna contribuye a generar desempeño laboral. También el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0.693 lo que nos muestra que presenta una buena correlación positiva entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral.

Recomendaciones

Primera: En vista de que la comunicación interna en COFOPRI/OZCAJ-2020 se encuentra en un nivel medio, jefatura zonal debe implementar y practicar un modelo de comunicación integrada y sólida, en el cual la totalidad de los colaboradores de la institución, sean emisores y no solo receptores de comunicación, ya que de alguna manera en nuestro día a día siempre estamos emitiendo y recibiendo mensajes dentro de una institución.

Segunda: Para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores en COFOPRI/OZCAJ-2020, ya que este se encuentra en un nivel medio, todas las áreas deben optimizar la comunicación interna fortaleciendo el trabajo y sobre todo la motivación de estos, con el propósito de formar buenos profesionales a través de colaboradores competentes y capacitados.

Tercera: Jefatura zonal debe escuchar a los colaboradores para que estos puedan tener la confianza suficiente de generar diálogos internos que le permitan proporcionar estrategias, opiniones, sugerencias, etc. mejorando su eficacia y eficiencia en el progreso de sus actividades cotidianas.

Cuarta: Para mejorar la comunicación interpersonal todas las áreas, deben crear un ambiente de confianza y jefatura zonal deberá organizar talleres motivacionales, recreativos donde todos los trabajadores participen y se integren entre sí, logrando interactuar todas las áreas de la institución y a la misma vez lograr que cada trabajador se sienta identificado y comprometido con la institución y sus metas organizacionales.

Quinta: Jefatura zonal, debe mejorar y desarrollar canales de comunicación, formales y eficaces con el propósito de poder optimizar la calidad, evitando los rumores y chismes que se generan a través de las comunicaciones informales y que afectan al desempeño en el desarrollo de las actividades.

Sexta: Jefatura zonal debe de tomar en cuenta que la comunicación interna contribuye a generar desempeño laboral en los colaboradores de COFOPRI/OZCAJ-2020.

10. Agradecimiento

Debo agradecer de forma especial y sincera a nuestro asesor Mg. López Morillas, Alejandro por aceptar este gran compromiso para realizar esta tesis bajo su orientación. Su apoyo, confianza y su capacidad para tutelar nuestras ideas, donde ha realizado una contribución invaluable, no simplemente en el progreso, sino también en mi formación como investigadora. Las ideas correctas, siempre encuadradas en su orientación y severidad, han sido la clave del compromiso ejecutado, el cual no se lograría concebir sin su siempre acertada colaboración. Le agradecemos igualmente el haberme proporcionado siempre los medios necesarios para poder ejecutar todas las acciones planteadas durante el proceso de esta tesis.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento a DIOS, por recibir la inteligencia y sapiencia para poder realizar esta tesis, como también a mi familia mi Esposo, mis Hijos y sobre todo a mi MADRE, por su significativo aporte y colaboración activa en el progreso de mi tesis; donde incide sobre todo, su disponibilidad, paciencia y motivación.

Finalmente, debo agradecer a la universidad San Pedro por haber sido nuestra alma mater, También agradecemos a todos sus docentes que pasaron por nuestras aulas impartiéndonos conocimiento y experiencias. Y atreves de esto poder finalizar nuestra tesis.

La autora

11. Referencias bibliográficas

- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Barba, F. & Cabrera, J. (2003). *Diagnóstico de comunicación interna, para la Universidad de las Américas Puebla, elaborada para profesores de tiempo completo*. Universidad de las Américas Puebla. Cholula, Puebla, México. Obtenido de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barba_g_f/
- Charry (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6743/Charry_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México.
- Fernandez, J. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015*. Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Obtenido de:
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3419/T033_41401992_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ferrer, M. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016*. Cajamarca, Perú. Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales L., Gonzales C. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la agropecuaria Chimú SRL Trujillo I. 2019*. Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de:
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5827/1/RE_ADMIN_STEFHANIE.GONZALES_PIERINA.GONZALEZ_DESEMPE%
c3%91O.LABORAL_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5827/1/RE_ADMIN_STEFHANIE.GONZALES_PIERINA.GONZALEZ_DESEMPE%c3%91O.LABORAL_DATOS.pdf)
- González, S. (2004). *Comunicación interna, integración a la organización y desempeño académico de los docentes de la universidad de occidente, unidad los Mochis*. Universidad Iberoamericana. México, D.F. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014499/014499.pdf>
- Linares, N. (2015). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan SRL de la ciudad de Trujillo-2014*. Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2066/linaresaguilar_nelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y juliaca-2016*. Universidad Nacional del Antiplano. Obtenido de:
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Maza, V. (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N/ 04 comas, Lima*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montero, M. & Rodríguez, D. (2014). *Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú. Obtenido de:
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3802/Marisol_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, F. (2001). *Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional. Cap 7 "La Comunicación Interna"*.
- Nieto, E. (2015). *Habilidades comunicativas y clima organizacional de los docentes de la institución educativa n° 16642, del centro poblado el triunfo, distrito de Huarango, provincia de san Ignacio, 2014*. Universidad Nacional de Cajamarca. San Ignacio, Cajamarca, Perú. Obtenido de:
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1600/TESIS%20HABILIDADES%20COMUNICATIVAS%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20DE%20LOS%20DOCENTES%20DE%20LA%20INSTITUCI%C3%93N%20EDUCATIV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pelaes O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Universidad Nacional de San Marcos. Obtenido de
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo\(2\).pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo(2).pdf?sequence=1)

- Roncal y Zelada (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa gap de Trujillo en el 2017*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12268/Roncal%20Armas%20Robin%20Jesep%20-%20Zelada%20Vera%20Julio%20Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional. Decimoquinta Edición*. México.
- Saboya, M. (2016). *Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral en la universidad nacional de San Martin, en la ciudad de Tarapoto, año 2016*. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Obtenido de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10331/saboya_nm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trujillo, L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Obtenido de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2193>
- Tuesta N. (2010). *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa "Santo Toribio de Mogrovejo, 2010"*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de:
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:3VdANe0pgsoJ:https://es.slideshare.net/NellyTuesta/tesis-completa-de-comunicacion-organizacional-interna+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Anexos

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | METODOLOGÍA |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><u>Problema</u></p> <p>¿De qué manera la comunicación interna se asocia con el desempeño laboral en los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI/OZCAJ-2020?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>1. Determinar la manera en que la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI/OZCAJ-2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Establecer el nivel comunicación interna de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.</p> <p>2. Identificar el nivel desempeño laboral en los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.</p> <p>3. Determinar la relación entre la comunicación intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-</p> | <p>H₁: “Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020”.</p> <p>H₀: “No existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020”.</p> | <p style="text-align: center;"><u>Tipo de Investigación</u></p> <p style="text-align: center;">Descriptiva</p> <p style="text-align: center;"><u>Diseño de la Investigación</u></p> <p style="text-align: center;">No experimental – transversal</p> <p style="text-align: center;"><u>Enfoque de la Investigación</u></p> <p style="text-align: center;">Cuantitativo</p> |

| | | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | <p>2020.</p> <p>4. Establecer la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.</p> <p>5. Determinar la relación entre los canales de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI/OZCAJ-2020.</p> | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

ANEXO 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| VARIABLE 1 | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|
| Variable Independiente: Comunicación Interna | <p>Conceptual: Kreps (1990) citado por Morales (2001) menciona que la comunicación interna podría ser definida como: "El modelo de mensaje compartido entre los colaboradores de una institución; es la interacción interpersonal que ocurre dentro de la organización y entre sus colaboradores" (p. 219)</p> <p>Operacional: Es un conjunto de actividades que se ejecutan internamente en una entidad y se utilizan para transmitir diferentes mensajes, encontramos dos tipos de comunicación: la comunicación intrapersonal y la comunicación interpersonal, que se desarrollan a través de diferentes canales de comunicación.</p> | <p>Comunicación intrapersonal La comunicación intrapersonal es la relación que un individuo establece consigo mismo. Esta tipo de comunicación significa que la propia persona envía un mensaje y recibe el mismo mensaje al mismo tiempo.</p> | Interés de comunicarse con los demás. | 1 |
| | | | Voluntad para intercambiar experiencias. | 2 |
| | | | Reflexionar. | 3 |
| | | <p>Comunicación interpersonal El intercambio de información suele darse entre individuos que participan un área física, es decir, que viven juntas y, por tanto, se encuentran en la necesidad de enviar y recibir mensajes para regular u establecer la convivencia.</p> | Descendente. | 4 |
| | | | | 5 |
| | | | Ascendente. | 6 |
| | | | Horizontal | 7 |
| | | <p>Canales de la Comunicación Interna Son los espacios "oficiales" para que las empresas transmitan información a sus trabajadores. Los canales regulares, sistemáticos y consistentes con la estrategia son muy importantes, pero no son comunicación interna.</p> | Orales. | 8 |
| | | | Escritos. | 9 |
| | | | Electrónicos. | 10 |

| VARIABLE 2 | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------|
| Variable Dependiente: Desempeño Laboral | Conceptual: Chiavenato (2011) citado por Saboya (2016) menciona que: El desempeño laboral indica el rendimiento en las actividades de cada trabajador que se le encomiendan en el trabajo. (p. 23). Operacional: La capacidad de un individuo para realizar acciones, deberes y obligaciones inherentes a un puesto o función profesional requerida por un individuo | Eficacia y Eficiencia La eficiencia es la capacidad de conseguir los mejores resultados con la menor inversión. Se concreta como "hacer las cosas bien". La eficacia es el uso de todos los recursos disponibles para completar las tareas asignadas y lograr las metas institucionales. | Ejecución y cumplimiento de elaboración de informes | 11 |
| | | | | 12 |
| | | | Eficacia en los resultados. | 13 |
| | | | Uso racional de recursos en el tiempo establecido. | 14 |
| | | Motivación La motivación es un estado intrínseco que consigue impulsar hacia un objetivo o propósito determinado, guiar y salvaguardar la conducta de una persona. Es este impulso el que promueve a las personas a ejecutar explícitas labores y perseverar en la ejecución de los trabajos. | Incentivos laborales. | 15 |
| | | | Metas de la Organización. | 16 |
| | | | Mejoras laborales. | 17 |
| | | Evaluación Se refiere al rol y resultado de evaluar, puede revelar, apreciar, instaurar, valorar o computar la importancia de alguna situación. | Supervisión al personal. | 18 |
| | | | Conocimiento de las acciones de evaluación. | 19 |
| | | | Calidad de Trabajo. | 20 |

ANEXO 03
CUESTIONARIO

PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

1. Sexo:

Masculino: Femenino:

2. Cargo:

Directivos: Administrativo: Técnico: Operativo:

3. Edad:

18 – 25: 26 – 35: 36 – 46 más de 47

4. Estado civil:

Soltero(a): Casada(a): Viudo(a):
Divorciado(a):

5. Antigüedad laboral en COFOPRI: (años)

1 – 3: 4 – 7: 8 – 11: 12 – 14 de 15 a más

6. Lugar donde vive:

Cajamarca: Baños del Inca: Otro lugar:

PARTE II
CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL
EN COFOPRI/OZCAJ-2020

I. INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene como objetivo recoger información de gran importancia sobre la comunicación interna, para poder determinar el nivel de desempeño laboral. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

| VALORACIÓN | |
|-------------------|---|
| NUNCA | 1 |
| CASI NUNCA | 2 |
| AVECES | 3 |
| CASI SIEMPRE | 4 |
| SIEMPRE | 5 |

| N° | VALORACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| | CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA | | | | | |
| COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL | | | | | | |
| 1 | ¿Expresa usted interés de comunicarse constantemente con sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 2 | ¿Presenta usted voluntad para intercambiar experiencias laborales con sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 3 | ¿Piensa y reflexiona sobre alguna situación y/o problema antes de comunicarse con sus compañeros? | | | | | |
| COMUNICACIÓN INTERPERSONAL | | | | | | |
| 4 | ¿Su jefe utiliza lenguaje claro y sencillo al momento de comunicarse? | | | | | |
| 5 | ¿Su jefe toma en cuenta la opinión de los trabajadores? | | | | | |
| 6 | ¿Realiza usted sugerencias sean escritas o verbales para mejorar su área de trabajo? | | | | | |
| 7 | ¿Mantiene usted una comunicación continua y abierta con otras áreas de trabajo para realizar sus actividades? | | | | | |
| CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA | | | | | | |
| 8 | ¿Utiliza el dialogo entre sus compañeros para realizar y/o coordinar tareas asignadas por jefatura? | | | | | |
| 9 | ¿Se utilizan memorándum y/u otro documento escrito para realizar actividades conjuntas entre las áreas? | | | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 10 | ¿Actualmente utiliza medios electrónicos para realizar sus funciones? | | | | |
| CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL | | | | | |
| EFICACIA Y EFICIENCIA | | | | | |
| 11 | ¿Cuenta con los medios y herramientas necesarias para realizar sus funciones y/o tareas asignadas por jefatura? | | | | |
| 12 | ¿Recibe usted en forma oportuna información que le permita realizar sus funciones y/o tareas asignadas? | | | | |
| 13 | ¿Su institución brinda capacitaciones para obtener mejoras en los resultados y cumplimiento de meta? | | | | |
| 14 | ¿Los recursos utilizados diariamente para realizar su trabajo son suficientes? | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | | | |
| 15 | ¿Recibe usted algún incentivo laboral por el buen desempeño de sus funciones? | | | | |
| 16 | ¿Se siente motivado y comprometido con el logro de las metas de su institución? | | | | |
| 17 | ¿Existe oportunidades de progresar en su institución? | | | | |
| EVALUACIÓN | | | | | |
| 18 | ¿Tiene supervisión a fin de identificar sus aciertos y desaciertos en su accionar laboral? | | | | |
| 19 | ¿La evaluación que se hace a su trabajo ayuda a mejorar sus funciones y/o tareas asignadas por jefatura? | | | | |
| 20 | ¿Las acciones de supervisión y/o evaluación permiten establecer el nivel de calidad de su trabajo? | | | | |

ANEXO N° 04

BASE DE DATOS DE LA PRIMERA VARIABLE (COMUNICACIÓN INTERNA) MUESTRA

PILOTO

| ID | ITEM 1 | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 | ITEM 5 | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9 | ITEM 10 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 9 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 10 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 14 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| 15 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |

BASE DE DATOS DE LA SEGUNDA VARIABLE (DESEMPEÑO LABORAL) MUESTRA PILOTO

| ID | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 8 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 |
| 15 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 |

ANEXO N° 05

ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH

Variable N°1 (Comunicación Interna)

| Estadísticos de fiabilidad | | |
|----------------------------|------------------------------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos |
| ,842 | ,848 | 10 |

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach se obtuvo como resultado (0.842), siendo mayor que 0.80

ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH

Variable N°2 (Desempeño Laboral)

| Estadísticos de fiabilidad | | |
|----------------------------|------------------------------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos |
| ,854 | ,846 | 10 |

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach se obtuvo como resultado (0.854), siendo mayor que 0.80

ANEXO 06



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la comunicación interna y el desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020, que hace parte de la investigación titulada: La comunicación interna y el desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: FAUSTA ELIZABETH ALBURUQUEQUE ARANA

FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Gerencia, Consultoría, Asesora, Docente Universitaria

TIEMPO: 30 años CARGO ACTUAL: Coordinadora de la Escuela de Administración de la Universidad

Cesar Vallejo – Filial Chepén

INSTITUCIÓN: UCV

Objetivo de la investigación:

DETERMINAR LA MANERA EN QUE LA COMUNICACIÓN INTERNA SE RELACIONA CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL – COFOPRI/OZCAJ-2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes. |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | -El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | -El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. |

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN COFOPRI/OZCAJ-2020.

| DIMENSIÓN | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|----------|------------------------------------------------------------------|
| COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL | ¿Expresa usted interés de comunicarse constantemente con sus compañeros de trabajo? | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | ¿Presenta usted voluntad para intercambiar experiencias laborales con sus compañeros de trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Piensa y reflexiona sobre alguna situación y/o problema antes de comunicarse con sus compañeros? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| COMUNICACIÓN INTERPERSONAL | ¿Su jefe utiliza lenguaje claro y sencillo al momento de comunicarse? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Su jefe toma en cuenta la opinión de los trabajadores? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Realiza usted sugerencias sean escritas o verbales para mejorar su área de trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Mantiene usted una comunicación continua y abierta con otras áreas de trabajo para realizar sus actividades? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA | ¿Utiliza el dialogo entre sus compañeros para realizar y/o coordinar tareas asignadas por jefatura? | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | ¿Se utilizan memorándum y/u otro documento escrito para realizar actividades conjuntas entre las áreas? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Actualmente utiliza medios electrónicos para realizar sus funciones? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|
| EFICACIA Y EFICIENCIA | ¿Cuenta con los medios y herramientas necesarias para realizar sus funciones y/o tareas asignadas por jefatura? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Recibe usted en forma oportuna información que le permita realizar sus funciones y/o tareas asignadas? | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | ¿Su institución brinda capacitaciones para obtener mejoras en los resultados y en el cumplimiento de meta? | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | ¿Los recursos utilizados diariamente para realizar su trabajo son suficientes? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| MOTIVACIÓN | ¿Recibe usted algún incentivo laboral por el buen desempeño de sus funciones? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Se siente motivado y comprometido con el logro de las metas de su institución? | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| | ¿Existe oportunidades de progresar en su institución? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| EVALUACIÓN | ¿Tiene supervisión a fin de identificar sus aciertos y desaciertos en su accionar laboral? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿La evaluación que se hace a su trabajo ayuda a mejorar sus funciones y/o tareas asignadas por jefatura? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Las acciones de supervisión y/o evaluación permiten establecer el nivel de calidad de su trabajo? | 3 | 3 | 3 | 3 | |

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

| ASPECTOS | SI | NO | OBSERVACIONES | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|----|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | X | | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | X | | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | X | | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X | | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada. | | X | | |
| VALIDEZ | | | | |
| APLICABLE | | | SI(X) | NO |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | SI(X) | NO |
| Validado por: Dra. Fausta Elizabeth Alburquerque Arana | | | Fecha: 5-11-2020 | |
| Firma:  | Teléfono: 982074695 | | Email: elialbur@hotmail.com | |



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la comunicación interna y el desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020, que hace parte de la investigación titulada: La comunicación interna y el desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JORGE RONALD Quispe Cueva
FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic. Administración
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Sector Público - Administración
TIEMPO 10 años CARGO ACTUAL Administrador DIT Cajamarca
INSTITUCIÓN: ARCC- PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS.

Objetivo de la investigación:

DETERMINAR LA MANERA EN QUE LA COMUNICACIÓN INTERNA SE RELACIONA CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL – COFOPRI/OZCAJ-2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes. |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | -El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | -El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. |

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN COFOPRI/OZCAJ-2020.

| DIMENSIÓN | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|----------|------------------------------------------------------------------|
| COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL | ¿Expresa usted interés de comunicarse constantemente con sus compañeros de trabajo? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | ¿Presenta usted voluntad para intercambiar experiencias laborales con sus compañeros de trabajo? | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| | ¿Piensa y reflexiona sobre alguna situación y/o problema antes de comunicarse con sus compañeros? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| COMUNICACIÓN INTERPERSONAL | ¿Su jefe utiliza lenguaje claro y sencillo al momento de comunicarse? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Su jefe toma en cuenta la opinión de los trabajadores? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Realiza usted sugerencias sean escritas o verbales para mejorar su área de trabajo? | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Mantiene usted una comunicación continua y abierta con otras áreas de trabajo para realizar sus actividades? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA | ¿Utiliza el dialogo entre sus compañeros para realizar y/o coordinar tareas asignadas por jefatura? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | ¿Se utilizan memorándum y/u otro documento escrito para realizar actividades conjuntas entre las áreas? | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Actualmente utiliza medios electrónicos para realizar sus funciones? | 3 | 3 | 4 | 4 | |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|
| EFICACIA Y EFICIENCIA | ¿Cuenta con los medios y herramientas necesarias para realizar sus funciones y/o tareas asignadas por jefatura? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Recibe usted en forma oportuna información que le permita realizar sus funciones y/o tareas asignadas? | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | ¿Su institución brinda capacitaciones para obtener mejoras en los resultados y en el cumplimiento de meta? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Los recursos utilizados diariamente para realizar su trabajo son suficientes? | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| MOTIVACIÓN | ¿Recibe usted algún incentivo laboral por el buen desempeño de sus funciones? | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Se siente motivado y comprometido con el logro de las metas de su institución? | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| | ¿Existe oportunidades de progresar en su institución? | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| EVALUACIÓN | ¿Tiene supervisión a fin de identificar sus aciertos y desaciertos en su accionar laboral? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | ¿La evaluación que se hace a su trabajo ayuda a mejorar sus funciones y/o tareas asignadas por jefatura? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Las acciones de supervisión y/o evaluación permiten establecer el nivel de calidad de su trabajo? | 3 | 4 | 4 | 4 | |

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

| ASPECTOS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | X | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada. | | X | |
| VALIDEZ | | | |
| APLICABLE | | | X NO |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | X NO |
| Validado por: <u>JORGE RONALD QUISPE CUEVA</u> | | Fecha: <u>06-11-2020</u> | |
| Firma:  | Teléfono: <u>953295718</u> | Email: <u>Jorgequispecueva@gmail.com</u> | |



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: cuestionario para medir la comunicación interna y el desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020, que hace parte de la investigación titulada: La comunicación interna y el desempeño laboral en COFOPRI/OZCAJ-2020. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mary Elizabeth Chávez Minchán
FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic. Administrador
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: 12 años
TIEMPO 12 CARGO ACTUAL Administrador
INSTITUCIÓN: Municipalidad Provincial Cajamarca.

Objetivo de la investigación:

DETERMINAR LA MANERA EN QUE LA COMUNICACIÓN INTERNA SE RELACIONA CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL – COFOPRI/OZCAJ-2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes. |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | -El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | -El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante. |

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN COFOPRI/OZCAJ-2020.

| DIMENSIÓN | ITEM | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------|----------|------------------------------------------------------------------|
| COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL | ¿Expresa usted interés de comunicarse constantemente con sus compañeros de trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Presenta usted voluntad para intercambiar experiencias laborales con sus compañeros de trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Piensa y reflexiona sobre alguna situación y/o problema antes de comunicarse con sus compañeros? | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| COMUNICACIÓN INTERPERSONAL | ¿Su jefe utiliza lenguaje claro y sencillo al momento de comunicarse? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Su jefe toma en cuenta la opinión de los trabajadores? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Realiza usted sugerencias sean escritas o verbales para mejorar su área de trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Mantiene usted una comunicación continua y abierta con otras áreas de trabajo para realizar sus actividades? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA | ¿Utiliza el dialogo entre sus compañeros para realizar y/o coordinar tareas asignadas por jefatura? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Se utilizan memorándum y/u otro documento escrito para realizar actividades conjuntas entre las áreas? | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| | ¿Actualmente utiliza medios electrónicos para realizar sus funciones? | 4 | 3 | 3 | 4 | |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|
| EFICACIA Y EFICIENCIA | ¿Cuenta con los medios y herramientas necesarias para realizar sus funciones y/o tareas asignadas por jefatura? | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| | ¿Recibe usted en forma oportuna información que le permita realizar sus funciones y/o tareas asignadas? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | ¿Su institución brinda capacitaciones para obtener mejoras en los resultados y en el cumplimiento de meta? | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| | ¿Los recursos utilizados diariamente para realizar su trabajo son suficientes? | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| MOTIVACIÓN | ¿Recibe usted algún incentivo laboral por el buen desempeño de sus funciones? | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Se siente motivado y comprometido con el logro de las metas de su institución? | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Existe oportunidades de progresar en su institución? | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| EVALUACIÓN | ¿Tiene supervisión a fin de identificar sus aciertos y desaciertos en su accionar laboral? | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| | ¿La evaluación que se hace a su trabajo ayuda a mejorar sus funciones y/o tareas asignadas por jefatura? | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| | ¿Las acciones de supervisión y/o evaluación permiten establecer el nivel de calidad de su trabajo? | 3 | 4 | 4 | 4 | |

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

| ASPECTOS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | X | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada. | | X | |
| VALIDEZ | | | |
| APLICABLE | | | <input checked="" type="checkbox"/> NO |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | <input checked="" type="checkbox"/> NO |
| Validado por: MG. Mary Elizabeth Chávez Minchán | | Fecha: 07-11-20 | |
| Firma:  | Teléfono: 945348764 | Email: marylicbeth_11@hotmail.com | |