



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD PUNO DURANTE EL PERIODO 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. GUEDELINA VEGA SALAZAR

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SOCIAL**

PUNO – PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

**La comunicación interna en el desempeño
o laboral de los trabajadores de la Red d
e Salud Puno durante**

AUTOR

Gudelina Vega Salazar

RECuento DE PALABRAS

24792 Words

RECuento DE CARACTERES

132293 Characters

RECuento DE PÁGINAS

135 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 14, 2023 8:25 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 14, 2023 8:27 PM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Universidad
Nacional del
Altiplano de Puno

Firmado digitalmente por YUCRA
MAMANI Yudi Janeth FAU
20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.04.2023 21:28:41 -05:00



Universidad
Nacional del
Altiplano de Puno

Firmado digitalmente por YUCRA
MAMANI Yudi Janeth FAU
20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.04.2023 21:29:29 -05:00

Resumen



DEDICATORIA

Dedico de manera muy especial, a la persona más importante en mi vida a mi mamá

María por estar siempre pendiente de mí, jamás dejarme vencer.

A mis hermanos por darme su amor incondicional por estar en las buenas y en las malas.

A mi compañero de vida Rony Ivan por motivarme a no rendirme, por el apoyo incondicional y emocional, por sobre todo ser una inspiración.

A mis amigos por su consideración y comprensión, por estar presentes en todos mis logros.

Finalmente, a mí por tanta dedicación y paciencia.

Gudelina Vega



AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la oportunidad de vivir, guiar mi camino y por las bendiciones recibidas día a día.

A toda mi familia, en esencia a mi madre María quien me apoyó constantemente en todo sentido, por sus deseos de superación y el apoyo incondicional que recibo conforme pasan los días todo este trabajo ha sido gracias a ellos.

Con inmensa gratitud a nuestra alma mater Universidad Nacional del Altiplano de Puno y a la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, por ser el espacio académico donde me brindaron la base de mis conocimientos científicos sociales.

A la plana docente de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, porque cada uno de ellos con sus palabras, conocimientos, motivaciones y consejos guiaron en mi formación a la excelencia, para ser profesional íntegro y competente.

A mi asesora de tesis, Dra. Yudi Yaneh Yucra Mamani, por guiarme sabiamente y darme la oportunidad de trabajar bajo su supervisión y poder llegar a la culminación de este proyecto, que es un paso importante en mi vida profesional.

Al Mg. Mario Luis Garcia Tejada presidente del jurado, a la M.Sc. María Bobadilla y al M.Sc. Victor Raúl Pancca Parillo miembros del jurado, por brindarnos su dirección acertada y constante en la realización de este trabajo de tesis.

A la Red de Salud Puno, especialmente a la Lic. María Pari Gordillo quien en ese entonces (jefa de la Oficina de Comunicaciones) por haberme brindado las facilidades en la información y la recolección de datos para la investigación y la misma ejecución del proyecto.

Gudelina Vega



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 14

ABSTRACT..... 15

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 17

1.2.1. Pregunta general..... 17

1.2.2. Preguntas específicas..... 18

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 18

1.3.1. Hipótesis general 18

1.3.2. Hipótesis específicas 18

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 19

1.4.1. Objetivo general 19

1.4.2. Objetivos específicos..... 19

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO 20

2.1.1. Antecedentes internacionales. 20



2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.1.3. Antecedentes locales.	24
2.2. MARCO TEORICO	26
2.2.1. Comunicación.....	26
2.2.2. Comunicación interna	29
2.2.3. Desempeño laboral	38

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	46
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN	47
3.6.1. Técnica de acopio de información:	47
3.6.2. Instrumento de acopio de información:.....	48
3.7. DISEÑO ESTADISTICO DE PRUEBA CORRELACIONAL.....	49

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ASPECTOS GENERALES.....	51
4.1.1. Intervalo de edades	51
4.1.2. Género de los encuestados	52
4.1.3. Condición laboral de los encuestados.	52
4.1.4. Modalidad contractual de los encuestados	53



4.1.5. Tiempo de servicio de los encuestados	54
4.1.6. Nivel de profesión de los encuestados	54
4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL CONTENIDO CUANTITATIVO.....	55
4.2.1. Clasificación de la comunicación interna.....	55
4.2.2. Dirección de comunicación interna.....	62
4.2.3. Canales de comunicación interna.....	72
4.2.4. Capacidad laboral.....	81
4.2.5. Satisfacción laboral	89
4.2.6. Características del desempeño laboral	96
4.3. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN Y CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....	107
4.3.1. Descripción de la relación que existe entre las variables de comunicación interna y el desempeño laboral.....	107
4.3.2. Relación entre las dimensiones de las variables en estudio.	108
4.3.3. Contrastación de hipótesis.....	110
4.4. DISCUSIÓN	116
V. CONCLUSIONES.....	119
VI. RECOMENDACIONES.....	121
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	122
ANEXOS.....	126

ÁREA: Relaciones Públicas

TEMA: Comunicación Interna

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 26 de abril del 2023



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Riqueza de información de los canales de comunicación	36
Figura 2. Intervalo de edades de los encuestados	51
Figura 3. Género de los encuestados	52
Figura 4. Condición laboral de los encuestados.	52
Figura 5. Modalidad contractual de los encuestados.	53
Figura 6. Tiempo de servicio de los encuestados.	54
Figura 7. Nivel de profesión de los encuestados.	54



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Canales de Comunicación.....	35
Tabla 2. Distribución de preguntas para la variable “Comunicación Interna”	48
Tabla 3. Distribución de preguntas para la variable “Desempeño Laboral”	49
Tabla 4. Coeficiente de correlación Pearson.....	49
Tabla 5. Comprobación de decisión de hipótesis.....	50
Tabla 6. Comunicación formal de los trabajadores de la Red de Salud Puno.	55
Tabla 7. Comunicación a través de e-mail en la Red de Salud Puno.....	56
Tabla 8. Importancia y utilidad de la comunicación informal para el desarrollo de actividades.....	57
Tabla 9. Disponibilidad para cumplir un reto en beneficio de la institución.	58
Tabla 10. Comunicación abierta y eficaz con el personal directivo de la Red de Salud Puno.	59
Tabla 11. Percepción de promedios de la dimensión de clasificación de la comunicación interna en porcentajes.	60
Tabla 12. Comunicación interna transversal en la Red de Salud Puno.	62
Tabla 13. Uso de herramientas tecnológicas en la comunicación descendente en la Red de Salud Puno.	63
Tabla 14. Fortaleza de comunicación horizontal en la Red de Salud Puno.....	64
Tabla 15. Precisión de principios y objetivos de la comunicación descendente.	65
Tabla 16. Comunicación de doble vía jefe – trabajador, trabajador – jefe.	66
Tabla 17. La comunicación descendente para el seguimiento sistemático de pendientes y acuerdos.	67
Tabla 18. Retroalimentación de la comunicación interna en la Red de Salud Puno. ...	68



Tabla 19. Percepción de promedios de la dimensión de dirección de la comunicación interna.	69
Tabla 20. Conocimiento de canales de comunicación interna para el cumplimiento de funciones.	72
Tabla 21. Conocimiento de canales convencionales para la información laboral.	73
Tabla 22. Información a través de rumores o canales de informales de comunicación.	74
Tabla 23. Uso de videoconferencias en la Red de Salud Puno.	75
Tabla 24. Uso de las TIC´s por los trabajadores de la Red de Salud Puno.	76
Tabla 25. Los canales convencionales y el plan de comunicación.	77
Tabla 26. Percepción de promedios de la dimensión de canales de la comunicación interna.	78
Tabla 27. Percepción de promedio de la variable de comunicación interna.	80
Tabla 28. Misión e identidad de los trabajadores de la Red de Salud Puno.	81
Tabla 29. Exigencias laborales en la Red de Salud Puno.	82
Tabla 30. Grado de compromiso social de los trabajadores de la Red de Salud Puno.	83
Tabla 31. Habilidades laborales dentro de la Red de Salud Puno.	84
Tabla 32. Capacitaciones y talleres a los trabajadores de la Red de Salud Puno.	85
Tabla 33. Funciones que contribuyen al logro de objetivos en la Red de Salud Puno.	86
Tabla 34. Percepción de promedio de la dimensión de capacidad laboral.	87
Tabla 35. Satisfacción en el desempeño laboral por los trabajadores de la Red de Salud Puno.	89
Tabla 36. Espacio para conocer y compartir mejores prácticas dentro de la Red de Salud Puno.	90
Tabla 37. El respeto en el desempeño laboral en la Red de Salud Puno.	91



Tabla 38. Las condiciones ambientales en el desempeño laboral de la Red de Salud Puno.	92
Tabla 39. Disfrute del ambiente laboral por los trabajadores de la Red de Salud Puno.	93
Tabla 40. Percepción de promedio de la dimensión de satisfacción laboral.	93
Tabla 41. Claridad de comunicación entre los trabajadores de la Red de Salud Puno.	96
Tabla 42. Desarrollo de talentos de los trabajadores de la Red de Salud Puno.	97
Tabla 43. Evaluación entre compañeros de trabajo de la Red de Salud Puno.	98
Tabla 44. Estándares de trabajo de los trabajadores de la Red de Salud Puno.	99
Tabla 45. Desarrollo de talentos de los trabajadores de la Red de Salud Puno.	100
Tabla 46. Iniciativa para alcanzar los objetivos de los trabajadores de la Red de Salud Puno.	101
Tabla 47. El trabajo en equipo de los trabajadores de la Red de Salud Puno.	102
Tabla 48. Percepción de promedio de la dimensión de las características del desempeño laboral.	103
Tabla 49. Percepción de promedio de la variable de desempeño laboral.	106
Tabla 50. Correlación de variables de comunicación interna y desempeño laboral. ..	107
Tabla 51. Correlación de Pearson entre la dimensión de clasificación de comunicación interna y la variable de desempeño laboral.	108
Tabla 52. Correlación de Pearson de la dimensión de dirección de comunicación interna y desempeño laboral.	109
Tabla 53. Correlación de Pearson entre la dimensión de canales de comunicación interna y la variable de desempeño laboral.	110
Tabla 54. Prueba de Chi-Cuadrado de las variables de comunicación interna y desempeño laboral.	111



Tabla 55. Prueba de Chi-Cuadrado de la dimensión de clasificación de comunicación interna y la variable de desempeño laboral.....	112
Tabla 56. Matriz de consistencia: La comunicación Interna en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.	127



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- Sig.** : Significancia o nivel de significancia.
- CAS** : Contractual de Servicios Administrativos.
- CAP** : Cuadro de Asignación de Personal.



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020, la investigación es de diseño no experimental y tipo de estudio transversal, descriptivo – correlacional, donde se aplicaron encuestas a 75 trabajadores entre nombrados y contratados de la Red de Salud Puno, el cuestionario presenta 36 preguntas formuladas en base a la escala de Likert; El proceso de datos fue realizado a través del software SPSS versión 22, Microsoft Excel versión 2013, encontrándose como resultado un nivel de fiabilidad estadística 0,851 lo que indica que es buena la fiabilidad de todo el cuestionario. Asimismo, se halló la sumatoria de promedios de las dimensiones correspondientes a la variable de comunicación interna evidenciando en un 44.9% que es buena y de la misma manera para la otra variable el sumado de promedio de las dimensiones correspondientes al desempeño laboral evidenciando en un 37.9% que también es buena. Para la relación de ambas variables se usó la prueba de Pearson, dando como resultado 0,686 y para la prueba de la hipótesis general se usó el Chi-Cuadrado, dando un alto nivel de significancia de 0.000, evidenciando un buen ambiente laboral, se concluye que, a pesar de las circunstancias del distanciamiento social y esa interrupción abrupta de la comunicación oral, la comunicación interna tuvo un impacto muy significativo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno.

Palabras Clave: Comunicación Interna, Satisfacción Laboral, Clasificación de Comunicación Interna, Capacidad Laboral, Canales de Comunicación.



ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between internal communication and job performance of workers of the Puno Health Network during the period 2020, the research is non-experimental design and type of cross-sectional, descriptive - correlational study, where surveys were applied to 75 workers between appointed and hired workers of the Puno Health Network, the questionnaire presents 36 questions formulated based on the Likert scale; The data processing was carried out using SPSS software version 22, Microsoft Excel version 2013, resulting in a statistical reliability level of 0.851, which indicates that the reliability of the entire questionnaire is good. Likewise, the sum of averages of the dimensions corresponding to the internal communication variable was found to be 44.9% good and in the same way for the other variable, the sum of averages of the dimensions corresponding to work performance was found to be 37.9% good. For the relationship of both variables, the Pearson test was used, giving a result of 0.686 and for the test of the general hypothesis, Chi-Square was used, giving a high level of significance of 0.000, evidencing a good work environment, it is concluded that, despite the circumstances of social distancing and the abrupt interruption of oral communication, internal communication had a very significant impact on the work performance of the workers of the Puno Health Network.

Key words: Internal Communication, Job Satisfaction, Internal Communication Rating, Work Capacity, Communication Channels.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación es parte fundamental del crecimiento y desarrollo mutuo entre los trabajadores y las organizaciones donde laboran, de la cual emergen dos enfoques distintos, pero de mucha importancia como la comunicación interna y la comunicación externa Brandolin, A. Martín, G. (2008) Evidenciándose que la comunicación interna tiene gran importancia para el desarrollo organizacional de las empresas privadas (Ramirez & Simón, 2018) e instituciones públicas (Rivera, 2019), donde el desempeño laboral se puede estimar en base a las acciones de los empleados (Arias y Heredia 2006) y son cruciales para futuras evaluaciones que ayudaran a detectar errores y mejorar los índices de productividad en las empresas (Chiavenato, 2007).

Durante el periodo 2020, la humanidad pasó por grandes procesos de cambio a raíz de la pandemia del COVID -19 y las nuevas reglas denominadas “la nueva normalidad” que impulsó el uso y desarrollo de nuevas tecnologías de comunicación Brandolin, A. Martín, G. (2008) con el fin de reducir el contacto directo entre personas y mantener una comunicación activa para garantizar el control y buen desempeño laboral (Robbins y Jugde 2009), donde la Red de Salud Puno no fue ajena a estos nuevos cambios, encontrándose así en un gran proceso de adaptación y traslado a los nuevos medios de comunicación virtual, tomando en consideración que más del 40% de los trabajadores están en el grupo etario de 40 a 65 años, lo cual complica la adaptación, uso y manejo de estas herramientas de trabajo digital.



Por ende, se plantearon explicar la relación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, con lo que se buscó determinar que indicadores deberían de mejorar.

La Red de Salud Puno, siendo una institución que tiene como objetivo principal el de brindar servicio de calidad en educación y salud integral con interculturalidad, así como adecuados servicios básicos, asegurando el bienestar de la población; se ha podido observar que no cuentan con un modelo adecuado de comunicación interna, con ausencia de espacios que fomenten el diálogo cara a cara, bajos niveles de encuentros presenciales, esto sumando la situación en la que se estuvo atravesando, información por parte de los medios de comunicación que perfilan conocimientos y conciencias sobre los problemas de carácter social, afectando el desempeño laboral de los trabajadores ya que en ella se expresan los comportamientos, las actitudes, la percepción y el aprendizaje de cada miembro, el cual desempeña distintas funciones, en el trabajo, en la rotación de puestos, en la productividad, en el rendimiento de los subordinados y sobre todo de la gerencia, la misma que hace el estudio de todo el campo desde los individuos, grupos y asimismo la estructura, que comprenden en la conducta dentro de las institución, con la única finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de dicha institución.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general.

¿Cómo es la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020?



1.2.2. Preguntas específicas

¿Qué relación hay entre la clasificación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020?

¿Cómo es la relación de la dirección de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020?

¿Existe relación entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.

1.3.2. Hipótesis específicas

Hay una relación muy significativa entre la clasificación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020

Existe una relación significativa de la dirección de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020



Existe relación significativa entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la clasificación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.

Determinar la relación de la dirección de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.

Establecer la relación entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

En la búsqueda de antecedentes bibliográficos en diversos repositorios documentales descubrimos estudios y textos relacionados con nuestro trabajo, que mencionaremos en el siguiente orden:

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Tubón (2015) en su trabajo de investigación de “la comunicación interna y el desempeño laboral en la empresa Domingos Jeans del Cantón Pelileo”, su objetivo es determinar cómo se relaciona la comunicación interna con el desempeño laboral de la empresa Domingo Jeans, en el barrio de Pelileo. Los métodos utilizados para validar las hipótesis generales y específicas utilizaron la recopilación y el análisis de datos para responder a las preguntas de investigación con el fin de probar las hipótesis previamente establecidas, y se basaron en el recuento numérico y el análisis estadístico para intentar establecer los umbrales necesarios en una población. Los 43 clientes internos de Domino Jeans se consideraron la población porque estaban directamente implicados en el problema objetivo del estudio, y todos ellos forman el 100% de la muestra, por lo que la investigación se aplicará a todos ellos. El análisis de los datos se dividió en dos etapas una vez recogida y tabulada la información: Este método es más apropiado según la hipótesis, teniendo en cuenta el Chi-cuadrado, y se utiliza con muestras pequeñas, indicando si la hipótesis nula es aceptada o rechazada en el momento de obtener los resultados. Se utilizó una presentación de datos, en la que los datos se colocaron en líneas y columnas de una misma matriz. Tras concluir que los



canales de comunicación inadecuados utilizados en la empresa distorsionan la información, la mayoría de los clientes internos de la empresa afirman que la comunicación informal o la comunicación oral genera rumores dentro de la empresa, lo que provoca desinformación y falta de información para los empleados.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Olaya (2020) realizó una tesis denominada “La comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la facultad de letras y ciencias humana de la UNMSM, año 2020”, tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, en ella indica de como la comunicación interna incide positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores, teniendo como objetivo principal, determinar como la comunicación interna incide positivamente en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, en Lima durante el año 2020. Para ello, utilizó los métodos que se desprenden de esta investigación, que proporcionan técnicas de investigación para aumentar la proximidad de los empleados y las empleadas, así como para motivarlos dentro de una organización. El análisis estadístico se realizó una vez finalizado el proceso de recogida de datos mediante los dos instrumentos. En nuestro estudio, utilizamos el software SPSS versión 25, que nos permitió tabular y presentar los datos en tablas y figuras descriptivas, así como frecuencias porcentuales en función de las variables de estudio y sus dimensiones. Los hallazgos y la comprobación de la hipótesis muestran que el modelo de regresión logística ordinal de la variable comunicación interna no incide sobre la variable desempeño laboral de los servidores de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Según los datos estadísticos de



la prueba de hipótesis, los valores no son significativos en la hipótesis general con un Chi Cuadrado de 167,585, y el valor de Wald fue de 0,017. Además, los canales de comunicación interna no tienen efecto sobre el rendimiento de los empleados; los valores son no significativos con un Chi Cuadrado de 161,470 y un valor de Wald de 0,137. Con la conclusión de que la comunicación interna no tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los empleados de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Unmsm en Lima durante el año académico 2020. Los valores no son significativos en la hipótesis general con Chi cuadrado de 167,585, el valor de Wald es 0,017, y se acepta la hipótesis nula.

Cusi & Mollo (2018) realizaron una investigación denominada “Impacto de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito agencia Pedregal, en el periodo de agosto a octubre del 2018” tesis para optar el Título Profesional de Licenciadas en Ciencias de la Comunicación, con el objetivo de determinar el impacto de la comunicación interna en el desempeño de los colaboradores de CMCA Ica, agencia pedregal. En cuanto a la metodología, este estudio no tiene carácter experimental, sino descriptivo-explicativo. La muestra universal o censo poblacional, está conformada por veinticinco colaboradores de la Caja Municipal de Ica, que corresponde a la agencia Pedregal. La variable comunicación interna será demostrada por veinticinco colaboradores, que corresponden a la Caja Municipal de Ica, agencia pedregal a la que se le aplicó el instrumento de recolección de datos, utilizando el método no probabilístico basado en criterios o conveniencia. En esta etapa de la investigación, para el procesamiento de la información, se optó por el sistema SPSS, que nos ayudó en la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos. Se concluye que el proceso de comunicación interna en la Caja



Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, agencia Pedregal, se caracteriza por el conocimiento del área que emite los mensajes en un 64% casi siempre y siempre, la claridad y precisión de los mensajes en un 44%; el canal de comunicación más utilizado es el oral, y la comunicación llega al destinatario en un 32% casi siempre y siempre. Se cree que la retroalimentación se produce a veces, y el 40% cree que a veces existen barreras de comunicación.

Ramirez & Simon (2018) en su proyecto titulado “Comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lucki Motors del Perú S.R.L. de la ciudad de Tarapoto, año 2016”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tiene como objetivo general determinar la relación entre ambas variables. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un cuestionario para cada variable, que permitió la recolección de datos. Utilizando 30 colaboradores de la empresa Lucki Motors de Per S.R.L., el resultado fue que la variable comunicación interna se encuentra en un nivel inaceptable, debido a que la aplicación de la encuesta determinó que el 43% es inadecuado, de igual forma, la variable desempeño laboral se encuentra en un nivel insatisfactorio ya que los resultados muestran que el 47% está en desacuerdo porque el trabajo no se realiza de manera eficiente, determinando como conclusión final que existe una relación entre las variables ya que el valor "r" obtenido es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación fue de 0,997, lo que indica una relación positiva significativa. Como resultado, la H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desempeño de los empleados de Lucki Motors del Per SRL en Tarapoto en el año 2016.



2.1.3. Antecedentes locales.

Cruz (2019) en proyecto de tesis titulada “comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del centro poblado de Alto Puno, 2019”, la tesis para optar al título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, un diseño correlacional, un diseño descriptivo correlacional y una metodología deductiva. La población de estudio estuvo conformada por 20 empleados de la organización a quienes se les aplicó una entrevista como técnica de recolección de datos y un cuestionario como instrumento de entrevista. Una vez recogidos los datos, se procedió a su análisis y tabulación, que es la organización sistemática en tablas y presentación gráfica. Este trabajo se desarrolló utilizando paquetes de software de codificación electrónica y estadística de Microsoft Excel e IBM SPSS. Los programas permitieron utilizar fórmulas y técnicas para tabular y expresar los resultados en porcentajes, que luego fueron interpretados para obtener un significado para el logro de los objetivos de la investigación. A continuación, se realizó un análisis correlacional mediante el programa IBM SPSS, con el coeficiente de correlación de Spearman, (ρ), y una prueba de hipótesis. Finalmente, como conclusión Debido a que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,948, existe una correlación directa entre las variables comunicación interna y desempeño laboral. En consecuencia, la Municipalidad del Poblado Central de Alto Puno estableció que existe una regular comunicación interna que provoca un limitado desempeño laboral en los miembros de la institución.



Serna (2020) en su tesis titulada “Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno 2019, Tesis para obtener el Título Profesional de licenciado en Administración y Negocios Internacionales, tiene como objetivo principal de describir la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico. La metodología empleada para este fin se enmarca en el diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, tipo de investigación correlacional, que emplea la técnica de encuesta y aplicó el cuestionario sobre comunicación interna y desempeño laboral en una muestra de 24 colaboradores que trabajan en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. La correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral fue $Rho=0,756 (0,000)$, lo que implica que existe una fuerte relación positiva entre las variables consideradas, es decir, a mayor comunicación interna, mejor desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad.

Quispe (2020) realizó una tesis titulada “Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel 2019”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social, se llevó a cabo a partir del planteamiento de problema encontrado en la organización objeto de estudio. El objetivo es determinar cómo influye la comunicación interna formal e informal en el desempeño de los trabajadores administrativos de la municipalidad del distrito de San Miguel en el año 2019. Se utilizó el método cuantitativo y un diseño descriptivo. El investigador trabajó con un grupo de 22 administrativos de la institución que fueron elegidos en base a un criterio de selección simple; la



recolección de datos se realizó mediante la técnica del cuestionario, el análisis de los datos se realizó mediante el paquete SPSS y tablas de frecuencia utilizando diversas pruebas estadísticas, llegando a las siguientes conclusiones: La comunicación interna, tanto formal como informal, tiene un impacto directo en el desempeño del trabajo, donde existe una comunicación interna regular que se traduce en un servicio laboral limitado entre los miembros de la institución Como resultado, el 45,5% de los empleados demuestran que la comunicación interna en el lugar de trabajo es deficiente dentro de la Municipalidad Distrital de San Miguel.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. Comunicación

La palabra "comunicación" deriva del verbo latino "communicare", que significa "hacer juntos". El comunicador intenta establecer algún tipo de comunidad con el receptor. En consecuencia, el término "comunicación" se refiere tanto a la comprensión como a la transmisión de información a través de símbolos comunes. La comunicación es esencial y necesaria para que las organizaciones, los grupos y los individuos funcionen correctamente. Chiavenato (2009) subraya la importancia de las habilidades de comunicación, afirmando que los administradores no trabajan con costes reales, sino con información sobre ellos. Además, todas las tareas administrativas, como la planificación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden llevarse a cabo en la práctica mediante la comunicación.

Brandolin, A. Martín, G. (2008) define la comunicación como un proceso como se da sentido a través de la realidad que comprende todo el proceso de



comunicación, desde el envío y la recepción de los mensajes hasta su comprensión y reinterpretación desde la perspectiva del receptor; para ello, Chiavenato, (1992) Describe la comunicación como el acto de transmitir información y significado de una persona a otra; es el proceso de transmisión de conocimiento y comprensión. Es una forma de relacionarse con los demás a través de la información, los pensamientos y los valores; por ello, todo tipo de comunicación requiere al menos dos partes: el emisor y el receptor. A primera vista, la comunicación parece un acto sencillo que consta de tres componentes fácilmente distinguibles: un emisor, un mensaje y un receptor.

Funciones de la comunicación

Dentro de un grupo u organización, la comunicación cumple cuatro funciones principales: control, motivación, expresión emocional e información. Chiavenato (2009)

Control: La comunicación desempeña una importante función de control en el comportamiento de una organización, grupos e individuos. Las personas fomentan que la comunicación tenga una función de control cuando se adhieren a las normas y procedimientos del lugar de trabajo o cuando informan inmediatamente a su superior de un problema en el trabajo. Deben seguir el protocolo y las normas formales, la comunicación ayuda a garantizar que así sea. Cuando un grupo intimida a otro o cuando alguien se queja de que alguien produce más o menos que la media del grupo, la comunicación informal regula el comportamiento.

Motivación: La comunicación sirve de catalizador de la motivación cuando se establecen las responsabilidades de una persona, se evalúa su



rendimiento y se le orienta sobre los objetivos y resultados que debe alcanzar. La definición de los objetivos, la reafirmación de los progresos realizados y el refuerzo de los comportamientos deseables impulsan la motivación y exigen la comunicación.

Expresión emocional: La comunicación permite a las personas expresar sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción en un entorno grupal. La comunicación se utiliza casi siempre como vehículo para la expresión emocional de los sentimientos y la satisfacción de determinadas necesidades sociales

Información: Al difundir información que identifica y evalúa posibles líneas de actuación, la comunicación facilita la toma de decisiones individuales y grupales.

Robbins y Jugde (2009) lo interpretan de la siguiente manera "La comunicación actúa de diversas maneras para afectar al comportamiento del miembro". Las organizaciones tienen lineamientos oficiales y jerarquías de autoridad que exigen que los empleados los sigan.

La motivación se ve potenciada por la comunicación, ya que informa a los empleados de lo que se hace, de por qué se hace tan bien y de lo que se puede hacer para mejorar el rendimiento si no es satisfactorio.

La comunicación dentro del grupo es un mecanismo importante para que los miembros del grupo expresen sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. Así, la comunicación permite la expresión emocional de los sentimientos, así como la satisfacción de las necesidades sociales.

La última función de la comunicación es facilitar la toma de decisiones. Proporciona la información que los individuos y los grupos necesitan para tomar



decisiones, transmitiendo datos para identificar y evaluar las opciones de selección disponibles.

Comunicación organizacional

Nuestro objetivo aquí es referir las redes formales y distinguir las de los rumores. En la siguiente sección, examinaremos los avances tecnológicos en materia de comunicación.

Las organizaciones se comunican constantemente, desde el envío de mensajes hasta las llamadas telefónicas. Por lo tanto, es crucial evitar que la comunicación dentro de una empresa se deteriore. Los procesos de comunicación son los que sustentan a las organizaciones como una red de relaciones interconectadas en la que participan muchos actores. Por ello, se pueden distinguir dos tipos de canales de comunicación dentro de una organización: la comunicación externa y la interna. Brandolin, A. Martín, G. (2008)

Para Chiavenato (2009) La comunicación organizativa u organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información dentro de una organización. Algunas comunicaciones siguen una estructura formal e informal; otras descienden o ascienden a través de niveles jerárquicos; mientras que otras son más direccionales u horizontales por naturaleza. En el mundo moderno, la tecnología de la información ha impulsado la comunicación en todas las direcciones.

2.2.2. Comunicación interna

Según Tessi, M. (2012) La mayoría de las tendencias del mercado y el creciente interés que surge en muchos sectores expresan claramente el fuerte desarrollo que experimentó la comunicación interna en los últimos años. Ahora,



no sólo los profesionales de la comunicación se interesan por la influencia que esta materia tiene en el trabajo humano, sino también los empresarios, los educadores, los funcionarios, los jefes de equipo, los directivos gremiales y los trabajadores en general. A su vez, para (La Porte, J. 2001) la comunicación interna implica una relación entre las dimensiones cognitivas y operativas, entre el conocimiento y la actividad de la institución que se manifiestan en la cooperación.

La comunicación interna es una herramienta de gestión que también puede considerarse una técnica. También es posible utilizarla como herramienta para lograr un objetivo cuando se hace hincapié en encontrar la manera de que la recepción y la comprensión del mensaje sean lo más eficaces posible. Es la comunicación que se dirige específicamente al personal de una organización, a todos sus miembros, y que resulta de la creación de un entorno de trabajo colaborativo y armonioso. Brandolin, A. Martín, G. (2008)

La comunicación interna permite:

Generar la participación del personal a escala. Al fomentar el trabajo en equipo, se puede estimular el compromiso de todos en la consecución de los objetivos de la empresa. sincronizar las operaciones de la empresa. Eliminar la oposición y la discrepancia en la acción diaria mediante el diálogo y la comunicación con los distintos niveles de mando y áreas.

Fomentar un cambio de comportamiento (armonizar, implicar, mejorar, crecer). A partir de la comprensión de la dirección de la empresa se puede desarrollar una actitud positiva con cierto grado de independencia que permita tomar decisiones individuales y/o grupales para alcanzar los objetivos de la empresa. Aumentar la productividad estableciendo una comunicación interna

clara para que todos los empleados conozcan los objetivos y puedan cumplir con sus responsabilidades.



Fuente: (Brandolin, A. Martín, G. 2008, p.27)

Clasificación de comunicación interna

Según Brandolin, A. Martín, G. (2008) Nos dice que las más diversas formas de comunicación se dan en las empresas como ámbito de las relaciones interpersonales. En este sentido, formal e informal se pueden dividir en dos amplias categorías.

La comunicación formal: Procedimiento de comunicación que aborda principalmente cuestiones relacionadas con el trabajo. Es planificada, sistemática y definida por la organización. En general, se utiliza la escritura como intermedio oficial de expresión y canal de comunicación. Dado que se requieren normas institucionales y tiempo, el proceso formal suele ser más lento que el informal.

La comunicación informal: Forma de comunicación que tiene que ver con el trabajo y no se transmite a través de canales formales. Utiliza canales no oficiales (conversaciones entre compañeros de trabajo, reuniones en pasillos, baños, cafeterías y ascensores, por ejemplo). Tiene la ventaja de ser más rápida que un anuncio formal. No hay que confundir la comunicación informal con los canales informales. Por ejemplo, un desayuno de trabajo es una reunión informal, pero la comunicación que se ofrece puede no ser informal porque proviene del portavoz oficial de la empresa.



Por su parte, Garcia, J. (1998) En las empresas contemporáneas, la gestión de la comunicación interna se rige por un conjunto de hechos que predicen nuevas situaciones y condiciones de efectividad; entre ellos se encuentran cambios y mutaciones fundamentales que afectan las estructuras sociales, y emergen nuevas actitudes y comportamientos.

Por lo tanto, para Garcia, J. (1998) la comunicación interna, en cuanto patrón organizador de interacciones, se adecua a dos tipos de “eventos” o “acontecimientos”:

Los acontecimientos de tarea (lo que acontece a los hombres como sujetos de actividades productivas)

La actividad es una forma característica de relación. El contenido de esos eventos son los hechos, los procesos y el know de actividades ritualizadas. A este dominio pertenecen las comunicaciones internas rutinarias (Lengel y Daft, 1991) que suelen ser simples, lógicas y racionales, directas, concisas, frías y muy previsibles. Puede decirse que estas comunicaciones son más características del sistema formal.

Los acontecimientos de relación humana (informativos y comunicacionales)

Su contenido preferente son las ideas, las actitudes, las creencias, las opiniones y los valores: en suma, la cultura. A este dominio pertenecen las comunicaciones no rutinarias, que dan lugar a las noticias (news) expuestas continuamente a riesgos de ambigüedad y malentendidos, frecuentemente cargadas de afectividad y de sorpresa. Puede afirmarse que son comunicaciones más propias del sistema informal (p.8).



Dirección de la comunicación interna

Brandolin, A. Martín, G. (2008) y Chiavenato (2009) se clasifican de la siguiente manera.

Comunicación interna descendente: Información que se origina en los departamentos ejecutivos de la compañía y se distribuye a través de los canales oficiales. Mantiene el objetivo de que todos entiendan los principios y objetivos de la organización, al tiempo que aumenta la credibilidad y la confianza, amplía la conciencia de colaboración, acelera los canales de transmisión de la información, redefine los roles y promueve e implementa la comunicación. Según Chiavenato (2009), son los mensajes que el poder ejecutivo envía a sus subordinados. Este prototipo de comunicación vertical pretende fomentar la empatía y un ambiente de trabajo colaborativo para encontrar soluciones a los problemas de la organización.

Comunicación interna ascendente: se dirige hacia arriba, hacia los niveles ejecutivos y de gestión intermedia, etc., desde la base del organigrama hasta la cima. A pesar del potencial de conflicto y de ciertos retos, la posibilidad de que los empleados expresen sus opiniones sobre el trabajo que realizan o sobre sus supervisores ayuda a mejorar las acciones. El objetivo es que todos se sientan líderes de la actividad y de los objetivos corporativos, lo que inspira energía y potencial, fomenta las ideas y facilita el consenso. Según Chiavenato (2009), estos son los mensajes que van desde los niveles más bajos de jerarquía organizacional hasta los más altos.

Comunicación interna oblicuas o transversales: Se producen no sólo entre niveles jerárquicos sino también entre las múltiples áreas organizativas que



comparten funciones. Se dan con bastante frecuencia en organizaciones con estrategias mundiales y altos niveles de participación de muchos sectores diferentes. Apuestan por cambiar incuestionables comportamientos, mejorar el trabajo en equipo, desarrollar la productividad, ganar en eficacia y satisfacción, fomentar la competencia y aumentar el potencial creativo e innovador. Intercambio de mensajes horizontales o diagonales entre amigos o compañeros de trabajo, según Chiavenato (2009) la distribución puede tener lugar dentro o entre unidades organizativas. No es sólo para informar, sino también para solicitar actividades de coordinación y apoyo.

Canales de la comunicación interna

La comunicación interna es un proceso proyectado y continuo que incluye el desarrollo, la implementación y el uso de diversas herramientas y canales que apoyan algunos de los objetivos propuestos en el plan estratégico de comunicación. Mediante el uso de estas herramientas, la empresa espera satisfacer diversas necesidades de comunicación y, al mismo tiempo, influir positivamente en las actitudes de los distintos públicos objetivo.

Según Brandolin, A. Martín, G. (2008) Existe otra clasificación para los canales de comunicación interna en la que se pueden agrupar en convencionales y tecnológicos. La principal diferencia entre ellos es que los canales tecnológicos suelen utilizar un soporte digital (ordenador). Los tradicionales se desarrollan a través del soporte de papel (gráfico) o de la comunicación verbal. El desarrollo de los canales de comunicación digital sigue extendiendo la velocidad y la calidad al tiempo que minimizan los costes y el tiempo. Esta situación permite entender, el experimento generalizado de considerar la comunicación interna como un solo emisor o propagandista. Por ende, las nuevas tecnologías son una gran alternativa

para difundir los mensajes definidos en la estrategia de comunicación interna simplemente por su propiedad amplificadora. Tessi, M. (2012).

Tabla 1.

Canales de Comunicación

Tradicionales	Tecnológicos
<ul style="list-style-type: none">• Periódicos	<ul style="list-style-type: none">• Intranet, internet
<ul style="list-style-type: none">• Carteleras	<ul style="list-style-type: none">• Blogs
<ul style="list-style-type: none">• Programas de intercambio	<ul style="list-style-type: none">• E-mails, agenda electrónica
<ul style="list-style-type: none">• Manual de políticas de RRHH	<ul style="list-style-type: none">• Periódicos y diarios electrónicos
<ul style="list-style-type: none">• Manuales de procedimiento	<ul style="list-style-type: none">• Glosarios y guía de preguntas frecuentes
<ul style="list-style-type: none">• Reuniones de estrategia y toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none">• Portales de e-learning
<ul style="list-style-type: none">• Encuesta de clima	<ul style="list-style-type: none">• Buzones electrónicos para sugerencias e ideas
<ul style="list-style-type: none">• Buzón de comunicaciones	
<ul style="list-style-type: none">• Memos, circulares, folletos	
<ul style="list-style-type: none">• Capacitaciones, seminarios, talleres.	

Fuente: (Brandolin, A. Martín, G. 2008, p. 89)

Robbins y Jugde (2009) Las conclusiones de los estudios muestran que la capacidad de los canales para transferir información varía. Algunos son suficientes en el sentido de que pueden tratar múltiples sugerencias al mismo tiempo, proporcionan una respuesta rápida y son muy personalizados. Otros se resienten al no cumplir criterios estrictos. Como se muestra en la Figura 1, la conversación en directo es la más valiosa en términos de valor del canal porque proporciona la mayor cantidad de información que puede enviarse en un solo

episodio de comunicación. Además, proporciona una variedad de vías informativas (palabras, lenguaje corporal, expresiones sencillas, inflexibilidad, etc.), retroalimentación inmediata (tanto verbal como no verbal) y el toque personal distintivo de "estar ahí".

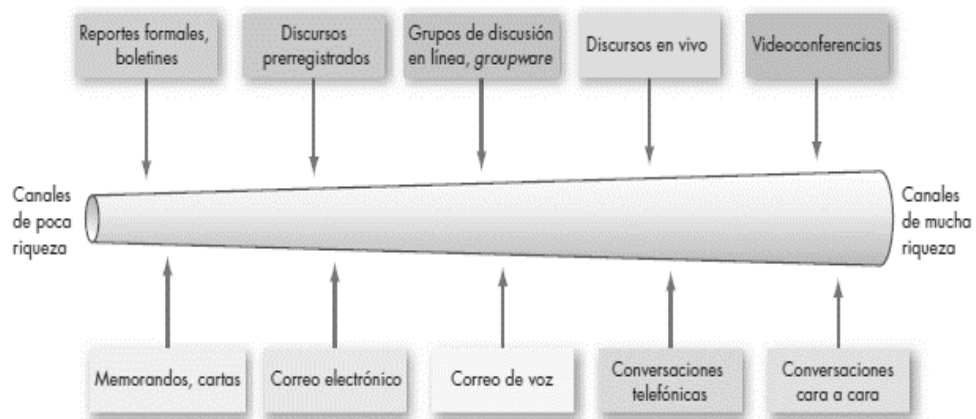


Figura 1. Riqueza de información de los canales de comunicación

Fuente: Robbins y Jugde (2009, p.367)

A continuación, se detallan algunos tipos de canales: Brandolin, A. Martín, G. (2008)

Cara a cara: Es una de las herramientas clave que, siempre que sea posible, debe primar sobre cualquier otro canal de comunicación. La capacidad de oír es una característica clave. Para desarrollar esta habilidad, una persona debe centrarse en su interlocutor y prestar atención a sus expresiones corporales y gestos, lo que le ayudará a terminar su respuesta hablada.

E-mails/e-calendarios: Los E-mails deben manejarse como un canal de comunicación y no de difusión, porque el contacto con un número reducido de destinatarios ahorra tiempo y acelera la gestión. Jugde y Robbins (2009) El correo electrónico utiliza Internet para enviar y recibir textos y documentos generados



por un ordenador. Es difícil imaginar la vida sin ella ahora que se ha hecho tan omnipresente gracias a su increíble desarrollo. Este sistema de respuesta instantánea permite enviar y recibir información a diversas direcciones públicas, de forma individual o colectiva, a través de listas de correo electrónico.

Redes Sociales: Ningún otro ámbito ha cambiado más la comunicación que el de las redes. Las plataformas de redes sociales como Facebook y MySpace le resultan sin duda familiares, o quizá sea uno de sus usuarios.

Con más de 30 millones de usuarios activos, Facebook no es sólo un enorme sitio web, sino que está formado por varias redes para escuelas, empresas o regiones. Quizá le sorprenda saber que el grupo de edad de los usuarios de Facebook que más crece es el de los mayores de 25 años. Robbins y Jugde (2009).

Videoconferencias: Con el uso de las videoconferencias, los empleados de una organización que están dispersos en varios lugares pueden celebrar reuniones. Las imágenes y el audio en directo de dichos empleados les permiten moverse, oír y comunicarse entre sí. En conclusión, la tecnología de videoconferencia permite a los empleados celebrar reuniones de intercambio sin tener que estar físicamente presentes en el mismo lugar. Robbins y Jugde (2009).

Barreras a la comunicación

Para Chiavenato (1992) Dado que existen barreras que sirven de obstáculo o resistencia a la comunicación entre las personas, el proceso de comunicación humana también es susceptible de sufrir lluvias y tormentas. Estos factores afectan significativamente al proceso de comunicación e interfieren en él, dando lugar a que el mensaje que se recibe sea muy diferente del que se envió.



Las barreras de la comunicación pueden ser personales, físicas o semánticas.

Barreras personales: Son interferencias causadas por las limitaciones, emociones y valores humanos de un individuo. Por ejemplo, la falta de escucha, las emociones, las motivaciones y los sentimientos personales son las barreras que se encuentran con más frecuencia en el trabajo. Estas barreras pueden restringir o distorsionar la comunicación con otras personas.

Barreras físicas: Estas son impedimentos presentes en el entorno donde tiene lugar la comunicación. Por ejemplo, una puerta que se abre durante la clase, la distancia física entre las personas, un canal cargado, las barreras entre el origen y el destino, los ruidos recurrentes de las telecomunicaciones, etc., pueden distraerle en el trabajo.

Barreras semánticas: Restricciones o distorsiones causadas por los símbolos utilizados en la comunicación. Las barreras lingüísticas entre las personas las crean las palabras u otros medios de comunicación (gestos, señales, símbolos, etc.).

2.2.3. Desempeño laboral

Según Arias y Heredia (2006), el desempeño laboral se refiere a las acciones o comportamientos de los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y pueden ser medidos en términos de las capacidades de cada persona y su nivel de contribución a la empresa. Según Scott K. y Colin P. (2013), el rendimiento es lo que una empresa reporta a sus accionistas o participantes en términos financieros y operativos, un resultado que se mide en términos como los ingresos netos de explotación, el rendimiento del capital



empleado, el dividendo distribuido a los accionistas, los costes netos de explotación o la plusvalía de las acciones.

Ramírez Vielma (2013) considera que el desempeño laboral es quizá el constructo más importante de la psicología industrial, del trabajo y de las organizaciones, así como de diferentes disciplinas afines comprometidas con el estudio del comportamiento humano en el trabajo.

Según Robbins y Judge (2017), las organizaciones con más empleados afluentes y satisfechos producen mejores resultados que las que tienen menos. Las organizaciones con un mayor número de estos empleados satisfechos tienen más probabilidades de ser eficaces que las que tienen menos.

En el desempeño del trabajo el individuo manifiesta las competitividades laborales alcanzadas en las que se integran como sistema los conocimientos, las habilidades, las experiencias, los sentimientos, las actitudes, las motivaciones, las características personales y los valores que contribuyen al logro de los resultados esperados.

Evaluación del desempeño

Según Martha A. (2005) Analizar el desempeño o liderazgo de una persona es una herramienta para liderar y dirigir al personal. Entre sus principales objetivos, podemos destacar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora continua de los resultados organizacionales y el uso adecuado de los recursos humanos. Por otra parte, crea un puente entre el responsable y sus colaboradores, un entendimiento mutuo y un diálogo suficiente sobre lo que se espera de ambos y cómo se cumplen las expectativas y cómo mejorar los resultados.



“Chiavenato (2009) indica que la evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. Por ello, las valoraciones de un desempeño del personal benefician tanto al evaluador como a la persona evaluada. Las ventajas son que evalúa el potencial humano, aclara la contribución de cada empleado e identifica a los que deben mejorar su rendimiento y a los que deben ser promovidos o trasladados en función de su rendimiento. Sobre todo, mejora las relaciones en el lugar de trabajo al estimular la productividad y las oportunidades de los subordinados (p. 81)”.

La evaluación del desempeño no debe ser vista desde el punto de vista del empleado como un momento para aprobar una prueba, sino como una oportunidad para expresarse y mejorar. Empresas que pueden mejorar todo, desde el ambiente de trabajo hasta el personal y la calidad de vida. Y por supuesto también para optimizar la consecución de los objetivos organizacionales (p. 27).

¿Para qué sirve la evaluación del desempeño?

Según Martha A. (2005) la evaluación del desempeño posibilita:

- Detectar necesidades de capacitación.
- Descubrir personas clave.
- Descubrir inquietudes del evaluado.
- Encontrar una persona para un puesto.



- Motivar a las personas al comunicarles su desempeño e involucrándolas en los objetivos de la organización (retroalimentación)
- Es una ocasión para que jefes y empleados analicen como se están haciendo las cosas.
- Para tomar decisiones sobre salarios y promociones (p. 28).

Capacidad laboral

Capacidad: según Martha N. (1992) a través de su investigación una serie de capacidades o funciones que se dan en todas las culturas y definen nuestra humanidad común. Este conjunto de características constituye una noción «esencialista» de la naturaleza humana, o que al menos asume «que la vida humana tiene ciertos rasgos centrales definitorios». p. 205. Para Ilmarinen (2005) indica que la capacidad de trabajo se basa en la proporción entre los recursos de una persona y las exigencias laborales. Los recursos que posee un trabajador son su salud, educación, competencias, valores y actitudes. El trabajo, por otro lado, incluye el entorno, la demanda física, mental y la organización del trabajo. La gestión y liderazgo también están asociados con el trabajo.

Capacidad laboral: Conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de orden físico, mental y social, que permiten desempeñarse en un trabajo. (Decreto 917 de 1999)

La capacidad de trabajo no está definida en materia de seguridad social por diversas razones, entre ellas que el sistema de seguridad social es un sistema público de protección frente a riesgos o circunstancias adversas o necesarias que provocan un desequilibrio económico en este sentido por limitaciones en la salud del trabajador que reducen su capacidad de ganancia.



Satisfacción laboral

Según Robbins y Jugde (2009), la "satisfacción laboral" se define como una percepción positiva del propio trabajo resultante de una evaluación de sus características. Los niveles de satisfacción laboral que son altos conducen a sentimientos positivos sobre el propio trabajo, mientras que los niveles de satisfacción laboral que son bajos conducen a sentimientos negativos sobre el propio trabajo. Cuando se habla del comportamiento de los empleados, es habitual hacer referencia a su nivel de satisfacción laboral. En realidad, ambos conceptos son intercambiables.

El efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo. Hay consecuencias tanto cuando un empleado disfruta de su trabajo como cuando le disgusta. Para comprender los efectos de la insatisfacción, se requiere un marco teórico sobre los comportamientos de la voz de salida olvidada. Hay consecuencias cuando los empleados disfrutan de su trabajo y cuando no les gusta. Para comprender las consecuencias de la insatisfacción es necesario un marco teórico sobre los comportamientos de salida, voz, lealtad, negligencia.

Robbins y Jugde (2009) dichas respuestas lo definen como:

Salida: Comportamiento que lleva a dejar una organización, ya sea por un nuevo trabajo o por renuncia.

Voz: Trabajar de forma constructiva y activa para mejorar las circunstancias, lo que incluye hacer sugerencias de mejora, discutir los problemas con los superiores y, posiblemente, participar en la actividad sindical.



Lealtad: Optimismo pasivo de que las cosas mejorarán, incluso hablando en nombre de la organización a los críticos externos y creyendo que la administración está "haciendo lo correcto."

Negligencia: Permitir que las condiciones se deterioren de forma pasiva, a menudo mediante la ausencia flagrante o la impunidad, lo que da lugar a un menor esfuerzo y a una mayor tasa de errores.

Características de desempeño laboral

Las características del desempeño del trabajo corresponden a los conocimientos, habilidades y destrezas que se esperan de una persona en el desarrollo de su trabajo.

Furnham A. (2000) enumera las siguientes como ejemplos:

La adaptabilidad: Se refiere a la capacidad de seguir siendo eficaz en una amplia gama de situaciones y con una gran variedad de tareas, responsabilidades y personas.

La comunicación: Capacidad de expresar eficazmente las propias ideas, ya sea en grupo o individualmente.

La iniciativa: Ejercicio activo de la influencia sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos. A la capacidad de crear situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. Medidas adoptadas para lograr objetivos que van más allá del deber.

El conocimiento: Denota su nivel de conocimiento técnico y/o profesional en áreas relacionadas con su campo de trabajo.



El trabajo en equipo: Capacidad de trabajar eficazmente en grupos/equipos para alcanzar los objetivos de la organización, contribuyendo al mismo tiempo a crear un entorno armonioso que favorezca el consenso.

Estándares de trabajo: Capacidad de cumplir y superar las metas y objetivos de la organización, y la capacidad de obtener datos que permitan la retroalimentación y la mejora del sistema.

Desarrollo del talento: Capacidad de desarrollar las habilidades y capacidades de los miembros del equipo mediante actividades eficaces de desarrollo relacionadas con los puestos de trabajo actuales y futuros.

Diseño del trabajo: Se refiere a la capacidad de identificar la estructura organizativa y estructural más eficiente para lograr un objetivo.

Aumenta el rendimiento y/o el desempeño: así como la capacidad de establecer el rendimiento/desarrollo.

Métodos de evaluación basados en características

Según Martha A. (2005) Los métodos de evaluación más populares son los basados en características, sin embargo, no son los más orientados a objetivos. Las basadas en el comportamiento (competencias) brindan a los empleados información más orientada a la acción, convirtiéndolos en los mejores para el crecimiento personal de las personas.

Son populares porque son simples o fáciles de administrar. La lista de características no está diseñada en relación con el puesto; como resultado, el resultado será subjetivo y alejado de la realidad.

Dentro de ellas Martha A. (2005) considera lo siguiente:



Escalas de calificación gráficas: Cada característica evaluable está representada por una escala que indica el grado en que el empleado posee esa característica.

Métodos de escalas mixtas: El método de escalas mixtas es una modificación del método de escala básica. En lugar de evaluar las características con una escala se le dan al evaluador tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior.

Método de distribución forzada: Este método exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, a menudo ubicadas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables.

Método de formas narrativas: El método de forma narrativa requiere que el evaluador prepare un ensayo que describa al empleado esta evalúa con mayor precisión posible. Presenta una excelente oportunidad para que el jefe exprese su opinión sobre un empleado. Sin embargo, muchos problemas son subjetivo y no siempre los evaluadores cuentan con un buen estilo de escritura.

Por ende, las evaluaciones de desempeño por características tienden a ser vagas y subjetivas y una forma de eliminar la subjetividad es darle a esta una descripción del comportamiento, entonces la evaluación de desempeño por características cambia de nombre pasando a ser una evaluación de desempeño por comportamiento (p. 32, 33)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo hipotético - deductiva, basada en la descomposición del todo en sus partes, va de lo general a lo particular y se caracterizan porque contienen un análisis. Tiene la hipótesis que parte de una premisa hipotética y luego se deduce la realidad observada, este método deductivo sigue un curso descendente, o sea de lo general a lo particular, o se mantiene en el plano de las generalizaciones (Palella y Martins, 2012).

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es básica descriptiva, explicativa con enfoque cuantitativa, ya que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, se trabajó con variables causales de aspecto correlacionales. (Hernández, Fernández y Baptista, 1997)

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño es de naturaleza no experimental y transversal, ya que las variables no se manipularán intencionadamente, sino que se observarán las anomalías tal y como ocurren en su entorno natural, para después analizarlos y relacionarlos. Es transversal porque los datos se recogen en un único momento. Su objetivo es describir las variables y analizar su ocurrencia e interrelación en un momento determinado (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).



3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Es descriptiva-correlacional, porque se centrará en describir y relacionar porque ocurren los fenómenos, este tipo de estudios tiene como propósito medir el grado de relación, que exista entre dos o más conceptos o variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Según (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014) Se considera población a un conjunto finito o infinito, con características comunes, así como se pudo observar en la Red de Salud Puno durante el periodo 2020, tenía un total de 75 trabajadores de ambos sexos de 20 a 65 años, entre nombrados y contratados.

Por lo cual, se optó utilizar la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que la población es pequeña y no cuenta con margen de error y se tomó en cuenta al total de la población (75) para su estudio porque la cantidad de trabajadores es reducida. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

$$N = \text{POBLACIÓN}; n = \text{muestra (N = n)}$$

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE INFORMACIÓN

La técnica utilizada fue la encuesta, a través del instrumento llamado cuestionario:

3.6.1. Técnica de acopio de información:

Encuesta: Es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más



amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (G. Fernando 1993)

3.6.2. Instrumento de acopio de información:

Cuestionario: Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir que debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis; primero sobre las preguntas fueron estructurados en base a la escala de Likert de un formato típico de 5 niveles de respuesta, desde actitudes favorables a desfavorables: Niveles de respuesta (1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre) y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios. (Hernández, Fernández y Baptista, 1997)

Los datos fueron recogidos, clasificados, ordenados y procesados con los programas de IBM SPSS v22 y Microsoft Excel, para ser presentados en tablas, las mismas que serán utilizadas como prueba de hipótesis de la Chi cuadrado en Pearson.

Tabla 2.

Distribución de preguntas para la variable “Comunicación Interna”

	Dimensiones	Preguntas o ítems
Comunicación Interna	Clasificación de la Comunicación interna	5
	Dirección de la comunicación interna	7
	Canales de la comunicación interna	6
	Total	18

Tabla 3.

Distribución de preguntas para la variable “Desempeño Laboral”

	Dimensiones	Preguntas o ítems
Desempeño Laboral	Capacidad Laboral	6
	Satisfacción Laboral	5
	Características del desempeño laboral	7
	Total	18

3.7. DISEÑO ESTADISTICO DE PRUEBA CORRELACIONAL

Para conocer la relación existente entre dos variables cuantitativas, se utilizó el coeficiente de correlación Pearson.

Tabla 4.

Coefficiente de correlación Pearson.

	-1	Muy Alta	Correlación negativa muy fuerte grande y perfecta
Inversa	-0.8	Alta	Correlación negativa fuerte muy alta
	-0.6	Moderada	Correlación negativa moderada
	-0.4	Baja	Correlación negativa débil
	-0.2	Muy Baja	Correlación negativa muy débil
	0	Muy Baja	Correlación positiva débil
Directa	+0.2	Baja	Correlación positiva moderada
	+0.4	Moderada	Correlación positiva fuerte muy alta
	+0.6	Alta	Correlación positiva fuerte muy alta
	+0.8	Muy Alta	Correlación positiva muy fuerte grande y perfecta
	+1		



Tabla 5.

Comprobación de decisión de hipótesis.

Comparación	Decisión	Simbología
$P < 0.05$	Confirma la H1	Significativa
$P > 0.05$	Acepta la H0	No significativa

Nota. Para la evaluación de las hipótesis, se tomó en cuenta el cuadro de comparación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ASPECTOS GENERALES

4.1.1. Intervalo de edades

Las siguientes figuras representan los datos sociolaborales de los trabajadores de la Red de Salud de Puno que participaron en la muestra.

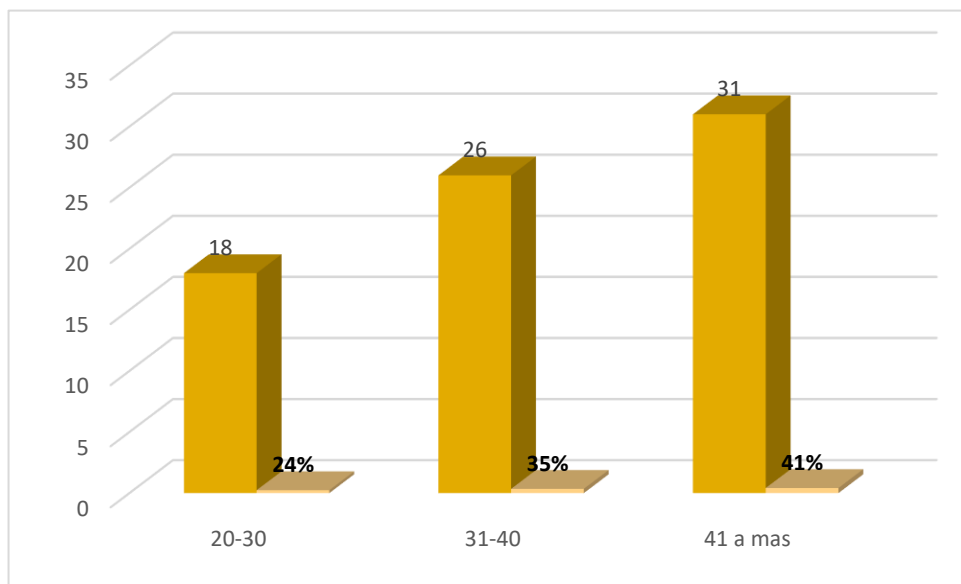


Figura 2. *Intervalo de edades de los encuestados*

Interpretación:

En la figura 2, muestra que 31 trabajadores (el 41% tienen de 41 años a más), mientras que 18 trabajadores (el 24% tienen entre 20 y 30 años). Esto demuestra que una mayor proporción de trabajadores de esta institución pertenecen al grupo de edad etaria.

4.1.2. Género de los encuestados

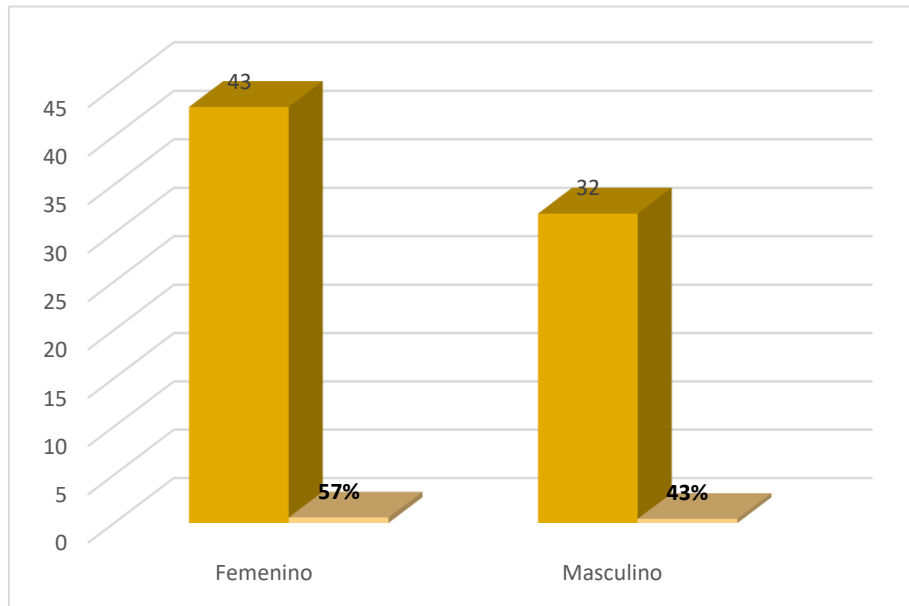


Figura 3. *Género de los encuestados*

Interpretación:

En la figura 3, se muestra que 43 trabajadores representan el 57% del género femenino, mientras que 32 representan el 43% del género masculino, lo que indica que el género femenino predomina en esta institución.

4.1.3. Condición laboral de los encuestados.

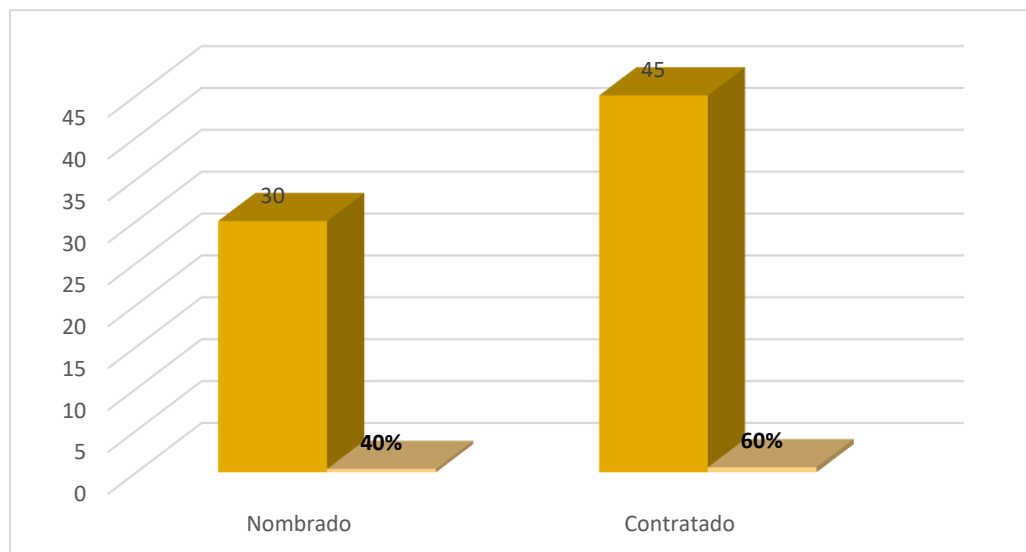


Figura 4. *Condición laboral de los encuestados.*

Interpretación:

En la figura 4, se percibe que 45 trabajadores representan un 60% de contratados, mientras que 30 trabajadores representan el 40% de nombrados; evidenciando que la condición laboral predominante es de los contratados en esta institución.

4.1.4. Modalidad contractual de los encuestados

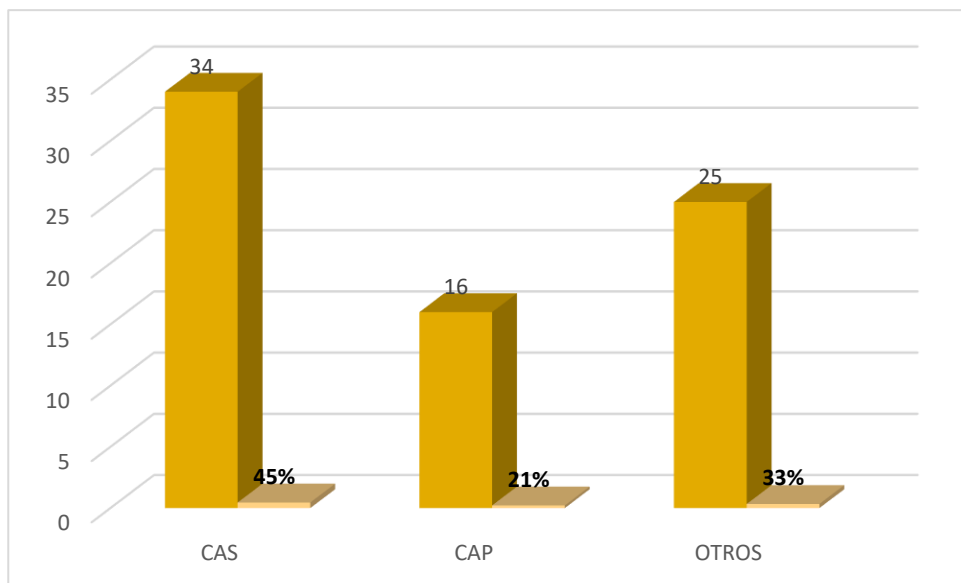


Figura 5. Modalidad contractual de los encuestados.

Interpretación:

En la figura 5, se muestra que 34 trabajadores representan el 45% de la modalidad de Contractual de Servicios Administrativos CAS y 16 trabajadores representan el 21% de la modalidad de contrato de Cuadro de Asignación de Personal CAP, evidenciando que la modalidad contractual predominante es de CAS.

4.1.5. Tiempo de servicio de los encuestados

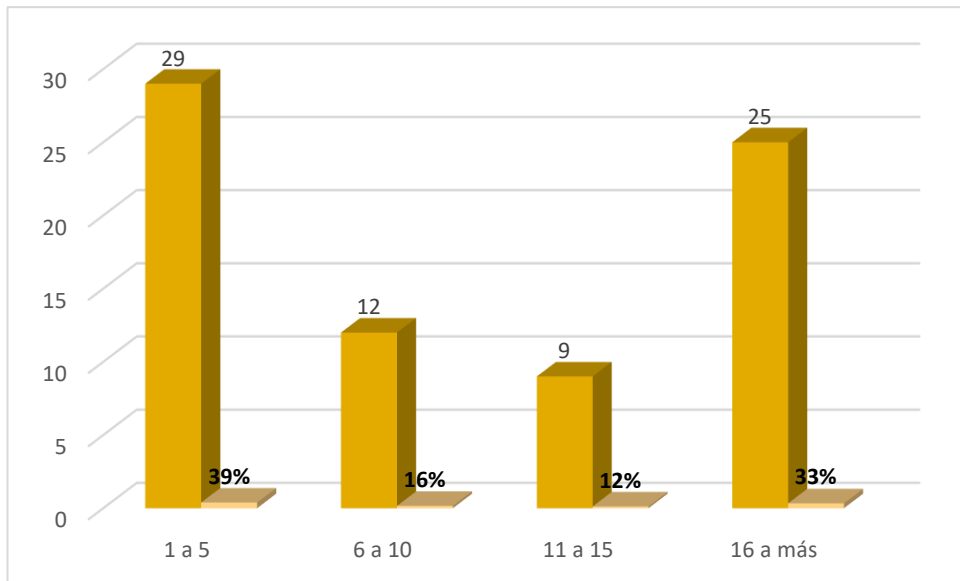


Figura 6. *Tiempo de servicio de los encuestados.*

Interpretación:

En la figura 6, Se puede observar que 29 trabajadores representan el 39% de los empleados entre 1 y 5 años, mientras que 9 trabajadores representan el 12% de los empleados entre 11 y 15 años. En consecuencia, podemos concluir que en esta institución predominan los trabajadores con 1 a 5 años de experiencia.

4.1.6. Nivel de profesión de los encuestados

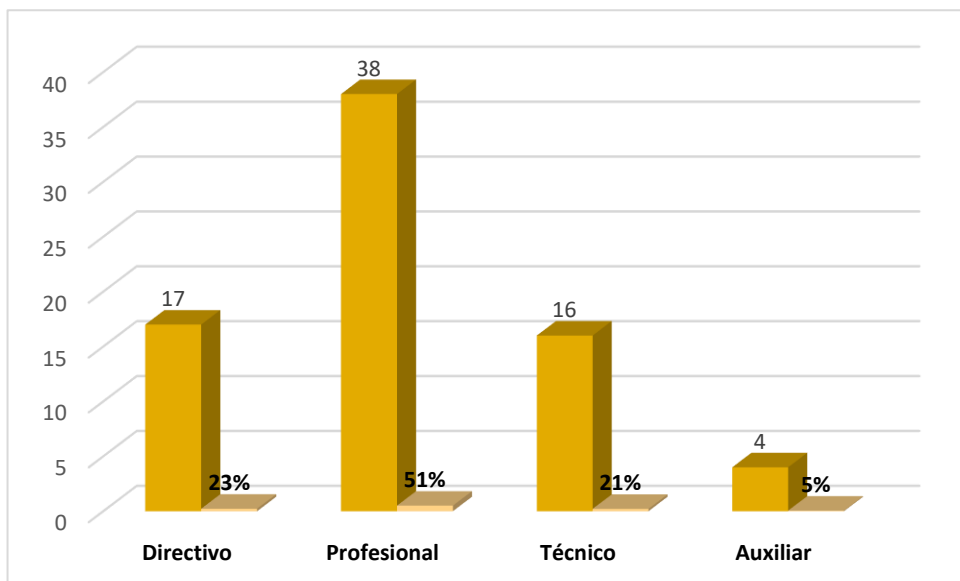


Figura 7. *Nivel de profesión de los encuestados.*

Interpretación:

En la figura 7, observamos que 38 trabajadores representan el 51% de los profesionales, mientras que 4 trabajadores representan el 5% de los asistentes, lo que indica que los trabajadores con nivel de profesión profesional predominan en esta institución.

4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL CONTENIDO CUANTITATIVO

A continuación, se presenta la exposición y análisis de los resultados de cada uno de los ítems y dimensiones de las variables de investigación, después de haber aplicado la guía de encuesta a los Trabajadores de la Red de Salud Puno.

4.2.1. Clasificación de la comunicación interna.

Tabla 6.

Comunicación formal de los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	33.3%
Casi nunca	16	21.3%
A veces	14	18.7%
Casi siempre	10	13.3%
Siempre	10	13.3%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 6 de los resultados obtenidos sobre el ítem **¿Existe comunicación formal entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?** Se observa que el 33.3% de



los participantes opinó que Nunca existe este tipo de comunicación entre sus compañeros, el 21.3% respondieron Casi nunca, el 18.7 % A veces, el 13.3% Casi siempre, con respecto al otro punto de vista en el cual un 13.3% de considera que Siempre y Casi siempre. Este punto es importante que la comunicación formal según Brandolin, A. Martín, G. (2008), Nos indica que este tipo de comunicación aborda principalmente a cuestiones relacionadas con el trabajo.

Tabla 7.

Comunicación a través de e-mail en la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1.3%
Casi nunca	14	18.7%
A veces	30	40.0%
Casi siempre	17	22.7%
Siempre	13	17.3%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la Tabla 7 de los resultados obtenidos sobre el ítem **¿Le parece que la forma de comunicación a través de e-mail es efectiva?**, se observa que al menos el 40.0% de los participantes indicaron que A veces es efectiva la comunicación a través de e-mail, el 22.7% indica que Casi siempre, el 18.7% Casi nunca, el 17.3% siempre y un 1.3% indica que Nunca. Para Brandolin, A. Martín, G. (2008) tiene la ventaja de ser rápida que un anuncio formal, siendo este el caso durante el periodo 2020 plena pandemia del Covid – 19, pero no se debería de



confundir con los canales informales, por ello es que la forma de comunicación a través de e-mails es efectiva.

Tabla 8.

Importancia y utilidad de la comunicación informal para el desarrollo de actividades.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	11	14.7%
A veces	21	28.0%
Casi siempre	28	37.3%
Siempre	15	20.0%
	75	100.0%

Interpretación:

En tabla 8 los resultados obtenidos sobre el ítem **¿La comunicación informal que recibe es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?**, se observa que el 37.3% de los participantes indica que Casi siempre es útil e importante para el desarrollo de sus actividades la información que recibe, el 28.0% A veces, el 20.0% Siempre y un 14.7% Considera que Casi nunca. Según Brandolin, A. Martín, G. (2008) se utiliza canales no oficiales, pero la comunicación que se ofrece puede no ser informal porque proviene del portavoz oficial de la empresa en este caso de la Red de Salud Puno.



Tabla 9.

Disponibilidad para cumplir un reto en beneficio de la institución.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	8.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	30	40.0%
Casi siempre	20	26.7%
Siempre	19	25.3%
	75	100.0%

Interpretación:

En la tabla 9 de los resultados obtenidos sobre el ítem **¿Si le asignan la posibilidad de cumplir un reto en beneficio de la institución, esta Ud. dispuesto a realizarla?**, se observa que el 40% de los participantes indica que A veces está dispuesto a cumplir un reto en beneficio de la institución, el 26.7% Casi siempre, el 25.3% Siempre y un 8% indica que Nunca. Según Garcia, J. (1998) lo que acontece a los hombres como sujetos de actividades productivas son los denominados acontecimientos de tarea, también puede decirse que estas actividades y/o retos son comunicaciones más características del sistema formal.

Tabla 10.

Comunicación abierta y eficaz con el personal directivo de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	12	16.0%
A veces	23	30.7%
Casi siempre	22	29.3%
Siempre	18	24.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la Tabla 10 de los resultados obtenidos sobre el ítem **¿Usted mantiene una comunicación abierta y eficaz con el personal directivo de la institución de trabajo?**, del total de los encuestados el 30.7% indica que A veces mantiene una comunicación abierta y eficaz, el 29.3% Casi siempre, el 24.0% Siempre y 16.0% indica que Casi nunca. Para Garcia, J. (1998) están se relacionan con los denominados acontecimientos de relación humana, se va más relacionado a temas informativos y comunicacionales, pero expuestas continuamente a riesgos de ambigüedad y malentendidos, cosa que según los resultados no es muy a menudo dando a entender que en su mayoría indica que a veces.



Tabla 11.

Percepción de promedios de la dimensión de clasificación de la comunicación interna en porcentajes.

Items	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	F	%	F	%	Fi	%	F	%	Fi	%
	i		i				i			
¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?	2	33.3	1	21.3	14	18.7%	1	13.3	10	13.3
¿Le parece que la forma de comunicación a través de e-mail es efectiva?	1	1.3	1	18.7	30	40.0%	1	22.7	13	17.3
¿La información que recibe es útil e importante para el desarrollo de	0	0.0	1	14.7	21	28.0%	2	37.3	15	20.0



sus actividades?											
¿Si le asignan la posibilidad de cumplir un reto en beneficio de la institución, esta Ud. dispuesto a realizarla?	6	8.0	0	0.0%	30	40.0%	2	26.7	29	38.7	
		%					0	%		%	
¿Usted mantiene una comunicación abierta y eficaz entre el personal directivo de la institución de trabajo?	0	0.0	1	16.0	23	30.7%	2	29.3	18	24.0	
		%	2	%			2	%		%	
Promedio	3	8.5	5	14.1	11	31.5%	9	25.9	85	22.7	
	2	%	3	%	8		7	%		%	

Interpretación:

Según la tabla 11 de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada sobre la dimensión de Clasificación de la comunicación interna que se llevó a cabo en la Red de Salud Puno a sus trabajadores, se observan que el 8.5% respondieron Nunca, el 14.1% Casi Nunca, el 31.5% respondieron A veces, mientras que el 25.9% Casi siempre y el 22.7% Siempre.

Por lo tanto, sumado el promedio de los encuestados que respondieron Nunca y Casi Nunca sobre la variable Comunicación Interna de los trabajadores, hacen un total de 45.6%, frente al acumulado 48.6% que respondieron Casi siempre y Siempre. Por lo que podemos determinar que en la dimensión de Clasificación de la comunicación interna de los trabajadores es bueno, ya que el 48.6% respondieron Casi siempre y Siempre.

4.2.2. Dirección de comunicación interna

Tabla 12.

Comunicación interna transversal en la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	20.0%
Casi nunca	16	21.3%
A veces	30	40.0%
Casi siempre	9	12.0%
Siempre	5	6.7%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 12 de los resultados obtenidos del ítem **¿Hubo intercambio de mensajes horizontales o diagonales entre amigos o compañeros de trabajo?** se visualiza que el 40.0% de los encuestados A veces realizó ese tipo de intercambio de mensajes a nivel amical y laboral, el 21.3% Casi nunca, por otro lado, el 20.0% indica que Nunca, el 12.0% Casi siempre y el 6.7% considera que Siempre. Para Chiavenato (2009) indica que la distribución para este tipo de dialogo puede tener lugar dentro o entre unidades de organización, las mismas que

no solo pueden ser para informar sino también para solicitar actividades de coordinación, misma que según los resultados indican que es a veces.

Tabla 13.

Uso de herramientas tecnológicas en la comunicación descendente en la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	10.7%
Casi nunca	6	8.0%
A veces	15	20.0%
Casi siempre	20	26.7%
Siempre	26	34.7%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 13 de los resultados obtenidos del ítem **¿Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permitan la comunicación descendente dentro de su área de trabajo?** se visualiza que el 34.7% de los encuestados Siempre tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas el 26.7% indica que Casi siempre, el 20.0% A veces, el 10.7% Nunca y un 8% considera que Casi nunca. Tomando en consideración a Brandolin, A. Martín, G. (2008) las herramientas tecnológicas suelen utilizar un soporte digital (ordenador), la que permite ser una gran alternativa durante el periodo 2020 ya que la pandemia permitió el uso de estas y los encuestados respondiendo positivamente indicando que siempre tienen conocimientos de estas.

Tabla 14.

Fortaleza de comunicación horizontal en la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5.3%
Casi nunca	10	13.3%
A veces	30	40.0%
Casi siempre	22	29.3%
Siempre	9	12.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 14 de los resultados obtenidos del ítem **¿Sus compañeros de trabajo y usted pueden ver la fortaleza de comunicación horizontal (de igual a igual)?** se aprecia que el 40.0% de los encuestados A veces pueden ver sus fortalezas cuando se comunican, por otro lado, el 29.3% Casi siempre, el 13.3% Casi Nunca, el 12.0% Siempre y Un 5.3% considera que Nunca. Para Brandolin, A. Martín, G. (2008) indica que apuestan por cambiar incuestionables comportamientos, mejorar el trabajo en equipo, desarrollar la productividad entre otras, a lo que podemos observar que los encuestados opinan en su mayoría que a veces pueden ver dichas fortalezas cuando se comunican de igual a igual.

Tabla 15.

Precisión de principios y objetivos de la comunicación descendente.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.7%
Casi nunca	7	9.3%
A veces	27	36.0%
Casi siempre	30	40.0%
Siempre	6	8.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 15 de los resultados obtenidos del ítem **¿La institución se caracteriza por la precisión en la información de principios y objetivos en la comunicación descendente?**, se observa que el 40-0% de los encuestados Casi siempre considera que la institución se caracteriza por la precisión en información, por otro lado, el 36.0% A veces, el 9.3% considera que Casi Nunca, el 8.0% Siempre y un 6.7% considera que Nunca. Según Brandolin, A. Martín, G. (2008) Indica que lo que implementa a una comunicación descendente es el hecho de mantener el objetivo de que todos entiendan los principios y objetivos de la organización, por ello se puede observar que la mayoría de los encuestados indican que casi siempre la institución se caracteriza por la precisión de información.

Tabla 16.

Comunicación de doble vía jefe – trabajador, trabajador – jefe.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.7%
Casi nunca	5	6.7%
A veces	25	33.3%
Casi siempre	30	40.0%
Siempre	10	13.3%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 16 de los resultados obtenidos del ítem **¿En su entorno laboral existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe – trabajador, trabajador – jefe)?** se observa que el 40.0% de los encuestados Casi siempre considera que existe un sistema de comunicación de doble vía, el 33.3% considera que A veces, el 13.3% considera que siempre, un 6.7% Siempre y por otro lado también otro 6.7% considera que Nunca. Para Chiavenato (2009) son los mensajes que el poder ejecutivo envía a sus subordinados que pretende fomentar la empatía correspondiente a la comunicación descendente, asimismo, la comunicación ascendente que indica que son mensajes que van desde los niveles más bajos de jerarquía organizacional hasta los más altos. Por lo tanto, la mayoría de encuestados indicaron que casi siempre consideran este sistema de comunicación.

Tabla 17.

La comunicación descendente para el seguimiento sistemático de pendientes y acuerdos.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.7%
Casi nunca	6	8.0%
A veces	28	37.3%
Casi siempre	24	32.0%
Siempre	12	16.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 17 de los resultados obtenidos del ítem, **Convocan a sus compañeros de trabajo a reuniones planeadas; ¿La institución facilita lista de cotejo o similares para dar seguimiento sistemático a los pendientes y acuerdos?** se observa que un 37.7% de los encuestados A veces preparan la reunión, el 32.0% Casi siempre, el 16.0% indica que siempre, un 8.0% Casi nunca y un 6.7% Nunca. Para Chiavenato (2009) un ambiente de trabajo colaborativo para encontrar soluciones a los problemas de la organización es parte de un prototipo de comunicación vertical, para lo cual según los encuestados la mayoría indica que a veces preparan reuniones planeadas.

Tabla 18.

Retroalimentación de la comunicación interna en la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5.3%
Casi nunca	12	16.0%
A veces	27	36.0%
Casi siempre	14	18.7%
Siempre	18	24.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 18 de los resultados obtenidos del ítem, **¿En su entorno laboral se retroalimentan unos a otros e identifican áreas de oportunidad para mejorar la comunicación interna?** se observa que el 36.0% de los encuestados A veces consideran la retroalimentación para mejorar la comunicación interna lo que implica la mejora del desempeño laboral, el 24.0% siempre, un 18.7% Casi siempre, el 16.0% indica que Casi nunca y un 5.3% considera que Nunca. Para Brandolin, A. Martín, G. (2008) indican que se dan con bastante frecuencia en organizaciones con estrategias mundiales y altos niveles de participación de muchos sectores diferentes. Frente a ello, la mayoría de los encuestados consideran que a veces consideran la retroalimentación para mejorar la comunicación interna.

Tabla 19.

Percepción de promedios de la dimensión de dirección de la comunicación interna.

Items	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
¿Hubo intercambio de mensajes horizontales o diagonales entre amigos o compañeros de trabajo?	15	20.0 %	16	21.3 %	30	40.0 %	9	12.0 %	5	6.7%
¿Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permitan la comunicación descendente dentro de su área de trabajo?	8	10.7 %	6	8.0%	15	20.0 %	20	26.7 %	26	34.7 %
¿Sus compañeros de trabajo y usted pueden ver la fortaleza de comunicación horizontal (de igual a igual)?	4	5.3%	10	13.3 %	30	40.0 %	22	29.3 %	9	12.0 %
¿La institución										



se caracteriza por la precisión en la información de principios y objetivos en la comunicación descendente?	5	6.7%	7	9.3%	2	36.0	3	40.0	6	8.0%
					7	%	0	%		
¿En su entorno laboral existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe – trabajador, trabajador – jefe)?	5	6.7%	5	6.7%	2	33.3	3	40.0	1	13.3
					5	%	0	%	0	%
Convocan a sus compañeros de trabajo a reuniones planeadas; ¿La institución facilita lista de cotejo o similares para dar seguimiento sistemático a los pendientes y acuerdos?	5	6.7%	6	8.0%	2	34.7	2	32.0	1	16.0
					6	%	4	%	2	%
¿En su entorno laboral se										



retroalimentación a otros e identifican áreas de oportunidad para mejorar la comunicación interna?	4	17.4 %	12	16.0 %	27	36.0 %	14	18.7 %	18	24.0 %
Promedio		10.5 %		11.8 %		34.3 %		28.4 %		16.4 %

Interpretación:

En la tabla 19 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada sobre la dimensión de dirección de la comunicación interna que se llevó a cabo en la Red de Salud Puno a sus trabajadores, se observan que el 10.5% respondieron Nunca, el 11.8% Casi Nunca, el 34.3% respondieron A veces, mientras que el 28.4% Casi siempre y el 15.4% Siempre.

Por lo tanto, sumado el promedio de los encuestados que respondieron Nunca y Casi Nunca sobre la variable Comunicación Interna de los trabajadores, hacen un total de 22.3%, frente al acumulado 44.8% que respondieron Casi siempre y Siempre. Por lo que podemos determinar que en la dimensión de Dirección de la comunicación interna de los trabajadores es bueno, ya que el 44.8% respondieron Casi siempre y Siempre.

4.2.3. Canales de comunicación interna

Tabla 20.

Conocimiento de canales de comunicación interna para el cumplimiento de funciones.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.7%
Casi nunca	13	17.3%
A veces	14	18.7%
Casi siempre	22	29.3%
Siempre	21	28.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 20 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Conoce la variedad de vías información para cumplir con las funciones de su puesto y sus límites de responsabilidades?** se aprecia que el 29.3% de los encuestados indica que Casi siempre le es útil la información que conocen para cumplir con sus funciones y límites de responsabilidades, el 28.0% Siempre, un 18.7% indica que A veces, el 17.3% Casi nunca y un 6.7% indica que Nunca. Según, Robbins y Jugde (2009) los estudios muestran que la capacidad de los canales para transferir información varía proporciona una variedad de vías informativas (palabras, lenguaje corporal, expresiones sencillas, inflexibilidad, etc.), retroalimentación inmediata (tanto verbal como no verbal) y el toque personal distintivo de "estar ahí". Para Brandolin, A. Martín, G. (2008) Existe otra clasificación para los canales de comunicación interna en la que se pueden agrupar

en convencionales y tecnológicos. Pero los encuestados indican que casi siempre son útiles esta variedad de vías de información.

Tabla 21.

Conocimiento de canales convencionales para la información laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	12.0%
Casi nunca	17	22.7%
A veces	24	32.0%
Casi siempre	19	25.3%
Siempre	6	8.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 21 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Recibe en forma convencional y oportuna la información que requiere para su trabajo?** se aprecia que el 32.0% de los encuestados A veces recibe la información que requiere para su trabajo, el 25.3% Casi siempre, el 22.7% Casi nunca, el 12.0% Nunca y un 8.0% indica que Siempre. Según Brandolin, A. Martín, G. (2008) Los tradicionales o también denominados convencionales se desarrollan a través del soporte de papel (gráfico) o de la comunicación verbal. Para los encuestados a veces recibe dicha información.

Tabla 22.

Información a través de rumores o canales de informales de comunicación.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	9.3%
Casi nunca	14	18.7%
A veces	37	49.3%
Casi siempre	6	8.0%
Siempre	11	14.7%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 22 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Recibe información a través de rumores o canales informales de comunicación?** se observa que al menos el 49.3 % indica que A veces recibe información a través de rumores o canales informales, un 18.7% Casi nunca, un 14.7% Siempre, el 9.3% Nunca a y un 8.0% indica que Casi siempre. Es más propio de una comunicación informal a través de los canales informales los considerados tradicionales que se desarrollan a través del soporte de papel (gráfico) o de la comunicación verbal Brandolin, A. Martín, G. (2008) Por ello la mayoría de los encuestados consideran que a veces recibe información a través de rumores o canales informales.

Tabla 23.

Uso de videoconferencias en la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	9.3%
Casi nunca	14	18.7%
A veces	18	24.0%
Casi siempre	18	24.0%
Siempre	18	24.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 23 de los resultados del ítem, **¿Se usa las videoconferencias para resolver problemas, toman decisiones y manejan conflictos de manera rápida y provechosa?** se observa una igualdad de resultados con un 24.0% considera que A veces están dispuestos a resolver problemas, toma de decisiones a través de videoconferencias, a su vez también un 24.0% considera que Casi siempre, como también, otro 24.0% considera que Siempre, el 18.7% Casi nunca y un 9.3% considera que Nunca. Para Robbins y Jugde (2009). Indica que las videoconferencias permiten a los empleados celebrar reuniones de intercambio sin tener que estar físicamente presentes en el mismo lugar. Los encuestados consideran positivamente el uso de videoconferencias para resolver problemas y toma de decisiones.

Tabla 24.

Uso de las TIC's por los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5.3%
Casi nunca	9	12.0%
A veces	23	30.7%
Casi siempre	25	33.3%
Siempre	14	18.7%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 24 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Dentro de su entorno laboral utilizan las TIC's?** se observa que un 33.3% Casi siempre Intercambian información a través de las TIC, el 30.7% indica que A veces, un 18.7% Siempre, el 12.0% Casi nunca y un 5% indica que Nunca. Tessi, M. (2012) nos indica que las nuevas tecnologías son una gran alternativa para difundir los mensajes definidos en la estrategia de comunicación interna simplemente por su propiedad amplificadora. Por ellos la mayoría de los encuestados Casi siempre Intercambian información a través de las TIC's.

Tabla 25.

Los canales convencionales y el plan de comunicación.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	10.7%
Casi nunca	17	22.7%
A veces	24	32.0%
Casi siempre	17	22.7%
Siempre	9	12.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 25 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Los canales convencionales responden a un plan de comunicación y difusión de las actividades de la institución en cada ciclo institucional e informan los resultados?** se observa que el 32.0% de encuestados indica que A veces se elabora un plan de comunicación y difusión de actividades, el 22.7% indica que Casi siempre y a su vez Casi Nunca, el 12.0% Siempre y un 10.7% Indica que Nunca. Para Robbins y Jugde (2009) indica que los estudios muestran que la capacidad de los canales para transferir información varía. Algunos son suficientes en el sentido de que pueden tratar múltiples sugerencias al mismo tiempo, proporcionan una respuesta rápida y son muy personalizados. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indica que a veces se elabora un plan de comunicación y difusión de actividades.

Tabla 26.

Percepción de promedios de la dimensión de canales de la comunicación interna.

Items	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
	¿Conoce la variedad de vías información para cumplir con las funciones de su puesto y sus límites de responsabilidades?	5	6.7%	1 3	17.3 %	1 4	18.7 %	22	29.3 %	2 1
¿Recibe en forma convencional y oportuna la información que requiere para su trabajo?	9	12.0 %	1 7	22.7 %	2 4	32.0 %	19	25.3 %	6	8.0%
¿Recibe información a través de rumores o canales informales de comunicación?	7	9.3%	1 4	18.7 %	3 7	49.3 %	6	8.0%	1 1	14.7 %
¿Se usa las videoconferencias para resolver problemas, toman decisiones y manejan conflictos de manera rápida y provechosa?	7	9.3%	1 4	18.7 %	1 8	24.0 %	18	24.0 %	1 8	24.0 %
¿Dentro de su entorno laboral										



utilizan las TICs?	4	5.3%	9	12.0%	2	30.7%	25	33.3%	1	18.7%
¿Los canales convencionales responden a un plan de comunicación y difusión de las actividades de la institución en cada ciclo institucional e informan los resultados?	8	10.7%	1	22.7%	2	32.0%	17	22.7%	9	12.0%
Promedio		8.9%		18.7%		31.1%		23.8%		17.6%

Interpretación:

Según la tabla 26 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada sobre la dimensión de Canales de comunicación Interna a que se llevó a cabo en la Red de Salud Puno a sus trabajadores, se observan que el 8.9% respondieron Nunca, el 18.7% Casi Nunca, el 31.1% respondieron A veces, el 23.8% Casi siempre y el 17.6% respondieron que Siempre.

Por lo tanto, sumado el promedio de los encuestados que respondieron Nunca y Casi Nunca sobre la variable de Desempeño Laboral de los trabajadores, hacen un total de 27.6%, frente al acumulado 41.4% que respondieron Casi siempre y Siempre. Por lo que podemos determinar que en la dimensión de Canales de comunicación Interna es buena, ya que el 41.4% respondieron Casi siempre y Siempre.

Tabla 27.

Percepción de promedio de la variable de comunicación interna.

Dimensiones	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Clasificación de las Comunicaciones Internas	8.5%	14.1%	31.5%	25.9%	22.7%
Dirección de la Comunicación Interna	10.5%	11.8%	34.3%	28.4%	16.4%
Los Canales de Comunicación Interna	8.9%	18.7%	31.1%	23.8%	17.6%
Promedio	9.3%	14.9%	32.3%	26.0%	18.9%

Interpretación:

Según la tabla 27 los resultados promedios obtenidos de la encuesta aplicada sobre la variable de Comunicación Interna que se llevó a cabo en la Red de Salud Puno a sus trabajadores, se observan que el 9.3% respondieron Nunca, el 14.9% Casi nunca, el 32.3% respondieron A veces, mientras que el 26.0% Casi siempre y el 18.9% Siempre.

Por lo tanto, sumado el promedio de los encuestados que respondieron Nunca y Casi nunca sobre la variable comunicación interna de los trabajadores hacen un total de 24.2%, frente al acumulado 44.9% que respondieron Siempre y Casi siempre. Por lo que podemos determinar que la comunicación interna de los trabajadores es buena, ya que el 44.9% respondieron Casi siempre y Siempre.



4.2.4. Capacidad laboral

Tabla 28.

Misión e identidad de los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	12.0%
Casi nunca	12	16.0%
A veces	21	28.0%
Casi siempre	19	25.3%
Siempre	14	18.7%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 28 de los resultados obtenidos del ítem, **¿La dirección manifiesta sus objetivos, de tal forma que se crea un sentido de común de misión e identidad entre sus trabajadores?** se observa que el 28.0% considera que A veces la dirección manifiesta los objetivos, el 25.3% Casi siempre, el 18.3% Siempre, un 16.0% Casi nunca y un 12.0% considera que Nunca.

Tabla 29.

Exigencias laborales en la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	10.7%
Casi nunca	9	12.0%
A veces	27	36.0%
Casi siempre	27	36.0%
Siempre	4	5.3%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 29 de los resultados obtenidos del ítem, **¿En el entorno de trabajo, se priorizan las exigencias laborales por encima de cualquier otro asunto?** se observa una igualdad de datos de que un 36.0% indica que A veces se priorizan dichas exigencias, como también Casi siempre, el 12.0% Casi nunca, el 10.7% Nunca y un 5.3% indica que siempre. Para Ilmarinen (2005) nos indica que la capacidad de trabajo se basa en la proporción entre los recursos de una persona y las exigencias laborales. A ello la mayoría de los encuestados indica que a veces se priorizan dichas exigencias por encima de cualquier otro asunto.

Tabla 30.

Grado de compromiso social de los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	6	8.0%
A veces	27	36.0%
Casi siempre	29	38.7%
Siempre	13	17.3%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 30 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Usted y sus compañeros de trabajo son personas con alto grado de compromiso social que practica su profesión con ética?** se observa que el 38.7% indica que Casi siempre son personas con alto grado de compromiso social que practica su profesión con ética, seguido de un 36.0% que A veces, el 17.3% Siempre y un 8.0% indica que Casi nunca. Para Ilmarinen (2005) El trabajo, por otro lado, incluye el entorno, la demanda física, mental y la organización del trabajo. La gestión y liderazgo también están asociados con el trabajo, que conlleva a gran compromiso hacia una empresa. Pero la mayoría de los encuestados indica que casi siempre son personas con alto grado de compromiso social.

Tabla 31.

Habilidades laborales dentro de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	12.0%
Casi nunca	14	18.7%
A veces	29	38.7%
Casi siempre	14	18.7%
Siempre	9	12.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 31 del ítem, **¿Comparten habilidades laborales que permitan desempeñarse en su entorno laboral; además de considerarse importantes para tu área de trabajo?** se puede apreciar que el 38.7% indica que A veces comparten fuentes de habilidades para su área de trabajo, el 18.7% Casi siempre, el otro 18.7% Casi nunca, seguido de un 12.0% Siempre y el otro 12.0% indica que Nunca. Según el (Decreto 917 de 1999) una de las cosas que influye en la capacidad laboral con el conjunto de habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades de orden físico, mental y social, que permiten desempeñarse en un trabajo. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indican que a veces comparten habilidades.

Tabla 32.

Capacitaciones y talleres a los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	13.3%
Casi nunca	13	17.3%
A veces	22	29.3%
Casi siempre	18	24.0%
Siempre	12	16.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 32 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Recibe capacitaciones y/o talleres y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo por parte de la institución; además de realizar constantes actualizaciones para darles a conocer la situación actual de la institución?** Se observa que el 29.3% de los encuestados indica que A veces recibe capacitaciones y/o talleres a fin de actualizaciones, el 24.0% Casi siempre, el 17.3% Casi nunca, el 16.0% Siempre y un 13.3% indica que Nunca. según Martha N (1992) a través de su investigación una serie de capacidades o funciones que se dan en todas las culturas y definen nuestra humanidad común. Por ello, la mayoría de los encuestados indica que a veces recibe capacitaciones y/o talleres a fin de actualizaciones.

Tabla 33.

Funciones que contribuyen al logro de objetivos en la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	13	17.3%
A veces	17	22.7%
Casi siempre	22	29.3%
Siempre	23	30.7%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 33 de los resultados obtenidos del ítem, **¿La función que desempeña contribuye al logro de los objetivos de la institución; además contribuye al logro de los objetivos personales?** Se observa que el 30.7% de los encuestados indica que la función que desempeña Siempre contribuye al logro de los objetivos, el 29.3% Casi siempre, el 22.7% A veces y un 17.3% indica que Casi nunca. según Martha, N. (1992) las funciones que se dan constituyen en una noción «esencialista» de la naturaleza humana, o que al menos asume «que la vida humana tiene ciertos rasgos centrales definitorios», las mismas que podrían ser los objetivos personales. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indica que la función que desempeña Siempre contribuye al logro de los objetivos.

Tabla 34.

Percepción de promedio de la dimensión de capacidad laboral.

Items	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
	i									
¿La dirección manifiesta sus objetivos, de tal forma que se crea un sentido de común de misión e identidad entre sus trabajadores?	9	12.0 %	12	16.0 %	21	28.0 %	19	25.3 %	1	18.7 %
¿En el entorno de trabajo, se priorizan las exigencias laborales por encima de cualquier otro asunto?	8	10.7 %	9	12.0 %	27	36.0 %	27	36.0 %	4	5.3%
¿Usted y sus compañeros de trabajo son personas con alto grado de compromiso social que practica su profesión con ética?	0	0.0%	6	8.0%	27	36.0 %	29	38.7 %	1	17.3 %
¿Comparten habilidades laborales que permitan										



desempeñars e en su entorno laboral; además de considerarse importantes para tu área de trabajo?	9	12.0 %	14	18.7 %	29	38.7 %	14	18.7 %	9	12.0 %
¿Recibe capacitacion es y/o talleres y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo por parte de la institución; además de realizar constantes actualizacio nes para darles a conocer la situación actual de la institución?	1 0	13.3 %	13	17.3 %	22	29.3 %	18	24.0 %	1 2	16.0 %
¿La función que desempeña contribuye al logro de los objetivos de la institución; además contribuye al logro de los objetivos personales?	0	0.0%	13	17.3 %	17	22.7 %	22	29.3 %	2 3	30.7 %
Promedio		8.0 %		14.9 %		31.8 %		28.7 %		16.7 %

Interpretación:

Según la tabla 34 de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada sobre la dimensión de Capacidad Laboral que se llevó a cabo en la Red de Salud Puno a sus trabajadores de la parte administrativa, se observan que el 8.0% respondieron Nunca, el 14.9% Casi Nunca, el 31.8% respondieron A veces, el 28.7% Casi siempre y el 16.7% respondieron que Siempre.

Por lo tanto, sumado el promedio de los encuestados que respondieron Nunca y Casi Nunca sobre la variable de Desempeño Laboral de los trabajadores, hacen un total de 22.9%, frente al acumulado 45,4% que respondieron Casi siempre y Siempre. Por lo Por lo que podemos determinar que en la dimensión de Capacidad laboral es buena, ya que el 45.4% respondieron Casi siempre y Siempre

4.2.5. Satisfacción laboral

Tabla 35.

Satisfacción en el desempeño laboral por los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	9	12.0%
A veces	23	30.7%
Casi siempre	30	40.0%
Siempre	13	17.3%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 35 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Se siente satisfecho en su entorno laboral?** Se observa que el 40.0% de los encuestados indica que Casi siempre se siente satisfecho en su entorno laboral, el 30.7% indica que a veces, el 17.3% Siempre y un 12.0% indica que Casi nunca. Según Robbins y Jugde (2009), la "satisfacción laboral" se define como una percepción positiva del propio trabajo resultante de una evaluación de sus características. Por ello la mayoría de los encuestados indica que casi siempre se siente satisfecho en su entorno laboral.

Tabla 36.

Espacio para conocer y compartir mejores prácticas dentro de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	4.0%
Casi nunca	15	20.0%
A veces	30	40.0%
Casi siempre	21	28.0%
Siempre	6	8.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 36 de los resultados obtenidos del ítem, **¿En su entorno laboral existe oportunidad para dar a conocer sus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro de su área de trabajo?** Se observa que al menos el 40.0% de los encuestados indica que A veces existe oportunidad



para dar a conocer sus ideas y compartir mejores prácticas de conocimientos, el 28.0% Casi siempre, el 20.0% Casi nunca, el 8.0% Siempre y un 4.0% indica que casi nunca.

Tabla 37.

El respeto en el desempeño laboral en la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	7	9.3%
A veces	20	26.7%
Casi siempre	30	40.0%
Siempre	18	24.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 37 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Dentro de las actividades cotidianas que realiza en la institución hay prácticas de respeto mutuo?** Se observa que al menos el 40.0% de los encuestados indica que Casi siempre hay el respeto mutuo, el 26.7% A veces, el 24.0% Siempre y un 9.3% indica que Casi nunca. Para Robbins y Jugde (2009), Cuando se habla del comportamiento de los empleados, es habitual hacer referencia a su nivel de satisfacción laboral. En realidad, ambos conceptos son intercambiables. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indica que casi siempre existe el respeto mutuo.

Tabla 38.

Las condiciones ambientales en el desempeño laboral de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	12.0%
Casi nunca	9	12.0%
A veces	24	32.0%
Casi siempre	28	37.3%
Siempre	5	6.7%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 38 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Las condiciones ambientales del área donde labora (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación) son óptimas para su desempeño laboral?** Se observa que el 37.3% de los encuestados indica que Casi siempre son óptimas las condiciones ambientales para su desempeño laboral, el 32.0% A veces, hay una igualdad de resultados con el 12.0% indica que Casi nunca y Nunca, un 7% indica que siempre.



Tabla 39.

Disfrute del ambiente laboral por los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	17.3%
Casi nunca	9	12.0%
A veces	20	26.7%
Casi siempre	16	21.3%
Siempre	17	22.7%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 39 del ítem, **¿Asisten gustosos a la institución y el personal comunican orden, seguridad, confianza y empatía?** Se observa que el 26.7% de los encuestados indica que A veces se da este tipo de actos, el 22.7% Siempre, el 21.3% Casi siempre, el 17.3% Nunca y un 12.0 indica que Casi nunca.

Tabla 40.

Percepción de promedio de la dimensión de satisfacción laboral.

Items	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	i		i		i		i		i	
¿Se siente satisfecho en su entorno laboral?	0	0.0%	9	12.0%	2	30.7%	3	40.0%	1	17.3%
					3		0		3	



¿En su										
entorno										
laboral										
existe										
oportunida										
d para dar										
a conocer										
sus ideas y	3	4.0	1	20.0%	3	40.0%	2	28.0%	6	8.0%
compartir		%	5		0		1			
las										
mejores										
prácticas										
de										
conocimie										
ntos										
dentro de										
su área de										
trabajo?										
¿Dentro										
de las										
actividade										
s										
cotidianas	0	0.0	7	9.3%	2	26.7%	3	40.0%	1	24.0%
que realiza		%			0		0		8	
en la										
institución										
hay										
prácticas										
de respeto										
mutuo?										
¿Las										
condicione										
s										



ambientale										
s del área										
donde										
labora										
(climatiza	9	12.0	9	12.0%	2	32.0%	2	37.3%	5	6.7%
ción,		%			4		8			
iluminació										
n,										
decoración										
, ruidos,										
ventilació										
n) son										
óptimas										
para su										
desempeñ										
o laboral?										
¿Asisten										
gustosos a										
la										
institución										
y el	1	17.3	9	12.0%	2	42.6%	1	21.3%	1	22.7%
personal	3	%			0		6		7	
comunican										
orden,										
seguridad,										
confianza										
y empatía?										
Promedio		6.7		13.1		34.4		33.3		15.7%
		%		%		%		%		

Interpretación:

Según la tabla 40 de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada sobre la dimensión de Satisfacción laboral que se llevó a cabo en la Red de Salud Puno a sus trabajadores, se observan que el 6.7% respondieron Nunca, el 13.1% Casi Nunca, el 34.4% respondieron A veces, el 33.3% Casi siempre y el 15.7% respondieron que Siempre.

Por lo tanto, sumado el promedio de los encuestados que respondieron Nunca y Casi Nunca sobre la variable de Desempeño Laboral de los trabajadores, hacen un total de 19.8%, frente al acumulado 49% que respondieron Casi siempre y Siempre. Por lo que podemos determinar que en la dimensión de Satisfacción laboral es buena, ya que el 49% respondieron Casi siempre y Siempre

4.2.6. Características del desempeño laboral

Tabla 41.

Claridad de comunicación entre los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	8	10.7%
A veces	22	29.3%
Casi siempre	25	33.3%
Siempre	20	26.7%
	75	100.0%

Interpretación:

según la tabla 41 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Usted y sus compañeros de trabajo se comunican cortés y claramente a la hora de realizar cualquier tipo de trabajo en equipo?** Se observa que el 33.3% de los encuestados indica que Casi siempre se comunican cortés y claramente, el 29.3% A veces, el 26.7% Siempre y un 10.7% indica que Casi nunca. Para Furnham A. (2000) La comunicación es una de las características de desempeño laboral la cual tiene la capacidad de expresar eficazmente las propias ideas, ya sea en grupo o individualmente. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indica que casi siempre se comunican cortés y claramente a la hora de realizar cualquier tipo de trabajo.

Tabla 42.

Desarrollo de talentos de los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2.7%
Casi nunca	20	26.7%
A veces	30	40.0%
Casi siempre	18	24.0%
Siempre	5	6.7%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 42 de los resultados obtenidos del ítem, **¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta sus habilidades?** Se observa que al menos el 40.0% de los encuestados indica que A veces se toma en

consideración las habilidades para tomar decisiones importantes, el 26.7% Casi nunca, el 24.0% Casi siempre, el 6.7% Siempre y un 2.7% indica que Nunca. Según Furnham A. (2000), considera también al desarrollo de talentos a una de las características que indica que es la capacidad de desarrollar las habilidades y capacidades de los miembros del equipo mediante actividades eficaces de desarrollo relacionadas con los puestos de trabajo actuales y futuros. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indica que a veces se toma en consideración las habilidades para tomar decisiones importantes.

Tabla 43.

Evaluación entre compañeros de trabajo de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	9	12.0%
A veces	25	33.3%
Casi siempre	25	33.3%
Siempre	16	21.3%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la Tabla 43 de los resultados obtenidos sobre el ítem **¿Usted evalúa el trabajo de sus compañeros?**, se observa que hay una igualdad de resultados con un el 33.3% de los encuestados indican que A veces y Casi siempre existe evalúan el trabajo de sus compañeros, por otro lado, el 22.3% Siempre y un 12.0% indica que Casi nunca. Para Furnham A. (2000) El conocimiento es otra de las características que nos indica que denota su nivel de conocimiento técnico y/o

profesional en áreas relacionadas con su campo de trabajo. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indica que a veces y a su vez casi siempre evalúan el trabajo de sus compañeros.

Tabla 44.

Estándares de trabajo de los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.7%
Casi nunca	6	8.0%
A veces	19	25.3%
Casi siempre	24	32.0%
Siempre	21	28.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 44 de los resultados obtenidos del ítem, **¿En su entorno laboral saben respetar la cultura de las demás personas sin importar su lugar de origen, su cultura o credo?** Se observa que el 32.0% de los encuestados indica que Casi siempre respetan la cultura de las demás personas, el 28.0% Siempre, el 25.3% A veces, un 8.0% Casi nunca y un 6.7% indica que Nunca. Furnham A. (2000) también considera a los estándares de trabajo como una capacidad de cumplir y superar las metas y objetivos de la organización, y la capacidad de obtener datos que permitan la retroalimentación y la mejora del sistema. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados casi siempre respetan la cultura de las demás personas, sin importar el lugar de origen, cultura o credo.



Tabla 45.

Desarrollo de talentos de los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	6.7%
Casi nunca	9	12.0%
A veces	19	25.3%
Casi siempre	24	32.0%
Siempre	18	24.0%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 45 de los resultados obtenidos del ítem **En su tiempo de trabajo en esta institución ¿Usted ha desarrollado habilidades como responsabilidad y orden?** Se observa que el 32.0% de los encuestados indica que **Casi siempre** desarrollan habilidades, el 25.3% **A veces**, el 24.0% **Siempre**, el 12.0% **Casi nunca** y un 6.7% indica que **Nunca**.



Tabla 46.

Iniciativa para alcanzar los objetivos de los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	12.0%
Casi nunca	14	18.7%
A veces	19	25.3%
Casi siempre	19	25.3%
Siempre	14	18.7%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 46 de los resultados obtenidos del ítem **¿El personal directivo muestra a sus trabajadores oportunidades de desarrollo de talentos y les ayuda a construir planes de acción para alcanzar sus objetivos?** Se observa una igualdad de resultados en un 25.3% de los encuestados que indican que A veces y Casi siempre se muestra oportunidades de desarrollo crecimiento, por otro lado, el 18.7% indican que Casi nunca y a su vez Siempre y un 12.0% indica que Nunca. Para Furnham A. (2000) La iniciativa también es otra de las características del desempeño laboral que es un ejercicio activo de la influencia sobre los acontecimientos para alcanzar los objetivos. A la capacidad de crear situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. Medidas adoptadas para lograr objetivos que van más allá del deber. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indicaron que a veces y a su vez casi siempre se muestra oportunidades de

desarrollo de talentos y les ayuda a construir planes de acción para alcanzar sus objetivos.

Tabla 47.

El trabajo en equipo de los trabajadores de la Red de Salud Puno.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5.3%
Casi nunca	13	17.3%
A veces	27	36.0%
Casi siempre	18	24.0%
Siempre	13	17.3%
	75	100.0%

Interpretación:

Según la tabla 47 de los resultados obtenidos del ítem **¿Dentro de la institución en la que labora realizan actividades para conocer las necesidades, valores, propósitos y objetivos personales de sus trabajadores?** Se observa que el 36.0% de los encuestados indica que, A veces realizan actividades productivas, el 24.0% Casi siempre, un 17.3% indican que Casi nunca y a su vez Casi siempre y un 5.3% indica que Nunca. Furnham A. (2000) considera al trabajo en equipo como una de las características del desempeño laboral como una capacidad de trabajar eficazmente en grupos/equipos para alcanzar los objetivos de la organización, contribuyendo al mismo tiempo a crear un entorno armonioso que favorezca el consenso. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indica que a veces realizan actividades para conocer las necesidades, valores, propósitos y objetivos personales de sus trabajadores.



Tabla 48.

Percepción de promedio de la dimensión de las características del desempeño laboral.

Items	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fi	%	F	%	F	%	Fi	%	Fi	%
¿Usted y sus compañeros de trabajo se comunican cortés y claramente a la hora de realizar cualquier tipo de trabajo en equipo?	0	0.0 %	8	10.7 %	2	29.3 %	25	33.3 %	20	26.7 %
¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta sus habilidades?	2	2.7 %	2	26.7 %	3	40.0 %	18	24.0 %	5	6.7 %
¿Usted evalúa el trabajo de sus compañeros?	0	0.0 %	9	12.0 %	2	33.3 %	25	33.3 %	16	21.3 %
¿En su entorno laboral saben respetar la cultura de las demás personas?	0	0.0 %	8	10.7 %	2	29.3 %	25	33.3 %	20	26.7 %



sin importar su lugar de origen, su cultura o credo?										
En su tiempo de trabajo en esta institución										
¿usted ha desarrollado habilidades como responsabilidad y orden?	5	6.7	9	12.0	1	25.3	24	32.0	18	24.
		%		%	9	%		%		0%
¿El personal directivo muestra a sus trabajadores oportunidades de crecimiento y les ayuda a construir planes de acción para alcanzar sus objetivos?										
	9	12.0	1	18.7	1	25.3	19	25.3	14	18.
		%	4	%	9	%		%		7%
¿Dentro de la institución en la que labora realizan actividades para conocer las necesidades, valores,										
	4	5.3	1	17.3	2	36.0	18	24.0	13	17.
		%	3	%	7	%		%		3%



propósitos, y					
objetivos					
personales de					
sus					
trabajadores?					
	3.8	15.4	31.2	29.3	20.
Promedio	%	%	%	%	2
					%

Interpretación:

Según la tabla 48 de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada sobre la dimensión de Características del desempeño laboral que se llevó a cabo en la Red de Salud Puno a sus trabajadores, se observan que el 3.8% respondieron Nunca, el 15.4% Casi Nunca, el 31.2% respondieron A veces, el 29.3% Casi siempre y el 20.2% respondieron que Siempre.

Por lo tanto, sumado el promedio de los encuestados que respondieron Nunca y Casi Nunca sobre la variable de Desempeño Laboral de los trabajadores, hacen un total de 19.2%, frente al acumulado 49.5% que respondieron Casi siempre y Siempre. Por ende, podemos determinar que en la dimensión de las Características del desempeño laboral es buena, ya que el 49.5% respondieron Casi siempre y Siempre.

Tabla 49.*Percepción de promedio de la variable de desempeño laboral.*

Dimensiones	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Capacidad Laboral	8.0%	14.9%	31.8%	28.7%	16.7%
Satisfacción laboral	6.7%	13.1%	34.4%	33.3%	15.7%
Características del desempeño laboral	3.8%	15.4%	31.2%	29.3%	20.2%
Promedio	6.2%	14.5%	32.5%	30.4%	17.5%

Interpretación:

Según la tabla 49 de los resultados promedios obtenidos de la encuesta aplicada sobre la variable de Desempeño Laboral que se llevó a cabo en la Red de Salud Puno a sus trabajadores, se observan que el 6.2% respondieron Nunca, el 14.5% Casi nunca, el 32.5% respondieron A veces, mientras que el 30.4% Casi siempre y el 17.5% Siempre.

Por lo tanto, sumado el promedio de los encuestados que respondieron Nunca y Casi nunca sobre la variable de Desempeño Laboral a de los trabajadores hacen un total de 20.7%, frente al acumulado 37.9% que respondieron Siempre y Casi siempre. Por lo que podemos determinar que el Desempeño Laboral de los trabajadores es buena, ya que el 37.9% respondieron Casi siempre y Siempre.

4.3. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN Y CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.3.1. Descripción de la relación que existe entre las variables de comunicación interna y el desempeño laboral.

En la tabla 50 se muestran los resultados con respecto al objetivo general, la cual es determinar cómo es la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020.

Tabla 50.

Correlación de variables de comunicación interna y desempeño laboral.

		Comunicación interna	Desempeño Laboral
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	.686**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	75	75
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	.686**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	75	75

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

Interpretación:

Según la tabla 50 la correlación de Pearson entre la comunicación interna y el desempeño laboral es de 0,686, por lo que se concluye que existe una correlación altamente significativa entre ambas variables, dado que el valor de sig (bilateral) es de 0.000, se puede afirmar con certeza que es confiable; por ende, a mayor comunicación interna dentro de la Red de Salud Puno mayor es el desempeño laboral de los trabajadores.

4.3.2. Relación entre las dimensiones de las variables en estudio.

Tabla 51.

Correlación de Pearson entre la dimensión de clasificación de comunicación interna y la variable de desempeño laboral.

		Clasificación de comunicación interna	Desempeño laboral
Clasificación de comunicación interna	Correlación de Pearson	1	.481**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	75	75
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.481**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	75	75

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

Interpretación:

En la tabla 51 se muestra que la correlación de Pearson de la dimensión de clasificación de comunicación interna y la variable de desempeño laboral es igual a 0.481, por lo que podemos concluir que existe una correlación moderada, dado que el valor de sig (bilateral) es de 0.000, que nos indica que es confiables.

Tabla 52.

Correlación de Pearson de la dimensión de dirección de comunicación interna y desempeño laboral.

		Dirección de la comunicación interna	Desempeño Laboral
Dirección de la comunicación interna	Correlación de Pearson	1	.524**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	75	75
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	.524**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	75	75

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

Interpretación:

Según la tabla 52 se observa que la correlación de Pearson de la dimensión de comunicación interna y la variable de desempeño laboral es igual a 0.524, por lo que podemos concluir que existe una correlación moderada, dado que el valor de sig (bilateral) es de 0.000, se puede afirmar con de certeza que es altamente confiable.

Tabla 53.

Correlación de Pearson entre la dimensión de canales de comunicación interna y la variable de desempeño laboral.

		Canales de comunicación interna	Desempeño Laboral
Canales de comunicación interna	Correlación de Pearson	1	.691**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	75	75
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	.691**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	75	75

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

Interpretación:

Según la tabla 53 se muestra que la correlación de Pearson de la dimensión de canales de comunicación interna y la variable de desempeño laboral es de 0,691, lo que indica que tienen correlación muy significativa, ya que el valor Sig. (bilateral) es 0,000 se puede afirmar con certeza que es confiable.

4.3.3. Contrastación de hipótesis.

Prueba de Hipótesis general

Hipótesis

H0: No existe una relación significativa de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno.



H1: Existe una relación significativa de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno.

Tabla 54.

Prueba de Chi-Cuadrado de las variables de comunicación interna y desempeño laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45.118 ^a	16	.000
Razón de verosimilitudes	50.108	16	.000
Asociación lineal por lineal	32.495	1	.000
N de casos válidos	75		

a. 25 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.08.

Interpretación

En la tabla 54 se muestra que el resultado de la prueba de Chi-Cuadrado da como nivel de significancia 0.000 lo cual haciendo la comparación de p y α esta es menor a $\alpha=0.05$, con un grado de libertad de 16. Lo que quiere decir que la comunicación interna tiene una relación significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno. Por los resultados obtenidos, se tiene suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula.

Contrastación de las hipótesis específicas

Prueba de la hipótesis específica N° 1

Hipótesis



H0: No hay una relación muy significativa entre la clasificación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.

H1: Hay una relación muy significativa entre la clasificación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.

Tabla 55.

Prueba de Chi-Cuadrado de la dimensión de clasificación de comunicación interna y la variable de desempeño laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25.438 ^a	16	.062
Razón de verosimilitudes	33.528	16	.006
Asociación lineal por lineal	17.115	1	.000
N de casos válidos	75		

a. 25 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.91.

Interpretación

En la tabla 55 se muestra que el resultado de la prueba de Chi-Cuadrado da como nivel de significancia 0.062 lo cual haciendo la comparación de p y α esta es mayor a $\alpha=0.05$, con un grado de libertad de 16. Lo que quiere decir que la clasificación de comunicación interna no guarda relación muy significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno. Por lo tanto,

podemos decir que la dimensión y la variable en estudio son independientes. Por los resultados obtenidos, se tiene suficiente evidencia para rechazar la hipótesis alterna.

Contrastación de la hipótesis específica N° 2

Hipótesis

H0: No existe una relación significativa de la dirección de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.

H1: Existe una relación significativa de la dirección de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.

Tabla 56.

Prueba de Chi-Cuadrado de la dimensión de dirección de comunicación interna y la variable de desempeño laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33.957 ^a	16	.006
Razón de verosimilitudes	38.227	16	.001
Asociación lineal por lineal	20.442	1	.000
N de casos válidos	75		

a. 25 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.08.



Interpretación

En la tabla 56 se muestra que el resultado de la prueba de Chi-Cuadrado da como nivel de significancia 0.006 lo cual haciendo la comparación de p y α esta es menor a $\alpha=0.05$, con un grado de libertad de 16. Lo que quiere decir que dirección de comunicación interna se relaciona significativa moderada con el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno. Por los resultados obtenidos, se tiene suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis específica N° 3

Hipótesis

H0: No existe relación significativa entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020.

H1: Existe relación significativa entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020.



Tabla 57.

Prueba de Chi-Cuadrado de la dimensión de canales de comunicación interna y la variable de desempeño laboral.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50.189 ^a	16	.000
Razón de verosimilitudes	57.606	16	.000
Asociación lineal por lineal	29.241	1	.000
N de casos válidos	75		

a. 25 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.39.

Interpretación

En la tabla 57 se muestra que el resultado de la prueba de Chi-Cuadrado da como nivel de significancia 0.000 lo cual haciendo la comparación de p y α esta es menor a $\alpha=0.05$ con un grado de libertad de 16. Lo que quiere decir que los canales de comunicación interna se relacionan significativa positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno. Por los resultados obtenidos, se tiene suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula.



4.4. DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar cómo es la relación entre la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Puno durante el periodo 2020. En los resultados obtenidos en esta investigación, se realizó la prueba de Chi cuadrado entre la comunicación interna y el desempeño laboral que son variables en estudio dando como valor de significancia de 0.000 que quiere decir que existe un alto grado de confiabilidad, asimismo, se realizó la correlación de Pearson de las dos variables, la cual dio como resultado 0,686 y se pudo concluir que existe una muy buena correlación entre estas dos variables en estudio. Es decir, a mayor mejora en la comunicación interna, mayor mejora en el rendimiento laboral de los empleados de esta institución. Como resultado, podemos concluir que este estudio coincide con la investigación de Ramírez y Simón (2018) Debido a que el valor “r” obtenido de 0,000 es menor a 0,05, al analizar los resultados se indicó que existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lucki Motors del Perú SRL de la ciudad de Tarapoto, año 2016. Además, el coeficiente de correlación fue de 0,997, lo que indica una relación positiva y significativa. También coincide con Serna (2020), quien encontró que la correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral fue $Rho=0,756$ (0,000), lo que implica que existe una fuerte relación positiva entre las variables consideradas, es decir, a mayor comunicación interna, mejor desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad.

Para el primer objetivo específico que fue establecer la relación entre la clasificación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020, se utilizó la prueba del Chi-cuadrado entre la dimensión de la clasificación de la comunicación interna y la variable de desempeño



laboral, dando como valor el nivel de significancia 0.062 lo que quiere decir que no existe un alto grado de confiabilidad, es decir que la clasificación de comunicación interna no guarda una relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno. Por lo tanto, podemos decir que la dimensión y la variable en estudio son independientes ya que no hay una relación muy significativa, de la misma manera se realizó la correlación de Pearson que es igual a 0.481, lo que nos indica es que guarda una correlación moderada. Lo cual coincide con el estudio de Quispe (2020), el cual concluye que influye directamente en el desempeño laboral donde existe una comunicación interna regular, lo que provoca un servicio laboral limitado en los miembros de la institución.

Para probar el segundo objetivo específico que fue determinar la relación de la dirección de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020, se realizó la prueba de Chi – Cuadrado dando como nivel de significancia 0.006 lo que quiere decir que se relacionan de manera positiva, asimismo, se realizó la correlación de Pearson dando como resultado 0.524, lo que se puede concluir que existe una correlación moderada entre las dos dimensiones con un nivel de significancia de 0.001 lo que quiere decir que es confiable y que coincide con la investigación de Cruz (2019), que demuestra una correlación directa entre las variables comunicación interna y desempeño laboral, debido a que el coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0.948. De igual manera, se determinó que existe una comunicación interna regular en la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno, lo que provoca un limitado rendimiento laboral en los miembros de la institución.

Para la comprobación del tercer objetivo específico que fue establecer la relación entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020, se realizó la prueba de Chi – Cuadrado dando como nivel de significancia 0.000 lo que quiere decir que existe un alto grado de



confiabilidad, asimismo, se realizó la correlación de Pearson dando como resultado correlacional a 0.691, lo que se puede concluir que existe una buena correlación. Por lo que coincide con el estudio de Cusi y Mollo (2018) quienes concluyeron que el proceso de comunicación interna que existe en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica, agencia pedregal, se caracteriza por un 64% casi siempre y siempre, la claridad y precisión de los mensajes se considera que se da a veces en un 44%; el canal de comunicación más utilizado es el oral y la comunicación alcanza. Por otro lado, el estudio de Olaya (2020) contradice los hallazgos porque indica que los canales de comunicación interna no tienen efecto en el desempeño laboral de los empleados o los valores no son estadísticamente significativos, con un Chi Cuadrado de 161.470.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA

La relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud Puno es significativa, debido a que en la correlación de Pearson realizada se obtuvo como resultado 0.686 lo que indica una muy buena correlación entre ambas variables y para la prueba de hipótesis se usó Chi – Cuadrado donde se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 mostrando que a pesar de las circunstancias del distanciamiento social y esa interrupción abrupta de la comunicación oral, el personal logró adaptarse a las vías comunicacionales digitales, manteniendo su identidad y compromiso con la institución. Y que a mayor comunicación interna dentro de la Red de Salud Puno mayor es el desempeño laboral de los trabajadores.

SEGUNDA

La clasificación de comunicación interna no guarda relación muy significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, debido a que en la correlación de Pearson se obtuvo como resultado 0.481, lo sugiere una moderada correlación y para la prueba de hipótesis se usó el Chi - Cuadrado, donde se obtuvo un nivel de significación de 0.062 por lo que podemos decir que no guardan una relación, por ende, tanto como la dimensión y la variable son independientes entre sí, asimismo, el tema de interacción y comunicación a nivel global durante el periodo 2020 fue a distancia por lo que el tipo de comunicación interna fue informal y esta perjudicó al momento de afrontar retos y toma de decisiones.

TERCERA

La relación entre la dirección de comunicación interna y el desempeño laboral fue significativa, debido a que en la correlación de Pearson se obtuvo como resultado 0.524



lo que indica una moderada correlación y para la prueba de hipótesis se usó Chi – Cuadrado donde se obtuvo un nivel de significancia de 0.006 por lo que podemos decir que la mayoría de instituciones incluido la Red de Salud Puno buscan que sus trabajadores mantengan un óptimo nivel de desempeño implicando realizar y cumplir sus funciones.

CUARTA

Existe relación muy significativa entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral, de acuerdo la correlación de Pearson se obtuvo como resultado 0,691, lo que indica que tienen una buena correlación y para la prueba de hipótesis se usó Chi – Cuadrado donde se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 por lo que podemos decir que los canales de comunicación interna de los empleados en la institución, tanto convencionales como tecnológicos sopesó las necesidades comunicacionales y se mantuvo en un estándar confiable con relación al desempeño laboral.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Recomendar a la Red de Salud de Puno fortalecer y mejorar continuamente la comunicación interna con todos los colaboradores que son parte fundamental de la institución con su desempeño laboral, en tal sentido considerar que se desarrolle talleres en el que se generen espacios donde los trabajadores expresen sus opiniones, quejas e inquietudes.

SEGUNDA

A los trabajadores de la Red de Salud Puno, considerar los resultados de esta investigación, que el tipo de comunicación que se maneja fue del tipo Informal, la misma que afecta al desempeño laboral, se recomienda que los trabajadores busquen capacitarse y realizar retroalimentaciones para el buen manejo de este tipo de comunicación y no confundir con los canales de comunicación formal e informal, para así tener buenos resultados en el desempeño laboral.

TERCERA

Para los estudiantes, tesisistas e investigadores del área de ciencias sociales, el trabajo de investigación dejó a consideración para que puedan tomarla como referente en futuras investigaciones ya que da un precedente para el análisis de nuevos parámetros que especifiquen las nuevas competencias en cuanto a desempeño laboral, para lo cual se recomienda considerar otros aspectos no observados en esta tesis por decir, realizar trabajos de tipo mixto en el nivel experimental.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ana Arizcuren, E. C. (2008). *Comunicación Interna: Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. (FEAPS, Ed.)
- Arias y Heredia (2006). *Administración de recursos humanos*. España
- Arotoma Cacñahuaray, S. (2007). *Tesis De Grado Y Metodología De Investigación En Organizaciones, Mercado Y Sociedad*. Huamanga, Peru: Aratoma Cacñahuary, Sixto.
- Brandolin, A. Martín, G. (2008) *Comunicación interna: recomendaciones y errores frecuentes* (1a ed.) - Buenos Aires: La Crujía.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Bogotá, Colombia.
- Bernal, César A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Pearson
- Cruz, R, (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019* (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú.
- Cusi, M, (2019) *Impacto de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito agencia Pedegral, en el periodo de agosto a octubre del 2018* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Edición ed.). (P. M. Sacristán, Trad.) México.



- Chiavenato, I. (1992). *Administración de Recursos Humanos (Quinta Edición)*. (Editorial Nomos S.A.). Colombia
- Frigoli, A. B.-M. (2008). *Comunicación Interna: Recomendaciones y errores frecuentes*. (Primera Edición 2009 ed.). (E. dirCoM, Ed.) Buenos Aires.
- Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. Cuarta Edición. Edit. Oxford University. Londres.
- García, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- García F. (1993). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Alianza universidad textos. Madrid.
- Helmut Sy Corvo. (2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos*. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>.
- Hernández, Fernández, y Baptista, (1997). *Metodología de la Investigación*. México.
- Ilmarinen J. (2005). *Towards a longer worklife*. Helsinki: FIOH Bookstore.
- La Porte, J. (2001). *Principios de comunicación interna en el tercer sector*. Revista Communication & Society.
- Martha N. (1992) "*Human Functioning and Social Justice: In Defense of Aristotelian Essentialism*," 20 Political Theory 202.
- Martha. A. (2005). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°, la 2° reimp.* Buenos aires. Granica.
- Olaya, J, (2020). *La comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la UNMSM, año 2020* (Tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.



- Palella, S, y Martins, F, (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*.1º reimpreso, 2012. editorial FEDUPEL. Cracas, Venezuela.
- Quispe, M, (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los y trabajadoras administrativos de la municipalidad distrital de San Miguel 2019* (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú.
- Ramírez, K, & Simón, M, (2018) *Comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lucki Motors del Perú S.R.L. de la ciudad de Tarapoto, año 2016* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Rivera, I, (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital la Carlota en Montemorelos* (Tesis posgrado). Universidad de Montemorelos, Mexico.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Mexico: PEARSON.
- Sampiere, Fernández, & Baptista, (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Quinta edición.
- Serna, R, (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico – Puno 2019* (Tesis pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.
- Scott K., y Colin P. (2013) *Más allá del desempeño: salud organizacional como máxima ventaja competitiva*. LID Editorial Empresarial, S.L. Madrid, España.



Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica. Siete premisas para la comunicación en el trabajo (Primera ed.)*. Buenos Aires, Argentina: Granica.(8

Knapp R., A Psychology of Rumor, Public Opinion Quarterly, 944.)

Tubón, D, (2015). *La comunicación interna y el desempeño laboral en la empresa Domingo Jeans del Cantón Pelileo* (Tesis pre grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

WEBGRAFIAS:

Artículo 2, Decreto 917 de 1999 (Manual único para la calificación de la invalidez)

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=29544



ANEXOS

ANEXOS A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 56.

Matriz de consistencia: La comunicación Interna en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Técnicas e instrumentos	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la relación de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Comunicación Interna</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Técnica</p> <p>- Encuesta y observación</p> <p>instrumento</p> <p>- Cuestionario (guía de encuestas)</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Básica descriptiva, explicativa con enfoque cuantitativa</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental de tipo transversal.</p> <p>Nivel</p> <p>Explicativa con aspectos correlacionales.</p> <p>Población</p> <p>75 trabajadores de la red de salud puno</p> <p>Muestra</p> <p>100% de la población</p> <p>Muestreo</p> <p>Probabilístico (muestreo por conveniencia, directo o Intencionado)</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación hay entre la clasificación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020?</p> <p>¿Cómo es la relación de la dirección de comunicación</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre la clasificación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.</p> <p>Determinar la relación de la dirección de comunicación</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Hay una relación muy significativa entre la clasificación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020</p> <p>Existe una relación significativa de la dirección de comunicación</p>	<p>Desempeño Laboral</p>		



interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020?	interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.	interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.			
¿Existe relación entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020?	Establecer la relación entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020.	Existe relación significativa entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020.			

ANEXOS B: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Instrumentos
Variable Independiente Comunicación interna	Clasificación de comunicación interna	Comunicación interna formal Comunicación interna informal	1 = Nunca 2=Casi nunca 3 = A veces 4=Casi siempre 5 = Siempre	Cuestionario de encuestas
	Dirección de comunicación interna	Ascendentes Descendentes Oblicuas o transversales		
	Canales de comunicación interna	Tradicionales Tecnológicos		
Variable dependiente Desempeño laboral	Capacidad laboral	Disposición de retos Eficacia y eficiencia	1 = Nunca 2=Casi nunca 3 = A veces 4=Casi siempre 5 = Siempre	Cuestionario de encuestas
	Satisfacción laboral	Ambiente Recursos Actitudes Autoestima Labor entretenida		
	Características del desempeño laboral	Adaptabilidad Comunicación Iniciativa Trabajo en equipo Desarrollo de talentos Etc.		



ANEXOS C°: CUESTIONARIO

Buenos días/tardes

Estamos realizando un estudio sobre “La comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020”., por ello quisiéramos conocer su opinión al respecto, no hay respuestas buenas ni malas, todas son valiosas. La información facilitada es de carácter confidencial

Le pido que conteste con la mayor sinceridad, desde ya gracias por su colaboración

Instrucciones:

1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = siempre, marque con un aspa “X” solamente una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Sigue el orden de las afirmaciones y por favor no se pase ninguna de ella.

Marque a que intervalo de edad pertenece	20 a 30	31 a 40	41 a más		
Señale su género	F		M		
Marque su condición laboral	Nombrado		Contratado		
Marque su modalidad contractual	CAS		CAP		
Indique su tiempo de servicio en la institución	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a más	
Indique su nivel	Directivo	Profesional	Técnico	Auxiliar	
Establecer la relación entre la clasificación de la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.	1	2	3	4	5
¿Conoce la variedad de vías información para cumplir con las funciones de su puesto y sus límites de responsabilidades?					



¿Hubo intercambio de mensajes horizontales o diagonales entre amigos o compañeros de trabajo?					
¿Usted evalúa el trabajo de sus compañeros?					
¿Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permitan la comunicación descendente dentro de su área de trabajo?					
¿Le parece que la forma de comunicación a través de e-mail es efectiva?					
¿Sus compañeros de trabajo y usted pueden ver la fortaleza de comunicación horizontal (de igual a igual)?					
¿Recibe en forma convencional y oportuna la información que requiere para su trabajo?					
¿Recibe información a través de rumores o canales informales de comunicación?					
¿La comunicación informal que recibe es útil e importante para el desarrollo de sus actividades?					
¿La institución se caracteriza por la precisión en la información de principios y objetivos en la comunicación descendente?					
¿En su entorno laboral se convive una comunicación de respeto y valor por parte de compañeros, superiores y colaboradores?					
¿Usted y sus compañeros de trabajo se comunican cortés y claramente a la hora de realizar cualquier tipo de trabajo en equipo?					
Describir la relación de la dirección de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020.	1	2	3	4	5
¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, idea o sugerencia?					



¿En su entorno laboral existe oportunidad para dar a conocer sus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro de su área de trabajo?					
¿En su entorno laboral existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe – colaborador, colaborador – jefe)?					
¿Existe comunicación formal entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
¿La dirección manifiesta sus objetivos, de tal forma que se crea un sentido de común de misión e identidad entre sus trabajadores?					
¿En el entorno de trabajo, se priorizan las exigencias laborales por encima de cualquier otro asunto?					
Usted y los responsables convocan a sus compañeros de trabajo que corresponda según las reuniones planeadas; ¿Preparan lo necesario, se elaboran actas, minutas, lista de cotejo y se da seguimiento sistemático a los pendientes y acuerdos?					
¿Dentro de las actividades cotidianas que realiza la institución se acostumbra respetar a las figuras de autoridad?					
¿En su entorno laboral saben respetar la cultura de las demás personas sin importar su lugar de origen, su cultura o credo?					
¿Usted y sus compañeros de trabajo son personas con alto grado de compromiso social que practica su profesión con ética?					
¿Las condiciones ambientales del área donde labora (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) son óptimas para su desempeño laboral?					
¿Si le asignan la posibilidad de cumplir un reto en beneficio de la institución, esta Ud. dispuesto a realizarla?					



Establecer la relación entre los canales de comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Puno, durante el periodo 2020.	1	2	3	4	5
¿Usted mantiene una comunicación abierta y eficaz entre el personal directivo de la institución de trabajo?					
¿Usted y sus compañeros de trabajo asisten gustoso a diario porque la institución y el personal comunican orden, seguridad, confianza y empatía?					
¿En su entorno laboral se retroalimentan unos a otros e identifican áreas de oportunidad para mejorar su desempeño laboral y la calidad en los resultados?					
¿Se usa las videoconferencias para resolver problemas, toman decisiones y manejan conflictos de manera rápida y provechosa?					
¿Dentro de su entorno laboral utilizan las TICs?					
¿Los canales convencionales responden a un plan de comunicación y difusión de las actividades de la institución en cada ciclo institucional e informan los resultados?					
¿Comparten habilidades laborales que permitan desempeñarse en su entorno laboral; además de considerarse importantes para tu área de trabajo?					
En su tiempo de trabajo en esta institución ¿usted ha desarrollado habilidades como responsabilidad y orden?					
¿El personal directivo muestra a sus trabajadores oportunidades de crecimiento y les ayuda a construir planes de acción para alcanzar sus objetivos?					
¿Dentro de la institución en la que labora realizan actividades para conocer las necesidades, valores, propósitos, y objetivos personales de sus trabajadores?					
¿Recibe capacitaciones y/o talleres y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo por parte de la institución; además					



de realizar constantes actualizaciones para darles a conocer la situación actual de la institución?					
¿La función que desempeña contribuye al logro de los objetivos de la institución; además contribuye al logro de los objetivos personales?					



ANEXOS D. CONFIABILIDAD DE CUESTIONARIO

La confiabilidad del instrumento tiene como objetivo determinar la corrección de la recolección de la información, lo cual se realiza mediante el Alfa de Cronbach, donde la homogeneidad de la pregunta se mide promediando todas las dependencias entre ítems. Por lo tanto, utilizando el programa estadístico SPSS v22, se utilizó una prueba piloto para medir la confiabilidad de las herramientas con un valor de alfa de Cronbach de $\alpha = 0.717$ para comunicación interna (Tabla 4), un valor de $\alpha = 0.776$ para herramientas de desempeño laboral (Tabla 5) y un valor de $\alpha = 0.851$ para todo el cuestionario (Tabla 6)

Estadísticas de Fiabilidad de la Comunicación Interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
.717	18

Fuente: elaboración propia.

En la tabla se muestra que Alpha Cronbach es igual a .0.717, lo que indica que es aceptable la fiabilidad de la variable comunicación interna.

Estadísticas de Fiabilidad del desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.776	18

Fuente: elaboración propia.

En la tabla se muestra que Alpha Cronbach es igual a .0.776, lo que indica que es aceptable la fiabilidad de la variable desempeño laboral

Estadísticas de Fiabilidad del Cuestionario en Total.



Alfa de Cronbach	N de elementos
.851	36

Fuente: elaboración propia.

En la tabla se muestra que Alpha Cronbach es igual a 0.851, lo que indica que es buena la fiabilidad de todo el cuestionario.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de normalidad: para realizar la prueba de normalidad se debe tener en cuenta lo siguiente.

- Si el Sig. Es menor que el 0.05 entonces se acepta el H1 se aprueba la hipótesis del investigador y se rechaza el H0; por ende, la variable no es normal y se aplica una prueba NO PARAMETRICA.
- Si el Sig. Es mayor que el 0.05 entonces se acepta H0 se aprueba la hipótesis del investigador y se rechaza la H1; por lo la variable es normal y se aplica una prueba PARAMETRICA.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clasificación de la comunicación interna	.110	75	.025	.953	75	.007
Dirección de la comunicación interna	.088	75	.200*	.970	75	.076
Canales de comunicación interna	.095	75	.094	.981	75	.319



Capacidad laboral	.104	75	.044	.979	75	.241
Satisfacción laboral	.092	75	.186	.985	75	.497
Características del desempeño laboral	.100	75	.061	.988	75	.734
Desempeño Laboral	.052	75	.200*	.988	75	.708
Comunicación Interna	.087	75	.200*	.983	75	.420

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

a. Corrección de significación de Lilliefors



ANEXOS E. ACTA DE APROBACIÓN



Universidad
Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Plataforma de Investigación
Universitaria Integrada a la Labor
Académica con Responsabilidad

2020-1614



ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

En la Ciudad Universitaria, a los 26 días del mes MARZO del 2021 siendo horas 20:10:03. Los miembros del Jurado, declaran APROBADO POR MAYORIA el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS titulado:

LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD PUNO, DURANTE EL PERIODO 2020.

Presentado por el(la) Bachiller:

GUDELINA VEGA SALAZAR

De la Escuela Profesional de:

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Siendo el Jurado Dictaminador, conformado por:

Presidente	: Mg. MARIO LUIS GARCIA TEJADA
Primer Miembro	: M.Sc. MARIA BOBADILLA QUISPE
Segundo Miembro	: M.Sc. VICTOR RAUL PANCCA PARILLO
Director/Asesor	: D.Sc. YUDI JANEH YUCRA MAMANI

Para dar fe de este proceso electrónico, el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, mediante la Plataforma de Investigación se le asigna la presente constancia y a partir de la presente fecha queda expedito para la ejecución de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS.

Puno, MARZO de 2021



Vicerrectorado de Investigación
Teléfono: 051-365054

web: <http://vriunap.pe>



ANEXOS F. SOLICITUD DE EJECUCIÓN DE PROYECTO



**Gobierno Regional
Puno**

Dirección Regional de
Salud Puno

Red de Salud Puno
Unidad de Recursos Humanos
Área de Capacitación

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Puno, 02 de Setiembre de 2021.

OFICIO N° 1671 -2021-D.-RED-DE-SALUD-PUNO J.U.RR.HH/ACAP.

Señora:

Lic. Lourdes Soledad GOMEZ POMA
JEFE DE AREA DE COMUNICACIONES RED DE SALUD PUNO

PRESENTE.-

ASUNTO : Presentación de Tesista

REFERENCIA : Solicitud de Interesada- Hoja de Ruta N° 5882

Tengo a bien dirigirme a usted para presentar a la Bachiller : Gudelina VEGA SALAZAR quien solicita recabar datos para la ejecución de su Proyecto de Tesis titulado:

"LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD DURANTE PERIODO 2020", para ello deberá brindarle las facilidades; teniendo en cuenta si se presentará algún inconveniente en la salud de la tesista o de los trabajadores a quienes se sometan en este estudio de investigación será RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA de la tesista, para lo cual deberá presentar una carta de compromiso al área de Comunicaciones.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las consideraciones más distinguidas

Atentamente,



MC. LUIS HARWIN GARCIA RAMOS
DIRECTOR EJECUTIVO
RED DE SALUD PUNO
CMP 44100

LDGR/VOLL/voll

C.c. Interesada (o) ()
Arch. ()





DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Guadalupe Vega Salazar
, identificado con DNI 70663464 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencia de la Comunicación Social
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

" La Comunicación interna en el desempeño laboral de los
trabajadores de la Red de Salud Puno durante el periodo 2020
" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 12 de enero del 20 23

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Guadalupe Vega Salazar
, identificado con DNI 70663464 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias de la Comunicación Social

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

"La Comunicación Interna en el desempeño laboral de los trabajadores
de la Red de Salud Puno durante el período 2020"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

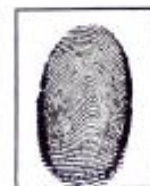
Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 12 de enero del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella