

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**Comunicación interna y desempeño laboral de los  
trabajadores de un organismo público  
desconcentrado especial, Lima, 2024**

Luis Fernando Esteban Rivera  
Marco Josue Lastarria Cerpa  
Medalyt Cruz Varas Perez

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Gerencia Pública

Lima, 2025

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**ANEXO 6**

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A : Mg. Jaime Sobrados Tapia  
: Director Académico de la Escuela de Posgrado

DE : **Dr. Aldo Aguayo Melendez**  
: Asesor del Trabajo de Investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de  
Investigación

FECHA : 24 de noviembre de 2024

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación/Tesis/Artículo Científico titulado **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN ORGANISMO PÚBLICO DESCONCENTRADO ESPECIAL LIMA, 2024**, perteneciente a **Bach. MEDALYT CRUZ VARAS PEREZ, Bach. MARCO JOSUE LASTARRIA CERPA y Bach. LUIS FERNANDO ESTEBAN RIVERA**, de la **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**, se procedió con el análisis del documento mediante la herramienta "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software, cuyo resultado es **14 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados con plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SÍ  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Máximo nº de palabras excluidas: < 40) SÍ  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SÍ  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



---

**Dr. Aldo Aguayo Melendez**  
**DNI: 24006365**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **ESTEBAN RIVERA LUIS FERNANDO**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° **40640959**, de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación titulado "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN ORGANISMO PÚBLICO DESCONCENTRADO ESPECIAL LIMA, 2024", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 10 de diciembre de 2024



**ESTEBAN RIVERA LUIS FERNANDO**  
DNI. N° 40640959



Huella

**Arequipa**

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**

Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **LASTARRIA CERPA MARCO JOSUE**, identificado con Documento Nacional de Identidad N° **73475814**, de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

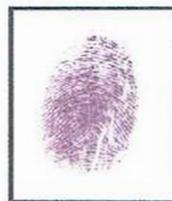
1. El Trabajo de Investigación titulado "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN ORGANISMO PÚBLICO DESCONCENTRADO ESPECIAL LIMA, 2024", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.



Lima, 10 de diciembre de 2024

**LASTARRIA CERPA MARCO JOSUE**  
DNI. N° 73475814



Huella

**Arequipa**  
Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**  
Av. San Carlos 1000  
(054) 481 430

**Cusco**  
Urb. Manuel Prado - Est. B, N° 7 Av. Colásyri  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**  
Av. Alfredo Mendiolá 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Ir. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, MEDALYT CRUZ VARAS PEREZ, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 41185302, de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación titulado "COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN ORGANISMO PÚBLICO DESCONCENTRADO ESPECIAL LIMA, 2024", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.



MEDALYT CRUZ VARAS PEREZ  
DNI. N° 41185302

Lima, 12 de diciembre de 2024



Huella

**Arequipa**

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**

Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 213 2760

# COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN ORGANISMO PÚBLICO DESCONCENTRADO ESPECIAL LIMA, 2024

## ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Internet Source	8%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Internet Source	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
4	Submitted to Universidad Continental Student Paper	1%
5	<a href="https://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Internet Source	<1%
6	<a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Internet Source	<1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography On

Exclude matches

< 40 words

**Asesor**

Dr. Aldo Aguayo Meléndez

## **Agradecimiento**

Expresamos nuestro agradecimiento al Dr. Aldo Aguayo, al quien extendemos nuestra más sincera gratitud, cuyo conocimiento experto y consejo crítico han sido insustituibles, siendo su inestimable guía el pilar fundamental en la dirección y enriquecimiento de esta investigación.

Nuestra gratitud a nuestra casa de estudios Universidad Continental, bastión de excelencia académica, que ha fomentado el desarrollo de un espíritu crítico esencial para el análisis de los desafíos.

Reconocemos con aprecio al Organismo Público Descentralizado Especial Parque de las Leyendas Felipe Benavides Barreda – FBB; y a su líder Lic. Azucena Colcas Vargas Gerente General, por abrir las puertas y permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación, que ha sido pieza clave en la construcción de este estudio.

Finalmente, agradecer profundamente a la Mg. Jessica Diaz, por su generoso apoyo e invaluable tiempo, para encaminarnos en el desarrollo de la presente investigación.

A cada uno de ustedes, nuestro más sincero agradecimiento por la contribución en este viaje académico.

## **Dedicatoria**

A mi amado compañero y padre de mis bellas hijas, gracias por ser ese impulso constante en mi vida, siendo tu amor y apoyo incondicional; a mis amadas hijas Narel y Ariz, que desde su existencia han sido el principal motivo para no desvanecer, y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi ñata, de quien siempre he tenido el apoyo absoluto, siendo mi aliada de vida, no permitiéndome caer.

A mi padre, quien desde el cielo sé que está feliz de mis logros.

A mis cinco hermanos y mis amados sobrinos, porque espero ser un modelo de ejemplo y perseverancia para ustedes, los amo.

### **Medalyt Varas.**

Dedico este proyecto, a mi madre Eudez, quien siempre estuvo a mi lado, brindándome su apoyo incondicional y motivándome a no rendirme. Su fortaleza y amor han sido mi mayor inspiración. Asimismo, dedico este logro a mi grupo que colaboraron conmigo para hacer realidad este objetivo, cuyo apoyo y confianza marcaron la diferencia en cada paso de este camino.

### **Marco Lastarria.**

A mi hermano Edwin, quien define admiración y superación. A mi esposa e

hijos, por ser razón de mi subsistencia. A  
mis padres, por el soporte de siempre.

**Luis Esteban.**

## Índice

Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
Resumen.....	x
1.1. Planteamiento y formulación del problema .....	14
1.1.1. Planteamiento del problema. ....	14
1.1.2. Formulación del problema .....	17
1.2. Determinación de objetivos.....	18
1.2.1. Objetivo general.....	18
1.2.2. Objetivos específicos.....	18
1.3. Justificación e importancia del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica.....	18
1.3.2. Justificación Social. ....	19
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	19
Capítulo II: Marco teórico .....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.2. Nacionales.....	28
2.2. Bases teóricas .....	32
2.2.1. Teoría sobre la comunicación interna (CI). ....	32
2.2.2. Comunicación interna .....	35
2.2.3. Teorías sobre el desempeño laboral (DL).....	36
2.2.4. Desempeño laboral (DL).....	39
2.3. Definición de términos básicos .....	40
2.3.1. Comunicación. ....	40
2.3.2. Interrelación social.....	40
2.3.3. Compromiso organizacional. ....	40
2.3.4. Eficiencia. ....	40
2.3.5. Trabajo en equipo. ....	41
2.3.6. Toma de decisiones.....	41
2.3.7. Conflictos.....	41
2.3.8. Motivación.....	41

Capítulo III: Hipótesis y variables .....	42
3.1. Hipótesis y variables .....	42
3.1.1. Hipótesis general. ....	42
3.1.2. Hipótesis específicas. ....	42
3.2. Operacionalización de variables .....	42
3.2.1. Variable 1: Comunicación interna (CI). ....	42
3.2.2. Variable 2: Desempeño laboral (DL). ....	43
3.3. Matriz de Operacionalización de variables.....	43
Capítulo IV: Metodología del estudio.....	45
4.1. Enfoque y tipo de la investigación.....	45
4.1.1. Enfoque. ....	45
4.1.2. Tipo o alcance.....	45
4.2. Diseño de la investigación. ....	46
4.3. Población y muestra .....	46
4.3.1. Población. ....	46
4.3.2. Muestra.....	47
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
4.4.1. Técnicas e instrumentos. ....	47
4.4.2. Validez y Confiabilidad.....	49
4.4.3. Procedimiento de recolección de datos. ....	50
4.5. Técnicas de análisis de datos .....	51
4.6. Aspectos éticos.....	52
Capítulo V: Resultados.....	53
5.1. Resultados y análisis .....	53
5.2. Discusión de resultados .....	68
5.3. Conclusión general .....	73
Conclusiones.....	75
Recomendaciones.....	77
Referencia.....	79
Anexos .....	88

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Cuadro de Operacionalización de Variables</i> . . . . .	43
Tabla 2 <i>Detalle de la población de estudio</i> . . . . .	46
Tabla 3 <i>Población por edades y sexo de la OPDE</i> . . . . .	47
Tabla 4 <i>Ficha Técnica del Instrumento V1</i> . . . . .	48
Tabla 5 <i>Ficha Técnica del Instrumento V2</i> . . . . .	49
Tabla 6 <i>Detalle de validadores</i> . . . . .	50
Tabla 7 <i>Correlación de variables</i> . . . . .	61
Tabla 8 <i>Correlación entre la comunicación descendente y desempeño laboral</i> .	62
Tabla 9 <i>Correlación comunicación ascendente y desempeño laboral</i> . . . . .	63
Tabla 10 <i>Correlación comunicación horizontal y desempeño laboral</i> . . . . .	64
Tabla 11 <i>Correlación desempeño de tareas y comunicación interna</i> . . . . .	65
Tabla 12 <i>Correlación desempeño contextual y comunicación interna</i> . . . . .	66
Tabla 13 <i>Correlación desempeño contraproducente y comunicación interna</i> . .	67

## Índice de figuras

Figura 1 <i>Modelo correlacional</i> . . . . .	45
Figura 2 <i>Niveles de Comunicación interna</i> . . . . .	53
Figura 3 <i>Niveles de Comunicación descendente</i> . . . . .	54
Figura 4 <i>Niveles de Comunicación ascendente</i> . . . . .	55
Figura 5 <i>Niveles de Comunicación horizontal</i> . . . . .	56
Figura 6 <i>Niveles de Desempeño laboral</i> . . . . .	57
Figura 7 <i>Niveles de desempeño de tareas</i> . . . . .	58
Figura 8 <i>Niveles de desempeño contextual</i> . . . . .	59
Figura 9 <i>Nivel de desempeño contraproducente</i> . . . . .	60

## Resumen

El objetivo general de la investigación fue analizar la relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo Público Desconcentrado Especial Lima, 2024. La investigación se alineó al ODS N° 8 Trabajo decente y crecimiento económico. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, tipo básica, de nivel correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La población fueron los 100 colaboradores de ambos géneros de la OPDE compuesto por personal administrativo de las diversas áreas de la institución y la muestra fue poblacional; donde se aplicó criterios de inclusión y exclusión. Los resultados demostraron que la Comunicación interna ya sea ascendente, descendente u horizontal efectiva repercutirá positivamente en el desempeño de las tareas, en el desempeño laboral contraproducente y el desempeño contextual. Desde el enfoque de los colaboradores se percibe la necesidad de contar con la información y herramientas necesarias para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos ante ello es importante y necesario contar con canales de comunicación abiertos, transparencia en los procesos y retroalimentación. Los resultados respaldaron la hipótesis general, se corroboró que existe relación entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral en la población analizada; así mismo se constató que también existió relación entre la variable comunicación interna y las dimensiones de la variable desempeño laboral (Rho de Spearman y p-valor  $<0,000$ ) y un grado de correlación alto de .757.

**Palabras clave:** Comunicación ascendente, desempeño contextual, desafíos y conflictos, canales de comunicación

## Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between internal communication and job performance of workers of a Special Decentralized Public Organization Lima, 2024. The research was aligned with SDG No. 8 Decent work and economic growth. The methodology used was a quantitative approach, basic type, correlational level, the design was non-experimental and cross-sectional. The population was the 100 collaborators of both genders of the OPDE composed of administrative staff from the various areas of the institution and the sample was population-based; where inclusion and exclusion criteria were applied. The results showed that effective internal communication, whether ascending, descending or horizontal, will have a positive impact on task performance, counterproductive job performance and contextual performance. From the collaborators' perspective, the need to have the necessary information and tools for the development and fulfillment of the objectives is perceived, therefore it is important and necessary to have open communication channels, transparency in the processes and feedback. The results supported the general hypothesis, confirming that there is a relationship between the internal communication variable and the job performance variable in the analyzed population; it was also found that there was a relationship between the internal communication variable and the dimensions of the job performance variable (Spearman's Rho and p-value <0.000) and a high degree of correlation of .757.

**Keywords:** Upward communication, contextual performance, challenges and conflicts, communication channels

## Introducción

Los factores que repercuten en la aplicación de una efectiva comunicación interna a nivel global no son atacados correctamente afectando no solo a la organización sino a los colaboradores, quienes muchas veces se sienten frustrados al incumplir los objetivos, es necesario efectuar un análisis que permita identificar las debilidades y corregir todo aquello que impida el desarrollo de las actividades.

La participación de los responsables de las organizaciones debe ser constante, manteniendo una interacción activa, colaboración, coherencia entre los flujos de información, promoviendo la transparencia y medios necesarios que faciliten el desarrollo de las actividades. Desde esta perspectiva, se ha identificado problemas en la comunicación interna que afectan el rendimiento de los colaboradores, ya que hablamos del intercambio de información, conocimiento, ideas y mensajes al cliente interno (Claro et al,2022). Investigaciones internacionales han identificado que muchas veces las propuestas de comunicación interna no explotan las ideas y aportes de sus colaboradores, se limitan a procesos de comunicación enfrascados en los niveles jerárquicos afectando el desempeño laboral (Kovaité et al 2020).

En el Perú, las investigaciones sobre comunicación interna se abordan más en el sector privado, siendo necesaria argumentar con mayor incidencia en el sector público. El estudio propone analizar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores en un Organismo Público Desconcentrado Especial (OPDE) de Lima.

Las dimensiones consideradas son la comunicación ascendente, descendente y horizontal, las cuales fueron identificadas según los aportes de los artículos científicos seleccionados, así como, los efectos que estos generan dentro de los colaboradores de la OPDE, desde su percepción con el manejo de la información para el desarrollo de las funciones asignadas y como repercuten en sus niveles de desempeño laboral.

Asimismo, la falta de investigaciones relacionadas a las variables en el sector público, en particular en organismos públicos desconcentrados, implica la necesidad de profundizar este tipo de estudio en la presente investigación .

La relevancia de la investigación refuerza la necesidad de desarrollar mayores estudios para contribuir e incrementar el estudio de la comunicación interna en colaboradores del sector público, en el manejo de la información, del conocimiento, la motivación y solución al conflicto.

Asimismo, los resultados de la investigación sirvan como fundamento a futuras investigaciones referidas con las variables, así como tenerlas en cuenta para aplicar estrategias que fomenten un mejor nivel de comunicación, repercutiendo en mejorar la productividad, reducir los errores, incrementar la confianza, incentivar una cultura organización de participación aplicando tecnologías efectivas.

La población de la investigación estuvo compuesta por lo colaboradores de la OPDE, personal administrativo. La hipótesis general que se propuso fue la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna (CI) con el desempeño laboral (DL) de los trabajadores de un Organismo Público Desconcentrado Especial Lima, 2024, con el propósito de confirmar la hipótesis, se aplicaron dos encuestas (CL y DL) instrumentos que fueron debidamente validados por sus autores, con un grado de confiabilidad alto, aplicados en la realidad peruana. La estructura de la investigación contempla lo siguiente: Inicialmente se detalla el planteamiento del problema, donde se describe la comunicación interna en el entorno laboral, sustentando la necesidad de investigar este fenómeno. Como segundo paso, se expone el marco teórico, los trabajos previos, los enfoques teóricos que respaldan la investigación y la conceptualización de las variables. En tercer lugar, se presenta los supuestos generales y específicos de la investigación. Como cuarto lugar, la descripción de la metodología, detallando el enfoque, el alcance y diseño de la investigación, las variables, población y muestra, técnica e instrumentos para la recopilación e interpretación de la información. Finalmente, se presentan los resultados estadísticos, la discusión culminando con las conclusiones y recomendaciones del estudio

## Capítulo I: Planteamiento del estudio

### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

#### 1.1.1. Planteamiento del problema.

Desde el enfoque global, la investigación se centró en el problema por la presencia de una ineficiente comunicación, siendo este el desafío que deben afrontar las organizaciones públicas y privadas a nivel global, la falta de monitoreo y evaluación de los canales de comunicación, escasa retroalimentación, son una serie de factores que repercuten en el desempeño laboral, generando conflictos, desconcierto entre los colaboradores, retrasos e incumplimiento de los objetivos. En la misma línea, la consultora Oxean, es especialista en comunicación interna global, refiere que las empresas que están en constante transformación deben afrontar barreras culturales, desafíos tecnológicos, desafíos unidireccionales con el objetivo de lograr una efectiva comunicación interna (Oxean Cross Consultores, 2024). Por lo tanto, que requiere monitorear la efectividad de la comunicación interna, ajustar las estrategias, fomentar la retroalimentación, identificando las necesidades y sobre todo promover una cultura organizacional.

En el contexto internacional, las organizaciones públicas y privadas tienen falencias en asumir nuevos desafíos, adoptar nuevas estrategias acorde con los avances de la tecnología y lograr una competitividad global (European Communication Monitor, 2023). En esa línea, manifiestan que urge que las empresas tomen conciencia de las nuevas tendencias y adoptar medidas que les permita garantizar una adecuada comunicación (Economista, 2022). A modo de ejemplo, en España el 86% de las organizaciones no realizan una formación en comunicación interna, generando un malestar entre sus colaboradores por las fallas en la comunicación interna, situación que repercute en el desarrollo de sus actividades desencadenando deficiencia en su desempeño laboral. (Consultora Equipo y Talento, 2023). En cambio, en México, la falta de herramientas que faciliten una comunicación

eficiente generando mensajes inciertos, requerimientos imprecisos, falta de transparencia, provocando una interpretación confusa por parte de los colaboradores afectando su desempeño dentro de la organización. En cambio, en México, según el último reporte de HR Research Institute, se ha identificado que el 15% de las organizaciones posicionadas tiene un nivel consistente en comunicación interna evidenciando que están en una constante batalla contra las barreras de transmisión de información entre los grupos de trabajo (Ramírez, 2024)

En Latinoamérica, se tiene el caso de Ecuador, Medina et al. (2024) refieren que los problemas organizacionales como los conflictos entre los equipos de trabajo, la rotación del personal, fallas en el control, la falta de colaboración y compromiso identificados son comunicados de forma inmediata y transparente. En esa misma línea, a la investigación muestra un claro ejemplo, que las organizaciones están tomando conciencia de la importancia de establecer una adecuada comunicación, manteniendo una retroalimentación constante, aplicando estrategias de seguimiento y control. Por su parte, Montenegro y Requejo (2023), precisan que la comunicación organizacional es esencial para el desarrollo de las relaciones laborales al interior de las organizaciones, y entre sus múltiples ventajas, posibilita la comunicación en todos los niveles organizacionales.

A nivel nacional, el escenario es similar a pesar de la existencia de normativa sobre políticas de comunicación, muchas organizaciones públicas aun no le dan la importancia a la comunicación interna como corresponde descuidando las repercusiones que se puedan ocasionar en el desempeño de los colaboradores. Sin embargo, mencionan que existe aún esa gran debilidad, que contribuye en generar un ambiente de desconfianza al no tener la información exacta y clara en el momento adecuado, impidiendo que el colaborador cumpla con sus funciones de manera eficiente en los plazos establecidos, incrementando el desinterés y falta de compromiso colaboradores

(Millenium Group Perú, 2023). Desde esa perspectiva, las instituciones públicas tienen que afrontar más desafíos internos como la presencia de la burocracia, la falta de presupuestos para una adecuada comunicación, las limitaciones tecnológicas, la infraestructura y la última y no menos importante que es la resistencia a los cambios, innovaciones y la necesidad de implementar una cultura de comunicación. Por otro lado, el 76% de las organizaciones públicas peruanas no fomentan una cultura de comunicación interna, perciben que invertir en ella es un gasto innecesario y no realizan la retroalimentación adecuada, siguen utilizando canales de comunicación tradicionales, se resisten en utilizar herramientas digitales (Durand, 2023).

A nivel institucional, el organismo que formará parte de la investigación es un órgano desconcentrado especial (OPDE) de acuerdo a la calificación establecida en el lineamiento de Organización del Estado, adscrito a la Municipalidad Metropolitana de Lima (Decreto Legislativo D.L. 146), la referida institución cuenta con una trayectoria de 60 años, cuyo objetivo es preservar el legado arqueológico, la diversidad de la flora y fauna consolidando la identidad del país brindando experiencias inolvidables a los visitantes.

La OPDE, depende de las diversas normativas establecidas tales como El Manual de Organización y Funciones, Directivas y Resoluciones que forman parte de los lineamientos para el desarrollo de sus funciones y procesos administrativos. Durante el primer trimestre del presente año, han presentado diversos cambios entre los cuales se destaca la administración de una nueva sede, reducción del presupuesto, modificación de los lineamientos de su directiva, nuevas competencias, cambios en el flujo de los documentos de gestión. A razón de ello, han incrementado el volumen presentando actualizaciones en sus directivas y MOF generado modificaciones en las competencias de las diversas áreas y malestar por los cambios en los procesos internos, flujos documentales, presentándose, ciertas barreras que obstaculizan

una adecuada comunicación interna, debido a una mala interpretación o ambigüedad de los nuevos parámetros, ocasionando reprocesos, observaciones, demora en los tiempos de respuesta afectando el desempeño laboral de los colaboradores por el no cumplimiento de sus funciones dentro de los plazos establecidos.

### **1.1.2. Formulación del problema**

La investigación ha identificado los siguientes problemas:

#### **A. Problema general.**

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial (OPDE) Lima, 2024?

#### **B. Problemas específicos.**

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño de la tarea de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño contextual de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral contraproducente de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?

## **1.2. Determinación de objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general.**

Analizar el nivel de relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

### **1.2.2. Objetivos específicos.**

- Analizar la relación entre la comunicación descendente y desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.
- Analizar la relación entre la comunicación ascendente y desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.
- Analizar la relación entre la comunicación horizontal y desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.
- Analizar la relación entre la comunicación interna y desempeño de la tarea de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.
- Analizar la relación entre la comunicación interna y desempeño contextual de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.
- Analizar la relación entre la comunicación interna y desempeño laboral contraproducente de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

## **1.3. Justificación e importancia del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica.**

La investigación se justificó teóricamente con la necesidad de incrementar estudios sobre los procesos de mejorar la interrelación de las personas y el apoyo en mejorar el rendimiento optimizando el

desarrollo de los integrantes de una entidad pública. En base a lo mencionado, la investigación se fundamenta en la Teoría de las Relaciones Humanas de Fayol, según Fernández (2020) esta teoría establece la importancia de las relaciones y el beneficio de los colaboradores, se considera como pieza clave en la organización. Asimismo, analizaron el cuidado del ambiente laboral incentivando una cultura de cooperación y comunicación dentro de la organización generando un mejor rendimiento y satisfacción en el trabajo. Por consiguiente, este tipo de estudios servirán a que futuras investigaciones puedan tener una visión más clara sobre las variables analizadas en la investigación.

### **1.3.2. Justificación Social.**

La investigación desde la perspectiva social, buscan beneficiar a los colaboradores y a la misma entidad por medio de la aplicación de estrategias para mejorar las falencias, contribuyendo en mejorar la colaboración, la eficiencia, el trabajo en equipo, fortaleciendo la cultura y valores de la organización cumpliendo los objetivos y mejorando los niveles de desempeño. Asimismo, la investigación conllevó en atacar las fallas que impiden que la comunicación dentro de la institución, con el propósito de brindar mecanismos acordes con las necesidades de la organización en beneficio de sus clientes internos y externos. Por esta razón, la investigación será de utilidad para la planificación estratégica de la entidad, de tal manera que le permita corregir las debilidades identificadas y brindar a los colaboradores la información, los parámetros que le permitan cumplir los objetivos en los plazos establecidos, los cuales serán reflejados mejorando sus niveles de desempeño, generando un ambiente laboral adecuado, reforzando el compromiso hacia la institución.

### **1.4. Limitaciones de la presente investigación**

Durante la elaboración del estudio, se identificaron ciertas limitaciones, la primera fue: Dificultades en la identificación de la información relevante sobre todo de índole nacional vinculadas a la comunicación interna y el desempeño

laboral, debido a la poca experiencia en investigaciones de este tipo. A razón de ello, la investigación contó con mayor cantidad de antecedentes a nivel internacional. En cuanto a la aplicación de los mecanismos de recopilación de información, la limitación fue el tiempo de permanencia dentro de la institución para la aplicación de los instrumentos, así como, la predisposición, interés en la participación de los colaboradores, debido a la desconfianza o el temor por la opinión que se brinde y pueda perjudicar su estabilidad laboral o generar algún malestar entre sus superiores o coordinadores.

## Capítulo II: Marco teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

El estudio aplicó una revisión por las diversas plataformas, seleccionando 20 antecedentes acordes con las variables analizadas. Asimismo, identificaron que 17 investigaciones desarrollaron un enfoque cuantitativo, recopilando información por medio de instrumentos para medir el comportamiento de las variables (Concepción, 2021; Duque et al., 2021; Muñoz, 2020; Latorre et al., 2019; Montenegro y Requejo, 2023; Santamaría, 2020; Castro et al., 2023; Gamboa, 2023; Valdiviezo y Yaguache, 2023; Távara, 2023; Guadamos, 2022; Jauregui, 2021; Diaz, 2021; Pilco, 2022, Damian et al., 2021; Medina et al., 2024 y Claro et al., 2021). Al mismo tiempo, el análisis de estudio identificó 2 antecedentes con enfoque cualitativo abordando un estudio con mayor profundidad, explorando la complejidad de las variables desarrollando un análisis interpretativo (Valencia y Castaño, 2022; Castro y Diaz, 2021). Por último, identificaron 01 investigación con enfoque mixto integrando los datos cuantitativos y cualitativos para una comprensión completa del comportamiento de las variables (Chiliquinga & Lara, 2020).

En la etapa de análisis de los estudios seleccionados vinculados a las variables investigadas, identificaron que 17 de ellos aplicaron instrumentos para la recopilación de información sobre el comportamiento de la CI y DL, siendo de diseño no experimental, (Valdiviezo y Yaguache, 2023; Montenegro y Requejo, 2023; Concepción, 2021; Claro et al., 2021; Duque et al., 2021; Chiliquinga y Lara, 2020; Muñoz, 2020; Latorre et al., 2019; Santamaría, 2020; Castro et al., 2023; Gamboa, 2023; Távara, 2023; Guadamos, 2022; Medina et al., 2024; Jauregui, 2021; Diaz, 2021 y Pilco, 2022). Por otro lado, identificaron dos investigaciones que aplicaron como técnicas, encuestas y entrevistas, detallando dimensiones y categorías para describir las variables. Finalmente, solo una investigación abordó una revisión literaria en la que efectuó un análisis de 250 artículos, con mayor relevancia en información.

En función a los resultados, se deduce que las dimensiones de la comunicación interna (Ascendente, Descendente y Horizontal) se relacionan con el DL. Similares resultados fueron hallados por (Távvara, 2023; Damian et

al.,2021; Guardiamos, 2022 y Pilco,2022) consideraron que la comunicación efectiva en todos los estratos de la organización repercute en el cumplimiento de objetivos y metas.

Por otro lado, tres investigaciones han considerado que los cambios positivos en el entorno laboral y las buenas prácticas, son factores que contribuyen en mejorar la confianza y estabilidad de los colaboradores generando una cultura de cambio basada en el bienestar corporativo y fidelización de los trabajadores (Valencia y Castaño, 2022; Montenegro y Requejo, 2023 y Valdiviezo y Yaguache, 2023) es importante resaltar que todo cambio que genere beneficio a los colaboradores (Capacitaciones, incentivos, motivación, agradecimiento) repercutirá en beneficio de la organización debido al compromiso de cumplir con las metas establecidas.

Desde otro ángulo, se identificaron 03 investigaciones (Santamaria, 2020; Montenegro y Requejo, 2023 y Medina et al.,2024) que resaltan la necesidad de analizar las barreras de la comunicación, coincidiendo entre ellas que es la ausencia de herramientas físicas y tecnológicas de comunicación (Correos, mensajería, reuniones de trabajo, capacitaciones, inducciones, etc.), siendo estas imprescindibles para el desarrollo de procesos, estrategias y cambios que conlleven a mejoras y superar las dificultades que impidan el cumplimiento de sus funciones. Además, dos investigaciones (Valencia y Castaño, 2022 y Díaz, 2021) señalaron que el análisis del talento humano, resaltando la inteligencia, habilidades y creatividad del colaborador, aspecto que influye grandemente, el cual debe ser reconocido y motivado para que se mantenga la misma línea durante una implementación o cambio organizacional.

Por último, una investigación (Claro et al.,2021) concluye que es importante que las organizaciones cuenten con un departamento específico para el manejo y seguimiento y retroalimentación de los medios de comunicación en toda la organización.

### **2.1.1. Internacionales.**

En el ámbito internacional, Valdiviezo y Yaguache (2023) se enfocaron en aplicar una comunicación esencial que permita desarrollar las actividades laborales dentro de la organización en sus diferentes niveles con una gestión que actúa de forma inmediata que atiendan al público externo e interno. La investigación fue cuantitativa, nivel explicativo, aplico una encuesta a 513 empleados de 26 organizaciones de diversos sectores en Ecuador. Los resultados de la investigación demuestran que la comunicación interna es una herramienta importante dentro de la organización y que es necesario potenciar las buenas prácticas para obtener resultados positivos dentro de la organización. En conclusión, la CI requiere de mucho esfuerzo para reforzar su implementación en un breve plazo, la participación del personal es primordial para el cumplimiento de sus objetivos generando un clima de confianza, estabilidad, facilitando las herramientas y estrategias adecuadas.

En México, Montenegro y Requejo (2023) desarrollaron un artículo científico basado en la comunicación interna desde la perspectiva ecuatoriana, dentro de la organización es fundamental contar con una comunicación eficiente para el desarrollo de las relaciones laborales al interior, y entre sus principales ventajas, facilita la comunicación en todos los niveles organizacionales. En esta línea, la comunicación es considerada dentro de la gestión como una necesidad que debe ser atendida de manera inmediata por las organizaciones con el fin de atender a los públicos más importantes de las organizaciones, los públicos internos. Por su parte, esta investigación presenta los resultados de una encuesta aplicada a 513 empleados de 26 organizaciones de diferentes sectores del Ecuador. Finalmente, los logros más resaltantes están referidos a la CI como un recurso creciente en las organizaciones ecuatorianas, y existen muchas buenas prácticas. Sin embargo, se necesitan mayores esfuerzos para potenciar su implementación.

En Panamá, Concepción (2021) abordó la investigación con el afán de analizar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores públicos. Asimismo, orientó un enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental con un estudio transversal correlacional, cuya población fue de 140 funcionarios. En ese sentido, resultados evidenciaron que la CI dentro de la organización es efectiva, en un 72% y el desempeño laboral bueno con un 75.8%. Se evidenció una correlación alta ( $r=0.969$  y  $p: 0.001$ ). Por consiguiente, se concluye que una comunicación interna guarda relación con el desempeño laboral, siendo necesario aplicar una adecuada CI para obtener un buen DL. En función al aporte, podemos remarcar la importancia la CI dentro de la organización, considera como pieza clave, que permitirá que los lineamientos y objetivos transmitidos claramente sean desarrollados por los colaboradores de manera eficiente elevando sus niveles de desempeño.

En Chile, Claro et al. (2021) la investigación tuvo como finalidad identificar el impacto de la comunicación interna en el estado en entidades chilenas. En base a ello, la metodología aplicada fue cuantitativa, tipo exploratoria, como instrumento utilizó un cuestionario con 17 ítems entre las instituciones que conformaron el ranking Great Place to Works, el lapso de las encuestas fueron aplicada durante 5 meses. En función a ello, los resultados evidenciaron que el 30% la comunicación interna transmite la misión y valores de las organizaciones; el 26% percibe que el principal aporte es direccionar a las personas según las estrategias establecidas. Por otro lado, el 88% demuestran que cuentan con un área específica para la comunicación interna; el 70% desarrolló una gestión de desempeño y el 83% recibió beneficios, capacitación y reconocimiento. Como conclusión, la investigación refuerza el papel primordial que implica la comunicación interna dentro de una entidad, el cual es aplicado por las empresas encuestadas las cuales han implantado en sus entidades áreas especializadas en desarrollar la CI.

En Ecuador, se tomó como referencia a Duque et al. (2021) donde la investigación identificó las prácticas de CI que se aplicaron a raíz de la pandemia desde la perspectiva de los actores estratégicos y los colaboradores. Consideraron el enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo, aplicaron una encuesta para medir las variables, la población estuvo compuesta por 100 representantes de universidades públicas y privadas. Por consiguiente, los resultados demostraron que existe un 67% que Menciono que la comunicación está alineada a la identidad de la empresa; el 60% menciona que los canales de comunicación son efectivos y el 77% percibe un adecuado liderazgo institucional. En ese sentido, se muestra la importancia de la CI y deja en evidencia el pro y contra de la gestión de la CI en la institución. El aporte que brinda esta investigación tiene fuerte relación con la comunicación interna sobre la identidad de la organización y la importancia de contar con adecuados canales de comunicación.

Por su parte, Chiliquinga & Lara (2020) el estudio analizó el impacto de la comunicación interna en el desempeño laboral. Además, bajo un enfoque mixto, de alcance exploratorio, enfoque mixto, no experimental, se aplicó una encuesta a los 361 trabajadores de la empresa del sector y el muestreo fue no probabilístico, Por consiguiente, los resultados demostraron una correlación de 0.79 entre la CI y el DL; en relación al desempeño de tareas la correlación fue de 0.71; en relación a la comunicación horizontal la  $r=0.75$  con un sig. menor a 0.001. Finalmente, deduce la concordancia entre la CI y el DL al igual que la relación con sus variables. El aporte de la investigación se enfoca en el aporte de los resultados para ser contrastados en la etapa de la discusión de la investigación.

Asimismo, el trabajo de Muñoz (2020) basó su investigación en la intendencia de la variable comunicación interna y el nexo de efectividad con el desempeño laboral de los empleados de la empresa. De igual forma, se desarrolló un diseño transversal, aplicando la observación de un cuestionario a los 323 empleados, utilizando el

método mixto, analizando la deficiencia de la CI afectando el nivel de desempeño y el ambiente laboral. Esta investigación brinda una visión amplia sobre la necesidad de generar cambios e innovar estrategias que facilitan la comunicación entre los colaboradores, motivarlos adecuadamente para eliminar las barreras de resistencia al cambio.

Por otro lado, en Colombia Valencia y Castaño (2022) desarrollaron una investigación con el objeto de analizar la influencia de la comunicación en el logro de la felicidad aplicando el modelo Delphi. Asimismo, la metodología aplicada fue de enfoque cualitativo, aplicaron bloques de preguntas desarrolladas en dos categorías, la primera sobre la comunicación organizacional interna y la felicidad en el trabajo, de análisis la percepción de 7 profesionales identificando las debilidades y fortalezas. A razón de ello, los resultados demostraron que todas las características analizadas son fundamentales en promover el bienestar de los profesionales, considerando la felicidad, la inteligencia emocional y la resiliencia, son importantes en mejorar el ambiente laboral, resaltando la inteligencia, creatividad y habilidad de las personas. Finalmente, las conclusiones permitieron determinar que una comunicación oportuna es el factor esencial para el logro de la felicidad, por medio del bienestar de sus colaboradores, siendo necesario profundizar en estas 2 categorías desde la evaluación psicológica y el talento humano.

Según Castro y Diaz (2021) la investigación analizó la relación entre la innovación y la comunicación interna la cual fortalece la cultura organizacional abordando la necesidad de gestionar la CI, el bienestar y la felicidad de los colaboradores. Continuando, la metodología considero el análisis de 250 artículos, dando mayor relevancia a los aportes innovadores resaltando el cambio en la organización, la cultura, bienestar corporativo. Para dar paso a las conclusiones de la investigación presentaron un enfoque multidisciplinario profundizando en los procesos comunicativos, elementos primordiales para lograr las metas de la organización con la implementación de una cultura de

cambio influenciando en la creatividad, producción y fidelización entre los colaboradores.

En Quito, Latorre et al. (2019) la investigación abordó la participación de la comunicación interna como herramienta fundamental en las entidades para alcanzar los objetivos. En función a ello, el propósito de la investigación es analizar la situación real de la CI en función a la productividad. Por otro lado, la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, nivel exploratorio y descriptivo, la población estuvo compuesta por 1080 colaboradores del sector producción, el instrumento se basó en la encuesta de evaluación de comunicación de la Universidad de Concordia, la confiabilidad fue de .948. Como consecuencia, el resultado evidencia que la comunicación interna presenta una satisfacción moderada a nivel general según lo mencionado por los participantes. Como conclusión la investigación demostró que las herramientas más utilizadas para comunicarse fueron: el correo institucional, la mensajería instantánea y las reuniones de trabajo, así como evidenciar la necesidad de comunicarse como parte del desarrollo del proceso y esencial para la organización.

Por su parte, la tesis de Santamaría (2020) sobre la incidencia del ambiente organizacional en el desempeño laboral en una empresa dedicada a brindar servicios de soporte, Asimismo, desarrolló una perspectiva cuantitativa, descriptivo y correlacional, la población abarcó a 106 colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta de 32 preguntas para medir las variables de la investigación. Como consecuencia, los resultados demostraron problemas en la estructura organizacional, provocando el incumplimiento de objetivos, confusión en la comunicación y toma de decisiones para el eficiente cumplimiento de las normas y procedimientos. Asimismo, la investigación demostró la falta de motivación y compromiso entre los colaboradores que demuestran su rechazo al trabajo en equipo, fallas en los estándares de calidad, no existe reconocimiento por el esfuerzo realizado.

Finalmente, la investigación concluye que el clima repercute en el desempeño laboral generando alta dependencia entre las variables que puede traer como consecuencia el fracaso de la organización al persistir esta situación.

### **2.1.2. Nacionales.**

A nivel nacional, Castro et al. (2023) La investigación tuvo como propósito determinar la correlación entre el Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis, Lima, 2016. Asimismo, la metodología usada fue cuantitativo, hipotético-deductivo de diseño no experimental de nivel correlacional, la población estuvo compuesta por 120 efectivos. Como resultados, evidenciaron mediante la correlación Rho Spearman = 0.727 que existe correlación alto entre las variables, Finalmente, la investigación concluye que, el desempeño laboral tiene correlación alta con la comunicación interna, así como con sus variables. Esta investigación reafirma el vínculo que existe entre las variables, el desempeño positivo de una organización depende mucho de la comunicación y trato directo con los empleados.

En nuestro país, en Ayacucho, el trabajo de investigación de Gamboa (2023) determino el vínculo entre la CI y el trabajo en equipo de una institución edil en Ayacucho, 2022. Asimismo, fue tipo básica, descriptiva y correlacional, de óptica cuantitativa, de diseño no experimental- transversal. la muestra fue de 70 colaboradores de una Municipalidad de Ayacucho. Además, la técnica empleada para la recopilación de información fue mediante una encuesta por medio de 2 cuestionarios validados por expertos con un aceptable nivel de confiabilidad, Alfa de Cronbach. Como conclusión, mencionan que existe relación entre la CI y el Trabajo en equipo con un pvalor sw 0,00 y un coeficiente de correlación bajo de 0,398 entre ambas. Trabajo en equipo y Comunicación interna, siendo sig = 0,846 > 0,05 con la comunicación intrapersonal, Rho – Spearman = 0,648 y sig = 0,000 < 0,05 con la interpersonal, o Rho – Spearman = 0,316 y sig = 0,008 < 0,05

interna institucional. Por tanto, En aporte de la investigación servirá como antecedente que respaldará teóricamente el desarrollo de futuras investigaciones.

Del mismo modo, en la Libertad, Távara (2023) propuso determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en una institución estatal. La metodología desarrollada fue de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. También refieren que participaron en la investigación personal administrativo conformando una población de 100 personas, a quienes se le aplicó una encuesta por cada variable comprendida por 55 ítems para medir las variables. A raíz de ello, los resultados determinaron que el 67% de los entrevistado considera que la CI está en un nivel medio y el desempeño laboral fue similar con un 61% en nivel medio. En función a los resultados que obtuvieron, concluyen que existe una relación positiva moderada  $Rho= 0.417$  dando por aceptada la hipótesis propuesta en su investigación, comunicación descendente con el desempeño laboral ( $r=0,439$ ). Un valor de Sig. de  $0,000 < 0,01$ , con la comunicación ascendente( $r=0,439$ ). Un valor de Sig. de  $0,000 < 0,01$ , con la comunicación horizontal, con el desempeño de tareas ( $r=0,571$ ). Un valor Sig. de  $0,000 < 0,01$ , ( $r= -0,263$ ). Un valor de Sig. de  $0,008$  con comportamiento contraproducente y ( $r= -0,263$ ). Un valor de Sig. de  $0,008$  con el contextual.

Asimismo, en La Libertad se investigó sobre el vínculo que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral percibida por los colaboradores de una institución educativa pública por Guadamos (2022). Por lo tanto, aplicó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, contaron con una población censal de 25 colaboradores. Para ello, aplicaron como técnica la encuesta, con 2 instrumentos para medir el comportamiento de las variables, fueron 00 ítems. Como resultados demostraron una correlación alta cuyo valor fue de  $0.803$  y un p valor de  $0.000$ , con  $0.000$  de significancia y  $0.792$  con la comunicación descendente,

0.000 de significancia y 0.652 con la ascendente, 0.001 de significancia y de 0.628 con la horizontal. Por consiguiente, la investigación demuestra la estrecha relación que tiene la comunicación interna con el desempeño, así como la necesidad de parte de la institución en aplicar mecanismos y estrategias de control y seguimiento de CI.

Por otro lado, en Chimbote, Damián et al. (2021) el estudio tuvo como propósito determinar el vínculo entre la CI y el DL de una entidad de salud pública. La metodológica aplicada fue cuantitativa de nivel descriptiva correlacional, se aplicaron 2 instrumentos a los profesionales de la institución sobre las variables, los datos fueron procesados por medio del SPSS para la emisión de la estadística descriptiva e inferencial. Como resultado, mencionaron que el desempeño laboral alto con un 51% y una comunicación interna media con 57%. Por otro lado, los resultados demostraron una comunicación interna tuvo una correlación alta de 0,885 y una correlación ascendente de 0,481; horizontal 0,469. Como conclusión se determinó que la CI se vincula directamente con el DL reafirmando la hipótesis del investigador.

### **2.1.3. Locales**

Como antecedente local, Medina et al. (2024) La investigación propuso un programa de operativo de comunicación interna en una entidad pública de salud. Asimismo, desarrollo una investigación cuantitativa, con una muestra poblacional de 67 colaboradores que desarrollaron un cuestionario sobre clima y comunicación interna, para ambos casos la confiabilidad de los instrumentos fue optima. A razón de ello, los resultados evidenciaron que el 62.7% manifiesta que la CI es regular, por lo que requiere ser reforzada entre los servidores con relación a la información brindada y lograr que su rendimiento mejore y eliminen las barreres que la impiden. Asimismo, la percepción sobre el clima es el de mejorar en un 52.23 %, existen colaboradores que no se identifican y comprometen con la entidad. Por consiguiente, la investigación concluyo que es necesario contar con un programa operativo que

fortalezca la gestión de la CI provocando un mejor clima laboral, siendo esto conveniente de ser aplicado.

Jauregui (2021) con su investigación, tuvo como propósito determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, realizando un estudio cuantitativo, teniendo un diseño no experimental transversal, de alcance correlacional, aplicando 2 cuestionarios validados para medir las variables. Los resultados demostraron una correlación significativa con  $p$  menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula y una correlación de 0.565. Es preciso mencionar que el nivel de la comunicación fue medio con un 45.3% o alto con un 44% y desempeño fue alto casi en su totalidad de la muestra con un 88%. Por ende, la investigación concluyó que existe conexión entre la CI y el DL. En función a la utilidad de esta investigación, la metodología aplicada servirá de modelo para la presente investigación, así como, los resultados obtenidos para ser contrastados en la discusión.

En Lima, Diaz (2021) busco establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral, donde se observó una investigación cuantitativa, tipo básica, no experimental de nivel correlacional, con una población de 36 especialistas de la unidad de gestión del talento, se aplicaron 2 cuestionarios que contemplaron 16 preguntas cerradas y validadas. Ante ello, la investigación obtuvo una correlación positiva alta entre las variables con un ( $p < 0.05$ ) y un nivel de correlación alta de 0,886. Asimismo, tuvo como resultado una correlación positiva moderada entre las variables efectividad, reconocimiento social, vinculo e identidad. (0,459; 0,454; 0,524; 0,494). Se concluye que la presencia de una correlación moderada entre la CI y el DL, lo que indica que se debe fortalecer las variables mediante estrategias para logra el desarrollo de la institución y cumplimiento de objetivos. En relación, a la utilidad de la investigación, los resultados obtenidos permitirán ser confrontados con la investigación permitiendo determinar y respaldar lo propuesto en la investigación reforzando el vínculo e importancia entre las variables.

Por su parte, Pilco (2022) en su tesis de maestría, manifiesta como propósito determinar la relación existe entre la comunicación Interna y el desempeño Laboral. El método fue de tipo básica, descriptivo – correlacional y no experimental. La muestra fue 120 colaboradores, se aplicó un cuestionario por cada variable. Por otro lado, los resultados indican que, existe una relación directa entre la comunicación Interna y el desempeño, con un nivel de significancia de 0.05. Asimismo, existe correlación entre el DL y la comunicación descendente con una correlación de 0.406, para la ascendente 0.479 y para la horizontal 0,529. Finalmente, el aporte de la investigación permitirá corroborar el propósito de la investigación, así como, la utilidad de aplicar el modelo metodológico aplicado, a fin de cuantificar los hallazgos identificados en la aplicación de los instrumentos.

## **2.2. Bases teóricas**

La investigación se fundamenta en las siguientes bases teóricas sobre la comunicación (CI).

### **2.2.1. Teoría sobre la comunicación interna (CI).**

La teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo en el año 1927, quien refiere que los colaboradores son el elemento principal dentro de la organización, siendo este sociable, repercutiendo en su bienestar, reconocimiento y satisfacción dentro de la organización, ante ellos debe dirigirse los esfuerzos brindando un trato adecuado y comunicación permanente dentro de la organización, valorando y tomando en cuenta los aportes que brindan en función de mejorar las relaciones humanas entre los integrantes brindando un servicio de calidad (Flores, 2021).

Asimismo, tenemos la teoría de la aceptación de la autoridad propuesta por Chester y Barnard en el año 1938, quienes mencionan que impartir autoridad en la organización no solo recae en los responsables de la organización con la asignación de órdenes, normativas y lineamientos sino de los colaboradores quienes tienen la

disposición de acatarlas y ejecutarlas según lo indicado por los jefes, la responsabilidad de que algo se ejecute y se cumple recae más en la parte operativa quienes por medio de su desempeño cumplen los propósitos y metas establecidas.(Márquez, 2023).

Por su parte, la teoría de la comunicación desarrollada por Katz y Fodor (1963) refuerza la importancia de la retroalimentación en la comunicación efectiva, donde la claridad de la información es fundamental. Así como, establecer una retroalimentación para garantizar que el mensaje sea entendido y el contexto sea efectivo. Los componentes que considera la teoría son la fuente que envía el mensaje, la información, el código que se utiliza para transmitir el mensaje, el canal de comunicación, el receptor y la retroalimentación del mensaje. Esta teoría se basa en la forma en que las personas se comportan y manejan la información que se le trasmite.

Desde la perspectiva del sector público, la influencia de la teoría de Katz y Fodor influyo de varias manera en la comunicación interna , mejorando la claridad del mensaje garantizando que los colaboradores entiendan los procesos y políticas de la organización, con una retroalimentación que contribuya en mejorar y ajustar las políticas para brindar un mejor servicio al ciudadano, reducir los malos entendidos mejorando la eficiencia de la organización, fomentando la transparencia y la rendición de cuentas mejorando los servicios que se proporcionan.

Otra teoría que se enfoca en la importancia de la comunicación interna es la Tourish y Hargie (2004) cuyo enfoque se basa en la importancia de la CI en las organizaciones, donde sus principales componentes son la comunicación descendente, ascendente, lateral, diagonal y la retroalimentación. Se caracteriza por considerar la retroalimentación parte importante que repercute en una adecuada comunicación interna, se adapta a diversos contextos organizacionales. La principal ventaja de este modelo se centra en fomentar la colaboración y cooperación entre los departamentos, así como proporcionar información precisa

para la toma de decisiones ayudando a mejorar la satisfacción de los colaboradores haciéndolos copartícipes en la toma de decisiones.

El impacto de la comunicación interna en el sector público se centra en mejorar la productividad y eficiencia reduciendo los errores, mayor coordinación, fomentando la colaboración y participación de los colaboradores en la solución de problemas, alcanzando la satisfacción laboral por medio de la valoración y reconocimiento del esfuerzo en el cumplimiento de los objetivos. Otro punto importante que considerar es mejorar la transparencia y rendición de cuentas, brindando mayor confianza y credibilidad ayudando en la toma de decisiones.

En el sector público, por medio de Servir (2017) elaboró una guía para la gestión de la CI en el sector público resaltando la importancia de contar con un plan de CI , en la que se establecen los objetivos, estrategias para que exista una comunicación efectiva entre los colaboradores, en la cual debe detallarse los objetivos, el análisis de la situación actual , identificación del público objetivo, estrategias y táctica de comunicación, los canales y contenido de comunicación, culminando con la medición y evaluación por medio de indicadores de desempeño.

Es resumen, en el sector público se están aplicando procesos que permitan una comunicación interna efectiva con el propósito de cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible propuestos, a pesar que cada organización publica desarrolla en función a sus necesidades estratégicas y planes de comunicación interna, suelen presentarse dificultades en la implementación de políticas, aparición de errores, baja participación y muchas veces pérdida de confianza, son todos estos retos que suelen presentarse en el sector público, los cuales deben ser monitoreados y evaluados constantemente.

### **2.2.2. Comunicación interna**

La (CI) es considerada como un proceso ágil, de movimiento constante, indefinido que se puede monitorear desde la existencia de la humanidad, la cual ha ido evolucionando con el paso del tiempo con la aparición de la tecnología de la comunicación enlazadas dentro de la organización facilitando la interacción interna de la complejidad de las organizaciones según Contreras & Garibay (2020). Desde su punto de vista de Zemlickiené et al. (2022) quienes refieren que la Comunicación interna es de gran importancia, porque permite direccionar los nuevos procesos, estrategias, reestructuración que determina la organización facilitando los mecanismos de investigación y desarrollo organizacional, así como beneficia la toma de decisiones de la alta dirección con el propósito de desarrollar un crecimiento sostenible por medio de la aplicación eficiente de acciones designadas a sus colaboradores según Castro et al. (2022).

Con relación a las dimensiones de la CI, esta investigación va a considerar las dimensiones propuestas por Saldaña et al., (2023) citado por Quiñones et al., (2021) quienes consideran que son 03 dimensiones de la CI: La comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.

#### **A. Comunicación descendente.**

Transferencia de datos entre diversos estratos organizacionales desde sus mandos medios hasta sus dependencias de características unidireccional empleados para familiarizar los objetivos y misión de la organización, así como, informar sobre las innovaciones, normas y estrategias mencionado por Regnault et al. (2020). Por otro lado, se desarrolla desde la dirección hacia los colaboradores, en la cual se trasmite ordenes, directivas, etc. (Papic, 2019).

Este tipo de comunicación desde la perspectiva del sector público garantiza que la comunicación sea bidireccional, garantizando que

los empleados estén informados de las políticas y procesos de la organización y estos tengan la oportunidad de retroalimentarse.

**B. Comunicación ascendente.**

Aplica en escalas inferiores de supervisión en la cual se percibe las propuestas, opiniones, sugerencias, quejas emitidas por los colaboradores hacia los jefes, permite saber las preocupaciones e identificar los problemas (Regnault et al., 2020). También, es aquella que se aplica desde la parte operativa hacia el nivel jerárquico, se aplica al desarrollar la retroalimentación de para mejorar un proceso o mencionar las dificultades (Papic, 2019).

Es fundamental en el sector público que los empleados puedan brindar sugerencias y recomendaciones con el objetivo de mejorar la organización.

**C. Comunicación horizontal.**

Se produce entre directivos con mismo nivel jerárquico, siendo esencial para instituir un trabajo cooperativo dentro de la empresa, acelera procesos y toma de decisiones, facilita una información fluida; en suma, es necesario que la comunicación ascendente y descendente sea fluida, veraz, objetiva y transparente Regnault et al., 2020. También, es considerada como la interrelación entre los integrantes de un mismo equipo o con otros equipos del mismo nivel jerárquico (Díaz y Bustamante, 2022).

**2.2.3. Teorías sobre el desempeño laboral (DL).**

Sobre la segunda variable, el estudio se fundamenta con lo propuesto en la teoría del desempeño laboral propuesta por Borman y Motowidlo en 1993 donde se proponen dos componentes: el desempeño de tareas y el desempeño contextual. Esta teoría permite identificar las competencias y los objetivos que se deben evaluar y desarrollar en los trabajadores; y las estrategias que se pueden implementar para mejorar su desempeño laboral. Es considerada una teoría completa y relevante Loayza & Rodríguez, 2024.

Además, la investigación considera importante relacionar como sustento teórico, lo mencionado en la Teoría del aprendizaje social de Campbell, el cual refiere al desarrollo de habilidades y conocimientos a través de la interacción social. Asimismo, mencionan que se utiliza para medir y evaluar el desempeño de los empleados en una organización. Se puede usar para identificar áreas de mejora y establecer objetivos para la mejora del desempeño. El modelo también puede ayudar a los gerentes a identificar las competencias y conocimientos necesarios para un puesto de trabajo específico. Morinigo, & Fenner, 2021.

Para Maslow (1943) en su teoría de la motivación humana, basada en priorizar las necesidades básicas y de acuerdo con su importancia son jerarquizadas, iniciando por satisfacer las fisiológica y de seguridad, cubriendo estas necesidades iniciales es que las demás se pueden ir satisfaciendo. Partiendo desde el entorno laboral se puede argumentar que muchas personas se preocupan en proteger su identidad que satisfacer otro deseo. Las culturas han ido cambiando a lo largo del tiempo dándole hoy en día, poco valor a los bienes materiales, centrándose en el crecimiento profesional o su participación en la sociedad. Aplicando esta teoría en el plano laboral, se relacionan a que los colaboradores cuenten con un salario adecuado, condiciones laborales seguras, motivando el desarrollo profesional, cumpliendo con las necesidades de auto realización.

Asimismo, es importante mencionar la teoría de las expectativas de Vroom (1964), relacionado al rendimiento, recompensa y el valor de la recompensa que la organización determine. Los líderes son los responsables de diseñar sistemas de recompensas claras, de tal manera que el colaborador conozca que el esfuerzo que va a realizar será medido, evaluado y recompensado a manera de motivación. Todo esfuerzo bien realizado que cumpla con los objetivos propuestos debe ser recompensado y valorado por la organización, como forma de motivación logrando niveles de desempeño optimos.

Para Pino et al., (2020) plasman una teoría en la que manifiestan que, en las organizaciones públicas, es crucial la influencia de los líderes, quienes son los promotores de la satisfacción enlazada con el desempeño de los colaboradores, demanda que ha tomado mayor relevancia en las organizaciones. Es por ello, que muchas organizaciones desarrollan sus estrategias en base a motivación, clima laboral, calidad y satisfacción como parte de su gestión transformándolas en políticas públicas.

Por último, tenemos la teoría de la fijación de metas de Locke (1960), basada en establecer metas claras, específicas y retadoras que incrementen el rendimiento y la satisfacción laboral. Desde la perspectiva laboral, esta teoría tiende a utilizar el método SMART (specific, measurable, achievable and realistic) que puede ser aplicado para cada colaborador, estas metas son consideradas como generadores de productividad.

Analizar estas teorías, nos ayuda a comprender las dificultades que interfieren en el desempeño laboral, considerando desde las necesidades básicas y las expectativas, cada una de ellas nos permite mejorar el ambiente laboral.

La influencia de desempeño laboral en las organizaciones públicas, parte con la premisa de definir indicadores que faciliten desarrollar actividades con eficiencia, por lo que es importante que los colaboradores se encuentren motivados, buscando el desarrollo profesional, participando en la toma de decisiones, trabajando en equipo con metas claras y específicas (Chuchon,2023).

#### **2.2.4. Desempeño laboral (DL).**

Sobre la definición de la segunda variable desempeño laboral (DL), tenemos lo mencionado por Bautista et al. (2020) denominado anteriormente como descripción de puestos, transformándose en un elemento de evaluación sobre la empleabilidad de cada posición laboral, siendo el pilar principal que permite que las organizaciones se desarrollen con éxito. Por su parte, López et al. (2020) menciona que el (DL) es la disposición que tiene el colaborador al desarrollar sus funciones asignadas. Además, vislumbra que el alto DL depende de la calidad de la vida laboral que cumple los estándares y políticas establecidas por la organización Guartan et al., 2019. Finalmente, desempeño laboral es aquel comportamiento comprendido bajo el control de los colaboradores que contribuyen al desarrollo organizacional Campbell & Wiernik, 2015 citado por Geraldo, 2022.

La investigación ha considerado las dimensiones propuestas por Geraldo (2023) como se citó en Quiñones Li et al. (2021) quienes consideran que son 03 dimensiones del DL: Desempeño de tareas, contraproducente y contextual.

##### **A. *Desempeño de tareas.***

Descrita como la ejecución de diversas responsabilidades asignadas y desarrolladas de acuerdo con la capacidad y habilidad del colaborador. También, son consideradas como factor principal de la organización vinculado directamente con las solicitudes operativas, siendo el centro de las actividades definidas entre los procesos administrativos (Geraldo, 2022).

##### **B. *Desempeño de comportamientos contraproducentes.***

Aquellas actividades desarrolladas en forma responsable, sin perjuicio de la organización o de algunos de sus miembros, así como a las áreas en función a los objetivos. Por lo tanto, se define como el comportamiento que puede ser desarrollado con beneficio

e interés personal que suele afectar a los demás integrantes de la organización, todo exceso trae un efecto negativo (Geraldo, 2022).

### **C. *Desempeño contextual.***

Está relacionada a las actividades que se desarrollan espontáneamente y que exceden la perspectiva de desempeño específico al completar una tarea (Ewing et al., 2019). También, es considerada como el cumulo de actividades que se desarrollan sobre la fuente de las tareas principales dentro de la entidad que facilita un conjunto de actividades eficientemente en el ámbito laboral enfocados en alcanzar las metas en gran escala (Geraldo, 2022) y (Fatuly, 2020).

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Comunicación.**

Es un proceso ágil, de movimiento constante, indefinido que se puede monitorear desde la existencia de la humanidad (Contreras & Garibay, 2020).

### **2.3.2. Interrelación social.**

Es el conjunto de influencias similares que generan una situación en la que 2 o más personas se encuentran en forma física instantánea, (Gonet, 2020).

### **2.3.3. Compromiso organizacional.**

Se define como la lealtad que manifiesta el colaborador al sentirse identificado con los objetivos de la organización, contribuyendo en el logro de estos (Bernal et al., 2021).

### **2.3.4. Eficiencia.**

Se describe como la capacidad de desarrollar una actividad, proceso, etc. con mínimos recurso, tiempo y esfuerzo. Desde la perspectiva de la comunicación interna se manifiesta al emitir información clara y en el momento preciso (Ghiglione, 2021).

### **2.3.5. Trabajo en equipo.**

Se define como la herramienta que contribuye a que las organizaciones agrupen a sus colaboradores para que realicen actividades en conjunto y de forma acelerada, que aportan ideas, compromiso y brindan mejores resultados (Hernández & Jaramillo, 2021).

### **2.3.6. Toma de decisiones.**

Considerado como el proceso que permite elegir una opción entre varias opciones. Una adecuada comunicación conlleva tomar una buena decisión (Toctaquiza, C. & Peñaloza, 2021).

### **2.3.7. Conflictos.**

Diferentes puntos de vista que generan desacuerdos dentro de la organización suelen darse por malentendidos, interpretación distinta, pudiendo provocar faltas de respeto (Diaz y Bustamante, 2022).

### **2.3.8. Motivación.**

Conformada por los diversos métodos que fortalecen, organizan de tal manera que van direccionados a cumplir objetivos o retribución (Serafin y Cuenca, 2020).

## Capítulo III: Hipótesis y variables

### 3.1. Hipótesis y variables

#### 3.1.1. Hipótesis general.

La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo Público Desconcentrado Especial Lima, 2024.

#### 3.1.2. Hipótesis específicas.

La comunicación descendente se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un O.P.D.E. Lima, 2024.

La comunicación ascendente se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un O.P.D.E. Lima, 2024.

La comunicación horizontal se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un O.P.D.E. Lima, 2024.

La comunicación interna se relaciona positivamente con desempeño de la tarea de los trabajadores de un O.P.D.E. Lima, 2024.

La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño contextual de los trabajadores de un O.P.D.E. Lima, 2024.

La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral contraproducente de los trabajadores de un O.P.D.E. Lima, 2024.

### 3.2. Operacionalización de variables

#### 3.2.1. Variable 1: Comunicación interna (CI).

##### **A. Definición conceptual.**

Es el intercambio de datos por medio de diversos medios y esquemas comunicativos, articulados dentro de la organización generando vínculos de cooperación enmarcados en la eficiencia y eficacia (Saldaña et al., 2023).

### **B. Definición operacional.**

La variable CI, será medida por medio de 03 dimensiones, la comunicación ascendente, descendente y horizontal, aplicando una encuesta con la escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (05).

### **3.2.2. Variable 2: Desempeño laboral (DL).**

#### **A. Definición conceptual.**

Es el comportamiento que desarrollan los colaboradores dentro de la organización que contribuye con el desarrollo económico, general e individual de la organización (Geraldo, 2022).

#### **B. Definición operacional.**

La variable DL, será medida por medio de 03 dimensiones, desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño laboral contraproducente, aplicando una encuesta con la escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (05).

### **3.3. Matriz de Operacionalización de variables**

**Tabla 1** Cuadro de Operacionalización de Variables

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>V1 Comunicación Interna</b>	• Comunicación descendente	*Documentos Administrativos Ordinal *Políticas y Procedimientos *Retroalimentación e información ideológica *Reporte de Funciones.	1-6
	• Comunicación ascendente	*Reporte de quejas y sugerencias *Sondeo de opiniones Horizontal *Memorándum o Cartas	7-11
	• Comunicación horizontal	*Interacciones entre áreas de trabajo Grupos de trabajos	12-16

<b>V2 Desempeño Laboral</b>	• Desempeño de tareas	*Conocimiento técnico *productividad	1-7
	• Desempeño contextual	*Comportamiento dirigido a la organización *Comportamiento dirigido a las personas	8-10
	• Desempeño contraproducente	*Conducta fuera de la tarea *Quejas *Relación incorrecta de las tareas	11-14

## Capítulo IV: Metodología del estudio

### 4.1. Enfoque y tipo de la investigación

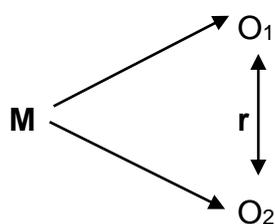
#### 4.1.1. Enfoque.

La indagación fue de enfoque cuantitativo porque se pretende comprobar: la hipótesis, si la comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo Público Desconcentrado Especial, lo cual se basó en la recopilación, análisis e interpretación de la información por medio de la estadística, para cuantificar el comportamiento de manera objetiva de las variables (Lerma, 2022). Asimismo, en el marco metodológico, se realizó una investigación básica ya que se basa en indagar y aportar a la teoría especializada las variables comunicación interna y desempeño laboral (Lerma, 2022).

#### 4.1.2. Tipo o alcance.

El alcance del estudio fue correlacional, se centró en demostrar el vínculo intrínseco entre las variables comunicación interna y desempeño laboral. Además, fueron descritas y medidas en función a sus dimensiones e indicadores, determinaron las propiedades psicométricas del instrumento (Lerma, 2022).

**Figura 1** Modelo correlacional



#### Dónde:

- M = Muestra
- = Observaciones de las variables a realizar de la muestra
- O<sub>1</sub> = Comunicación Interna
- O<sub>2</sub> = Desempeño Laboral
- r = Relación entre variables

## 4.2. Diseño de la investigación.

El estudio se sustentó en un diseño no experimental porque el investigador solo registra y observa las relaciones entre las variables desde la percepción de los colaboradores de una entidad pública, que se desarrolla en un contexto autónomo, con un alto nivel de independencia administrativa en la cual no se tergiversará el comportamiento de las variables, se basará solo en medir el fenómeno en su ambiente actual (Lerma, 2022). También es transversal porque se pretende recabar información en un solo periodo, con la descripción actual de las características (Lerma, 2022).

## 4.3. Población y muestra

### 4.3.1. Población.

La población de este estudio estuvo compuesta de 100 colaboradores del Organismo Público Desconcentrado Especial (OPDE) – Patronato del Parque de las Leyendas – Felipe Benavides Barreda – PATPAL – FBB, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 2** *Detalle de la población de estudio*

Descripción	Cantidad
Administrativos	74
Especialistas	8
Atención al cliente	12
Fiscalización	6
Total	100

*Nota. RRHH (O.P.D.E.)*

- *Criterios de inclusión:*
  - Colaboradores de ambos sexos, mayores de edad que laboren en la OPDE.

- *Criterios de exclusión:*

- Colaboradores hombres y mujeres mayores de edad que no deseen participar en la encuesta.

#### **4.3.2. Muestra.**

En la presente investigación se utilizó una muestra censal, que refiere que se trabajó con el total de la población. Por consiguiente, contempló trabajar con los 100 colaboradores de la OPDE.

**Tabla 3** *Población por edades y sexo de la OPDE*

<b>Edad</b>	<b>&lt; 30 años</b>	<b>31- 50 años</b>	<b>&gt; 51 años</b>	<b>Total</b>
Mujeres	12	23	10	45
Varones	16	19	20	55
Total	28	42	30	100

*Nota. RRHH (O.P.D.E.)*

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas e instrumentos.**

Continuando con la investigación, se aplicó como técnica la encuesta, la cual permitió recopilar información de manera rápida y precisa según el perfil de los participantes. Por otro lado, para medir las variables se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios, con una escala tipo Likert de 1 a 5, que serán proporcionados en forma física a los colaboradores de la OPDE.

Las fichas técnicas de los instrumentos son las siguientes: Cuestionarios escala de comunicación interna, autores Quiñones et al. (2021) adaptado por Saldaña et al. (2023).

**Tabla 4** *Ficha Técnica del Instrumento V1*

---

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>1. Nombre del instrumento:</b>	<i>Cuestionario escala de comunicación interna</i>
<b>2. Autor:</b>	<i>Quiñones Li et al. (2021) adaptado por Saldaña et al (2023)</i>
<b>3. Año de Publicación:</b>	<i>2021</i>
<b>4. Objetivo:</b>	<i>Medir la comunicación interna por medio de sus 03 dimensiones</i>
<b>5. Nro. De ítems:</b>	<i>16 ítem de 03 dimensiones</i>
<b>6. Rango de aplicación</b>	<i>El autor no describe el grupo etario, pero según las características de la población, se considera que todos son mayores de edad.</i>
<b>7. Administración</b>	<i>Individual</i>
<b>8. Confiabilidad</b>	<i>Alfas de Cronbach significativa Escala de CI un coeficiente de 0.960 y para la Escala de CO un coeficiente de 0.769, validado por 03 expertos</i>
<b>9. Dimensiones evaluadas</b>	<i>Comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal</i>
<b>10. Dirección:</b>	<i><a href="https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1542/1894">https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1542/1894</a></i>

---

El cuestionario Escala de Comunicación interna fue elegido en la investigación por que cumple con el propósito de recabar información relevante, de manera objetiva y precisa. Además de cumplir con la validez y confiabilidad de los resultados que se obtengan permitan la comparabilidad con los resultados de similares estudios, el instrumento se aplicara sin modificación alguna. Individual Work Performance Questionnaire adaptado por Geraldo (2022).

**Tabla 5** *Ficha Técnica del Instrumento V2*

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>1. Nombre del instrumento:</b>	<i>Individual Work Performance Questionnaire</i>
<b>2. Autor:</b>	<i>Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, de Vet et al. Adaptado por Geraldo (2022)</i>
<b>3. Año de Publicación:</b>	<i>(2022)</i>
<b>4. Objetivo:</b>	<i>Medir el desempeño laboral por medio de las 03 dimensiones</i>
<b>5. N° de ítems:</b>	<i>14 ítems con 3 dimensiones.</i>
<b>6. Rango de aplicación</b>	<i>El autor no describe el grupo etario, pero según las características de la población, se considera que todos son mayores de edad.</i>
<b>7. Administración</b>	<i>Individual</i>
<b>8. Confiabilidad</b>	<i>Alfas de Cronbach significativas: 0.873 para los 14 ítems relacionados con las 03 dimensiones; DT (0.88); DC (0.87) y DCN (0.87)</i>
<b>9. Dimensiones evaluadas:</b>	<i>Desempeño de tareas, Desempeño contextual y desempeño contraproducente</i>
<b>10. Dirección</b>	<i><a href="https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920">https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920</a></i>

El cuestionario Individual Work Performance Questionnaire fue elegido en la investigación, debido a que cumple con las características que deseamos medir sobre el comportamiento de la variable, en forma objetiva y precisa, además de contar con la validez y confiabilidad del instrumento facilitando la comparación de los resultados de investigaciones con los trabajos previos. El instrumento se aplicó según lo propuesto por Geraldo (2022), sin modificación alguna.

#### **4.4.2. Validez y Confiabilidad.**

La validez de la investigación fue realizada por medio del Juicio de Expertos. Para dicha evaluación se consideró si los ítems del instrumento eran claros, adecuados y enfocados en lo que busca medir la investigación. Para ello se contó con el apoyo de 05 maestros en

Gestión Pública a los cuales se les brindó toda la información para que efectúen la validación:

**Tabla 6** *Detalle de validadores*

<b>N°</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Grado</b>	<b>Nota</b>	<b>Observación</b>
<b>01</b>	Díaz Sánchez, Jessica Fabiola	Maestra en Gestión Pública	<b>Aprobado</b>	
<b>02</b>	Llaxa Baca, Nolberto	Maestro en Gestión Pública	<b>Aprobado</b>	
<b>03</b>	Vásquez Colina, José Emilio	Maestro en Gestión Pública	<b>Aprobado</b>	
<b>04</b>	Díaz Paredes, Nilton Cesar	Maestro en Gestión Pública	<b>Aprobado</b>	
<b>05</b>	Pachas Ochoa, Manuel Ascencio	Maestro en Gestión Pública	<b>Aprobado</b>	
<b>Promedio</b>			<b>Aprobado</b>	

#### **4.4.3. Procedimiento de recolección de datos.**

La confiabilidad del instrumento se realizó por medio de la una prueba piloto a 10 personas ajenas a la muestra a quienes se les entregó las dos encuestas para que sean llenadas, luego de ellos se procedió a realizar una base de datos en Excel de todos los resultados de las encuestas y se aplicó en el SPSS V26 el Alfa de Cronbach, para determinar el grado de confiabilidad, siendo los resultados de  $0,796$  para la variable CI y  $0,882$  para la variable DL, demostrando un alto nivel de confiabilidad para ambos casos, según la tabla de Coeficiente de confiabilidad.

Continuando con la investigación, culminada la validación y confiabilidad del instrumento se procedió a emitir la solicitud a la OPDE para aplicar la encuesta en la población de estudio. La validación de los expertos respaldó la existencia de la claridad, pertinencia y relevancia del instrumento aplicado. Luego de ello, se procedió con la visita a la entidad a la fecha indicada. La entidad brindó la facilidad de acceso a las oficinas administrativas, se juntaban grupos de 10 personas, se les daba una breve introducción del propósito de la investigación, se les proporcionó el consentimiento informado para validar su participación, luego se les proporcionó las encuestas para el respectivo llenado, el cuestionario estuvo compuesto por 30 ítems formados por preguntas cerradas, la encuesta tomó aproximadamente 10 minutos. Finalmente, toda la

información fue registrada en una base de datos, en donde se consignaron las respuestas de cada uno de los participantes, la información fue analizada por medio del análisis estadístico SPSS emitiendo los resultados inferenciales y descriptivos de la información recopilada con el propósito de aceptar o rechazar la hipótesis propuesta.

#### **4.5. Técnicas de análisis de datos**

La recopilación de la información contó con la validez y confiabilidad de los dos instrumentos a ser aplicados. Ante ello, se solicitará el permiso respectivo a la OPDE mediante carta emitida por la Universidad. Obtenida la aprobación del Comité de Ética, se procederá con comunicarse con el responsable de la entidad y se iniciará con la recolección de datos en forma presencial.

Continuando, se proporcionó a los participantes la información necesaria sobre los datos obtenidos y para que servirán, así como dando a conocer que la información proporcionada como tema de estudio, validados con el asentimiento de manera anónima y voluntaria.

La redacción del consentimiento informado fue clara y fácil de entender, manifestándose el propósito de la investigación, la confidencialidad y derechos de los involucrado sobre el aspecto legal y de ética. Asimismo, se comunicó y atendieron todas las dudas que surjan durante el levantamiento de la información. Todos los que acepten participar por medio del consentimiento informado podrán acceder a los instrumentos.

Finalmente, los responsables de gestionar los permisos serán: Medalyt Cruz Varas Pérez, Marco Josue Lastarria Cerpa y Luis Fernando Esteban Rivera; así como los que levantarán la información solicitada y elaborar la base de datos en formato Excel, con los datos registrados en las encuestas para procesar la data en el paquete estadístico SPSS versión 26 para la realizar los procesos y desarrollarán la estadística descriptiva para efectuar el análisis de frecuencia y porcentual por medio de gráficos y tablas. Asimismo, se aplicó la estadística inferencial y se determinó la confiabilidad por medio del Alpha de Cronbach. Por último, se realizó la prueba de normalidad, los datos demostraron que no se sigue una distribución normal. Por lo tanto, existe

suficiente evidencia para negar la hipótesis nula y aceptar los supuestos del investigador. Se aplicó una estadística no paramétrica y por el volumen de los datos, se utilizó el Rho de Spearman para determinar el vínculo entre las variables.

#### **4.6. Aspectos éticos**

La investigación fue evaluada por el Comité Institucional de ética en Investigación de la Universidad Continental para su aprobación antes de iniciar el proceso de recopilación de información. Antes de poner en práctica el cuestionario se les brindó a los participantes la información necesaria sobre el propósito de la investigación. Asimismo, se les entregó el consentimiento informado, documento con el cual el participante confirmó el deseo de participar en el estudio, así como el uso de la información brindada, la confidencialidad de los datos, el anonimato, el respeto y derechos de los involucrado sobre el aspecto legal y de ética. Durante, el proceso se atendieron las dudas que surjan durante el levantamiento de la información. Todos los que aceptaron participar por medio del consentimiento informado accedieron a los instrumentos. Posterior a ello se comenzó con aplicar las encuestas y recopilar la información.

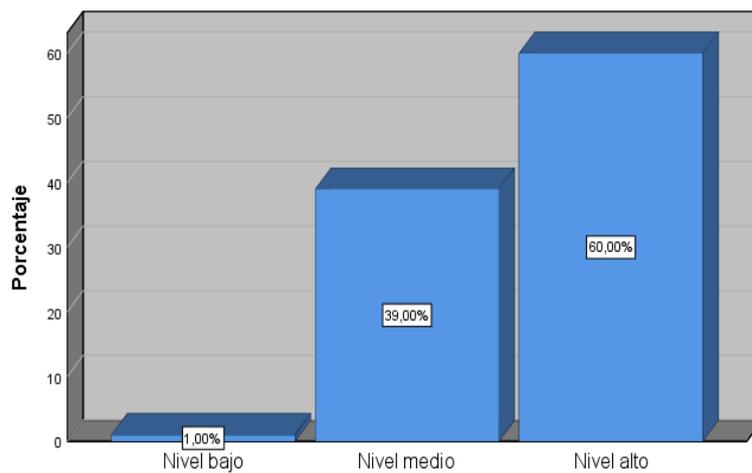
## Capítulo V: Resultados

### 5.1. Resultados y análisis

En esta capítulo se describen los resultados obtenidos de la medición de las variables y el grado de correlación entre ellas.

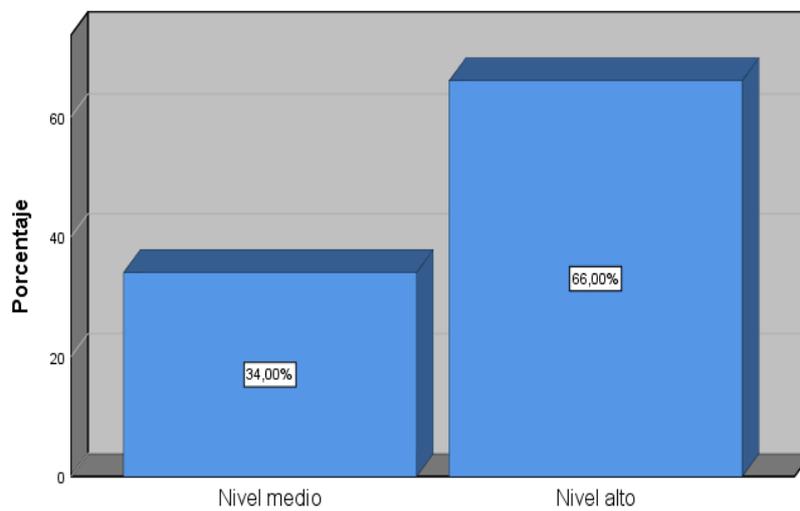
En la figura 2, evidencian que de los 100 trabajadores encuestados existe un 60% que percibe que la comunicación tiene un nivel alto y un 40% denota un nivel regular bajo, demostrando que hay acciones que se deben corregir para evitar mayores problemas y dificultades en el desarrollo de las actividades.

**Figura 2** Niveles de Comunicación interna



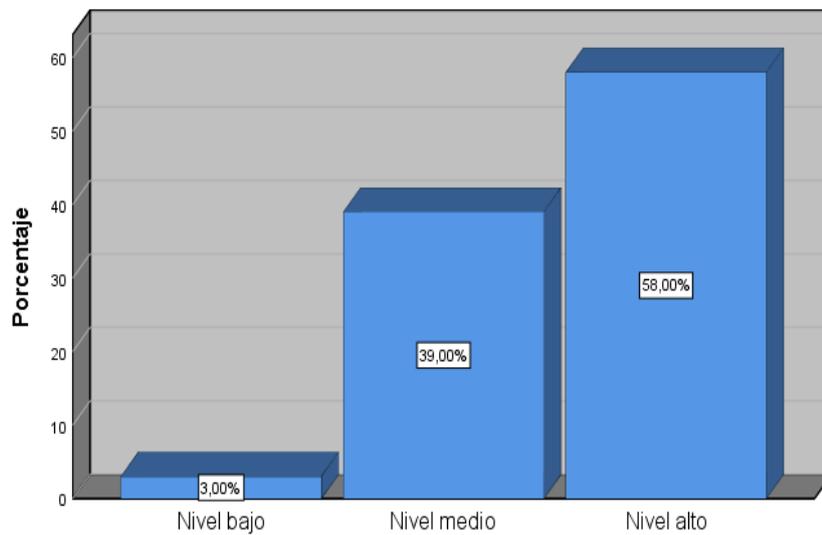
En la figura 3 demuestran que el 69% de los empleados perciben una comunicación descendente regular, lo cual nos indica que la información y comunicación de los niveles superiores no son transmitidos o explicados con claridad, es un factor que debe ser corregido.

**Figura 3** *Niveles de Comunicación descendente*



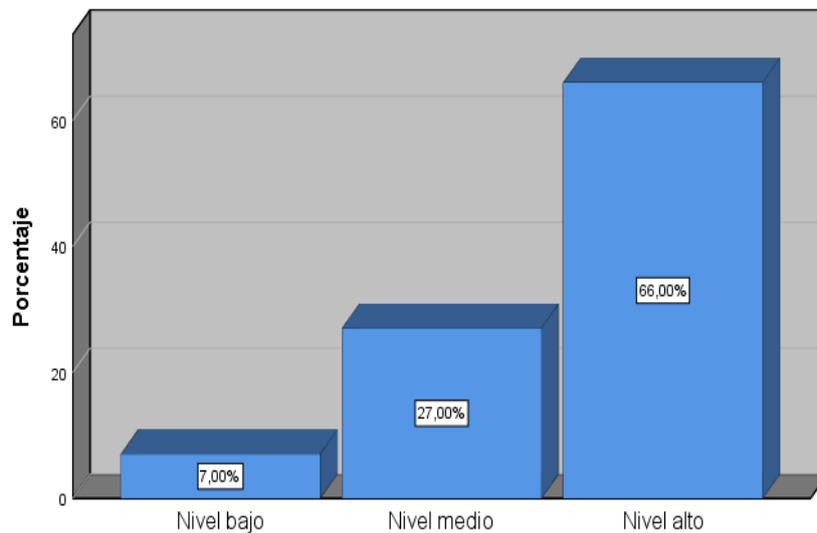
En la figura 4, demuestra que existe una tendencia negativa representada con un 42% de los encuestados que perciben que la comunicación de los colaboradores hacia los jefes no es la adecuada, por lo cual es necesario tomar acciones para mejorar y evitar que la tendencia negativa se incremente, perjudicando el cumplimiento de los objetivos trazados.

**Figura 4** *Niveles de Comunicación ascendente*



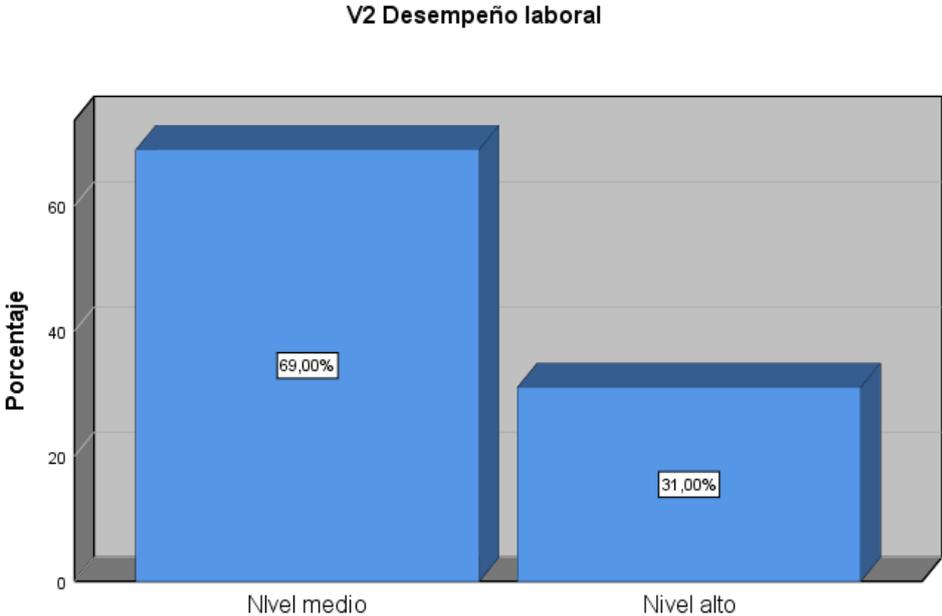
En la figura 5, muestran que el 66% perciben que existe una alta comunicación horizontal, pero existe un 34% que perciben que comunicación entre los mismos colaboradores tiende a ser de regular a baja, lo cual evidencia que existen dificultades entre los equipos para desarrollar las actividades, se requiere mayor coordinación e integración.

**Figura 5** *Niveles de Comunicación horizontal*



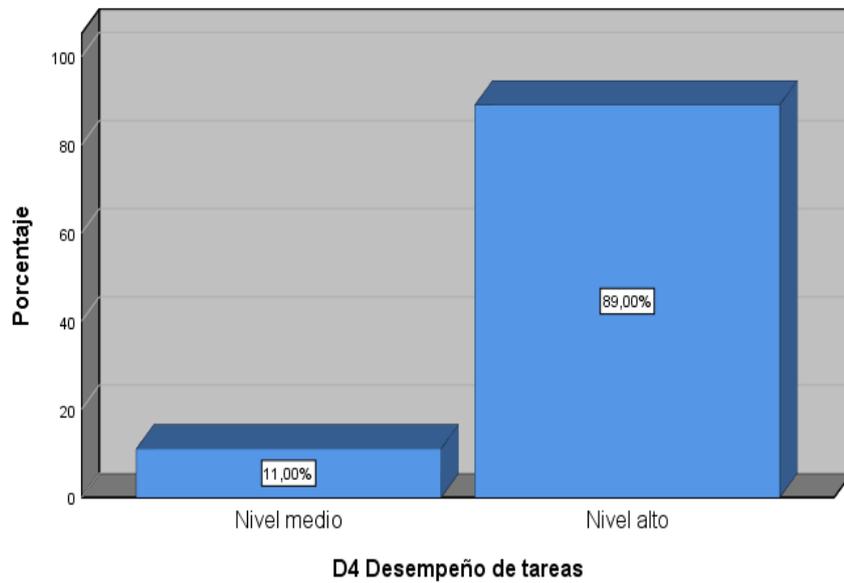
En la figura 6, muestra los resultados que el desempeño laboral de los colaboradores es regular en un 69%, indicador que debe ser evaluado de tal manera que permita corregir las dificultades que impiden que los colaboradores cumplan con las actividades designadas.

**Figura 6** *Niveles de Desempeño laboral*



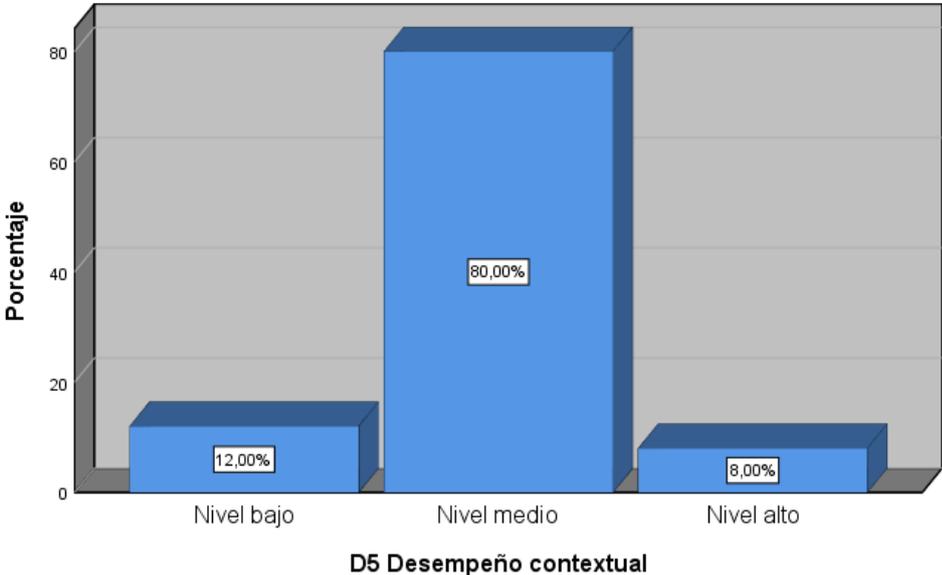
En la figura 7, muestra los resultados que el desempeño laboral de los colaboradores es regular en un 11%, indicador que demuestra que aún hay incapacidad para desarrollar actividades y cumplir con los objetivos de manera eficiente.

**Figura 7** Niveles de desempeño de tareas



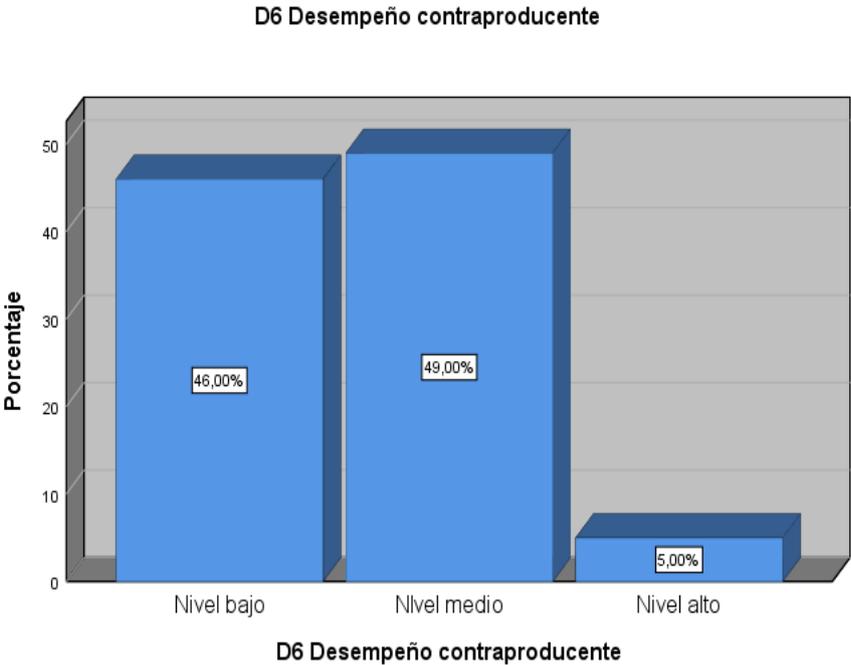
En la figura 8, muestra los resultados que el desempeño contextual de los colaboradores es regular en un 80%, indicador que demuestra que aún hay deficiencia para adaptarse y resolver problemas para cumplir las actividades de manera grupal.

**Figura 8** Niveles de desempeño contextual



En la figura 9, muestra los resultados que el desempeño contraproducente de los colaboradores tiene una tendencia negativa con un 95%, se deben identificar qué factores están impidiendo o perjudicando que se cumpla con los objetivos en los plazos establecido sin desperdiciar los recursos asignados.

**Figura 9** Nivel de desempeño contraproducente



## Contrastación de hipótesis

### Análisis Inferencial

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

H0: La comunicación interna no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

**Tabla 7** Correlación de variables

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

La tabla 7 demuestra que existe correlación entre las variables con un sig=,000 y un nivel de correlación alto en ,757 lo cual demuestra que, al ser la comunicación interna adecuada, el desempeño laboral también tendrá el mismo nivel.

H1: La comunicación descendente no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

H0: La comunicación descendente no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

**Tabla 8** Correlación entre la comunicación descendente y desempeño laboral

			Comunicación descendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coefficiente de correlación	1,000	,599*
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,599*	1,000
Sig. (bilateral)		,007	.	
N		100	100	

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

La tabla 8 demuestra que existe correlación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral con un sig=,000 y un nivel de correlación medio en ,599 lo cual demuestra que la información que se emite desde la supervisión debe ser clara y precisa para que el cumplimiento sea el adecuado, guardando relación entre ambas.

H1: La comunicación ascendente se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

H0: La comunicación ascendente no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

**Tabla 9** Correlación comunicación ascendente y desempeño laboral

			Comunicación ascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1,000	,499*
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,499*	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	100	100

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

La tabla 9 evidencia la existencia de la correlación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral con un sig=,000 y un nivel de correlación medio en ,499 lo cual demuestra que la información que se reporta desde los colaboradores cumpla con lo solicitado para que repercuta en sus niveles de desempeño.

H1: La comunicación horizontal no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

H0: La comunicación horizontal no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

**Tabla 10** Correlación comunicación horizontal y desempeño laboral

			Comunicación horizontal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	1,000	,572
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	100	100
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,572	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	100	100

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

La tabla 18 muestra la existencia de la correlación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral con un sig=,000 y un nivel de correlación medio en ,572 lo cual demuestra que la información dentro de los equipos de trabajo debe ser efectiva de tal manera que se cumpla sus funciones con eficiencia y eficacia.

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño de la tarea de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

H0: La comunicación interna no se relaciona positivamente con el desempeño de la tarea de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

**Tabla 11** Correlación desempeño de tareas y comunicación interna

			Desempeño de tareas	Comunicación interna
Rho de Spearman/n	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

La tabla 11 muestra la existencia de la correlación entre el desempeño de tareas y la comunicación interna con un sig=,000 y un nivel de correlación medio en ,450 lo cual demuestra que el cumplimiento de las tareas depende mucho de los niveles de comunicación.

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño contextual de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

H0: La comunicación interna no se relaciona positivamente con el desempeño contextual de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

**Tabla 12** Correlación desempeño contextual y comunicación interna

			Desempeño contextual	Comunicación interna
Rho de Spearman	Desempeño contextual	Coeficiente de correlación	1,000	,355**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

La tabla 12 muestra la existencia de la correlación entre el desempeño contextual y la comunicación interna con un sig=,000 y un nivel de correlación medio en ,355 lo cual demuestra que el cumplimiento de las tareas por el equipo para alcanzar los objetivos sin que afecten los factores internos o externos.

H1: La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral contraproducente de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024

H0: La comunicación interna no se relaciona positivamente con el desempeño laboral contraproducente de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.

**Tabla 13** Correlación desempeño contraproducente y comunicación interna

			Desempeño contraproducente	Comunicación interna
Rho de Spearman	Desempeño contraproducente	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		-*/N-	100	100
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

La tabla 13 muestra la existencia de la correlación entre el desempeño contraproducente y la comunicación interna con un sig=,000 y un nivel de correlación medio en ,456 que las acciones que obstaculizan o perjudican el cumplimiento de metas, al presentar una comunicación deficiente.

## 5.2. Discusión de resultados

Los hallazgos de la investigación evidenciaron una repercusión positiva que tiene la comunicación interna con el desempeño laboral en los colaboradores de un Organismo público desconcentrado especial. El hallazgo se fundamenta con la hipótesis propuesta inicialmente, que refiere la existencia de una relación significativa positiva entre la comunicación interna y el desempeño laboral, los cuales han sido comparados con los trabajos previos analizados.

El resultado estadístico obtenido comprobó que los trabajadores que desarrollaron una comunicación efectiva obtuvieron un mejor nivel de desempeño, el 60% de mencionó que mantiene una buena comunicación interna y un 39 % mantiene un alto nivel de desempeño, lo cual respalda la hipótesis donde se establece que ambas se relacionan significativamente, tienen claros los objetivos, cuentan con las herramientas necesarias de comunicación y desarrollan una planificación constante. De acuerdo con Valdiviezo y Yaguache (2023) la comunicación interna implica de gran esfuerzo para llevarla a cabo y obtener los resultados deseados en sus diversos niveles de tal manera que se cumpla con cubrir las necesidades del cliente interno y externo, siendo fundamental la participación de los involucrados para obtener un ambiente de confianza y estabilidad. Los resultados de la investigación coinciden con varias investigaciones previas, como es el caso de Concepción (2021) demostraron la existencia de una correlación alta entre las variables, en la cual se menciona que los lineamientos deben ser transmitidos con objetividad y claridad de tal manera que se ejecuten los objetivos en los plazos establecidos y con los resultados esperados, respaldando lo propuesto por Montenegro y Requejo (2023) que mantienen que las relaciones laborales dentro de la organización es fundamental y que deben ser atendidas adecuadamente como parte de la gestión en los estatus de la organización. Los resultados se respaldan por lo mencionado por la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1927) donde los empleados son el centro de la organización cuyo bienestar y satisfacción repercute en los resultados basándose en una comunicación

permanente. Todos los antecedentes analizados han coincidido en la importancia en desarrollar una adecuada comunicación con el propósito de lograr los objetivos, contando con personal que cuente con la capacidad y habilidad para interactuar sin ser afectados por los cambios constantes y las exigencias en los procesos (Duque et al, 2021).

Con relación a la primera hipótesis específica de la investigación sobre la existencia de una relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral, los resultados han demostrado la existencia de la relación, con un Rho de ,599 lo que evidencia que existe un vínculo entre ambas. Los resultados son respaldados por lo hallado por Damian et al. (2021) donde el nivel de confianza y la retroalimentación reflejan los beneficios de una comunicación descendente en cada etapa del proceso operativo desarrollado por los colaboradores brindando resultados efectivos. Por otro lado, Muñoz (2020) en su investigación refiere la necesidad de aplicar nuevas estrategias y una visión son los requerimientos de aplicar nuevos procesos que faciliten la comunicación, sin descuidar el incentivo y la motivación en el desarrollo de sus habilidades de tal manera que repercuten positivamente en el cumplimiento de metas diseñadas. Igualmente, Santamaria (2020) coinciden que el incumplimiento de los objetivos repercute en las relaciones internas, por lo que es importante integrar a todos los colaboradores y socializarlos con los principios y valores de la organización. En base a los resultados y las investigaciones analizadas, se deduce que la asociación de la comunicación descendente con el DL por lo que es necesario ser constantes en la retroalimentación de la información entre los involucrados. De los resultados obtenidos y las investigaciones analizadas se puede concluir que el vínculo de la comunicación interna si tiene una relación con llegar a establecer un adecuado nivel de desempeño laboral y es un punto importante al que las organizaciones deben de reforzar.

En relación a la hipótesis específica 2: Existe relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral, los resultados de la investigación demostraron que existe una relación moderada con una correlación  $r = 0.499$  confirmado lo mencionado por Tavera (2023) de acuerdo a la investigación

realiza las organizaciones se enfocan en buscar mejorar sus procesos internos y elevar su efectividad a través de la comunicación ascendente, en la cual los jefes están realmente informados sobre el desempeño de sus colaboradores, surgiendo la necesidad de reconocer el esfuerzo de los colaboradores y ser empáticos al brindar apoyo ante situaciones personales que los afecten.

Por su parte Guardiamos (2022) coinciden que la comunicación ascendente manteniendo a los directivos informados sobre las necesidades de los colaboradores, el cumplimiento, así como los conflictos que se suelen presentar para brindar soluciones. En este sentido es claro el nexo entre la comunicación ascendente y el DL para identificar las fortalezas y debilidades del personal. También Pilco (2022) refiere que es importante que se conozca las quejas, sugerencias las cuales deben ser reportadas para proceder con la retroalimentación y superar los conflictos, los resultados presentaron un 55% de nivel regular de comunicación ascendente. Lo mencionado por Regnault et al (2020) en la que refieren que cuando los colaboradores comunican sus opiniones y preocupaciones a sus superiores se tiene la opción de tomar medidas que logren subsanar y corregir los problemas que afecten su desarrollo. No se identificaron investigaciones que discrepen y difieran con los resultados obtenidos.

Sobre la hipótesis específica de la existencia de la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral. La investigación evidenció que existe asociación significativa entre variables siendo esta de tipo moderada con un resultado de correlación de  $r = 0.572$ , por otro lado los resultados descriptivos presentaron una comunicación horizontal alta del 66%. Este resultado, se asemeja en lo encontrado por Damian et al.,(2021) quienes demostraron una comunicación horizontal con una correlación de 0,469 que en el estudio reforzaron la importancia de la comunicación en los diferentes equipos de trabajo, en la cual resalta la cooperación, el compromiso y una adecuada toma de decisiones.

Asimismo Jauregui (2021) menciona que la comunicación efectiva genera el éxito de la organización, ante ello es de relevancia la comunicación horizontal

y todo se basa en los resultados obtenidos, poniendo atención a las relaciones que forman parte del proceso de comunicación, siendo menos funcional y más racional, sus resultados evidenciaron una comunicación horizontal de nivel medio de 56% la cual no solo se relaciona a la comunicación entre empleados sino también a la comunicación entre áreas, donde se desarrollan coordinaciones sobre actividades laborales , perfeccionamiento de las actividades operativas y que pueden formar parte de la gestión.

Los resultados son respaldados según lo mencionado por Papic (2019) en la que se menciona que la comunicación horizontal debe ser fluida entre los equipos de trabajo, aplicando una retroalimentación constante que permita superar las dificultades y mejorar los procesos. La investigación no encontró información que contradiga los resultados obtenidos.

En cuanto a la hipótesis específica 4: La presencia de una relación significativa entre la CI y el desempeño de tareas, la investigación evidenció una relación significativa entre la dimensión y la variable siendo esta de tipo moderada con un resultado de correlación de  $r = 0.450$ . y los resultados descriptivos mostraron un nivel alto con un 89% se reafirma el vínculo entre la variable 1 y la dimensión del desempeño laboral.

En la misma línea, Claro et al (2021) refuerzan la importancia que los colaboradores deben contar con recibir una adecuada capacitación, ser reconocidos y recibir los beneficios al desarrollar sus actividades con eficiencia permitiendo alcanzar los planes y actividades propuestas, los resultados guardaron relación con lo hallado, mencionando que el 83% si obtuvo todos los beneficios y alcances propuestos.

Por su parte, Latorre et al (2019) menciona la importancia de que los colaboradores cuenten con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades como parte de los procesos que desarrolla la organización. Asimismo, Tavera (2023) obtuvo similares resultados, una correlación del 0,571 en lo que respecta el desempeño de tareas, aplicando el mismo modelo metodológico para corroborar la hipótesis propuesta. Como lo menciona

Geraldo (2022) es necesario monitorear las actividades de los colaboradores ya que muchas veces aplican métodos o actividades que consideran beneficiosas para solucionar un determinado problema, pero a la vez no efectúan un análisis de las consecuencias negativas que estas pueden provocar a la organización.

En cuanto a la hipótesis específica 5: Existe relación significativa entre la CI y el desempeño contextual, los resultados demostraron una relación significativa entre la dimensión y la variable siendo esta de tipo moderada con un resultado de correlación de  $r = 0.355$ . y como análisis descriptivo el 80% obtuvo un nivel alto Este resultado nos demuestra el vínculo de la CI y el desempeño contraproducente. Por su parte, Montenegro y Requejo (2023) respaldan los resultados obtenidos, donde se manifiesta que es necesario potenciar la capacidad y habilidades de los colaboradores, desarrollar relaciones laborales internas, buscando la mejor ventaja para la organización que facilite la comunicación en todos los niveles de la institución.

Por otro lado, Távora (2023) tuvo resultados que discreparon de la investigación presentando una correlación baja negativa de  $r = -0,263$ . Sobre los resultados descriptivos si hubo discrepancia ya que 46% solo demostró un nivel alto de desempeño contraproducente, los refuerzan la importancia de efectuar el seguimiento de las actividades de los colaboradores para evitar que la conducta desarrollada con un interés particular afecte los planes organizacionales. Las evidencias demuestran la importancia del cumplimiento de objetivos donde los colaboradores deben tener clara el propósito de la investigación, preocupándose por los intereses en común y no en los particulares. Los resultados son respaldados teóricamente por Geraldo (2022) quien manifiesta que el comportamiento y acciones negativas que pueden disminuir la productividad, generar estrés, deterioro de las relaciones laborales, perjudicando el logro de objetivos a largo plazo.

En cuanto a la hipótesis específica 6: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño contextual, el estudio demostró una relación significativa entre la dimensión y la variable siendo esta de tipo moderada con un resultado de correlación de  $r = 0.456$ ., en relación al

resultado descriptivo los resultados demostraron un 49% de nivel regular, que demuestran que un porcentaje considerable de los colaboradores no cuentan con la capacidad para adaptarse a los cambios o situaciones cambiantes.

Del mismo modo, Claro et al (2021) donde manifiestan que se deben direccionar a los colaboradores en función a las estrategias, brindando una adecuada capacitación y el reconocimiento cuando corresponda por el esfuerzo o logro alcanzado. Por su parte Castro y Diaz (2021) mencionan que se debe dar mayor importancia a los aportes, implementación de una cultura cambiante y creativa, contar con colaboradores que tengan la capacidad de adaptabilidad y flexibilidad. La adecuada toma de decisiones es fundamental para la solución de problemas.

Los resultados refuerzan lo mencionado por Geraldo (2022) donde considera el desempeño contextual a la capacidad del colaborador en desarrollar actividades complejas de manera efectiva en ambientes cambiantes, nuevas tecnologías y herramientas. La investigación no identificó antecedentes que discrepen de los resultados obtenidos.

### **5.3. Conclusión general**

Los hallazgos de la investigación tienen implicancias sociales, teóricas y prácticas que debe ser parte del ámbito académico. Desde el punto de vista social, busca que los resultados se desarrollen de manera responsable y que los resultados beneficien el ámbito público, se efectúe cambios en las políticas públicas mejorando los niveles de comunicación, mejora en el cumplimiento de objetivos Desde el punto de vista teórico, desarrollo de nuevas perspectivas teóricas, contribuir con la teoría científica, mejorando y aclarando la comprensión de dicho fenómeno.

Es preciso mencionar que durante el desarrollo de la investigación se presentaron ciertas limitaciones para desarrollar los resultados, inicialmente fue la formalidad de la documentación que se presentó a la institución que dilató un poco la aplicación de las encuestas, así mismo, debido a los diversas actividades de la misma institución tuvimos que desarrollar las encuestas en varios días, en función a la disponibilidad de los colaboradores,

otra limitación a considerar es la cantidad de la población, sería recomendable desarrollar este tipo de investigaciones en poblaciones más grandes y que probablemente abarquen los canales de comunicación y los procesos internos del manejo de la información. Por otro lado, también sería importante investigar como la tecnología de la información, la inteligencia artificial puede ser de utilidad para instituciones públicas.

Por último, la investigación ha demostrado que una eficiente comunicación interna, repercute positivamente en el desempeño laboral siendo de gran implicancia para las teorías relacionadas. Partiendo de las limitantes señaladas, se espera que las próximas investigaciones profundicen muchos más este campo y den una mayor visión de cómo atacar las deficiencias y obstáculos que puedan presentarse.

## Conclusiones

**Conclusión 1:** Se concluye que existe la relación entre el vínculo de la comunicación descendente y el desempeño laboral de los trabajadores de un OPDE Lima, 2024, con un p valor de (0,00) y un grado de correlación moderada ( $r = 0.599$ ). Lo que demuestra que la comunicación en la institución debe ser clara, constante y precisa, que facilite el desarrollo y cumplimiento de los objetivos mejorando el desempeño de sus colaboradores.

**Conclusión 2:** Se concluye que existe relación significativa entre la efectividad de la comunicación ascendente y el desempeño laboral de un OPDE Lima, 2024. Siendo significativa (0,00) con una correlación moderada ( $r = 0.499$ ). Asimismo, queda claro que la participación y compromiso de los colaboradores es esencial, ya que pueden identificar desde el campo de acción errores que pueden ser corregidos a tiempo y repercutir positivamente en los resultados. Al mejorar el flujo de información, sugerencias, etc., de los colaboradores hacia los supervisores, generará que estos superen los obstáculos y mejoren las estrategias para culminar con éxito las actividades asignadas.

**Conclusión 3:** Se concluye, que existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de un OPDE Lima, 2024, con un p valor (0,00) confirmando la correlación en grado moderado ( $r = 0.572$ ), Es primordial que la comunicación en las unidades de trabajos sea efectiva, que los equipos de trabajo conozcan los procesos, manejen la información fluida para poder cumplir con eficiencia y eficacia sus funciones.

**Conclusión 4:** Se concluye que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño de tareas de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024. Siendo significativa (0,00) con un valor de correlación moderada ( $r = 0.450$ ). La comunicación efectiva requiere de una coordinación constante en la planificación de objetivos, organización y ejecución de las tareas, para evaluar el trabajo en equipo, el tiempo de ejecución de las tareas y la resolución de problemas.

**Conclusión 5:** Se confirma, que existe relación entre la comunicación interna y el desempeño contextual de los trabajadores de un OPDE Lima, 2024. Siendo significativa (0,00) con un valor de correlación  $r = 0.355$  siendo el grado de relación moderada. El éxito de la adaptabilidad a los cambios y nuevas condiciones parte de una adecuada comunicación y conducción de parte de los responsables que deben establecer un monitoreo constante.

**Conclusión 6:** Se concluye que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño contraproducente de los trabajadores de un OPDE Lima, 2024. Siendo significativa (0,00) con un valor de correlación  $r = 0.456$  siendo esta relación entre variables de tipo moderada. Es necesario precisar que las actividades en exceso o la dilatación de tareas a desarrollar, la oposición a los cambios o sobrecarga de trabajo pueden repercutir en el rendimiento.

## Recomendaciones

**Recomendación 1:** La institución debe priorizar sus actividades y ajustar sus planes activamente, aplicar canales de comunicación más efectivos, estableciendo reuniones semanales por cada gerencia para discutir temas importantes, identificar las dificultades que obstaculizan los objetivos propuestos afectando el desempeño de las funciones de los colaboradores.

**Recomendación 2:** Para mejorar la comunicación ascendente en la institución, se sugiere que los jefes de cada área deben desarrollar encuestas digitales entre sus colaboradores con el propósito de recabar información de las necesidades de sus colaboradores y conocer la percepción que los colaboradores tienen de la conducción de la institución.

**Recomendación 3:** Para mejorar la comunicación descendente en la OPDE, se sugiere reforzar por medio de una inducción al personal sobre los objetivos, políticas y lineamientos institucionales, los cuales deben ser comunicados por medio del correo institucional, boletines o memorandos. Finalmente, se deben realizar evaluaciones periódicas para medir lo reforzado.

**Recomendación 4:** En el caso de fortalecer la comunicación horizontal en los trabajadores de la OPDE, se propone organizar reuniones y talleres interdepartamentales periódicas para compartir avances, solucionar problemas rutinarios, intercambio de ideas y ajustar los objetivos.

**Recomendación 5:** Con respecto al desempeño de tareas se recomienda crear un cronograma de tarea donde se establezcan a detalle las funciones y los plazos de cumplimiento. Brindar las herramientas y recursos establecer metas claras y viables, con procedimientos y rutas didácticas para una mejor comprensión de los colaboradores, de esa manera garantizar el buen desempeño de tareas y el cumplimiento de los objetivos.

**Recomendación 6:** Con respecto al desempeño contextual se recomienda a los gerentes de área fortalecer actividades e identificar las habilidades de los colaboradores, para reconocer y compensar de su trabajo, dando solución a los conflictos que se puedan presentar.

**Recomendación 7:** Con respecto al desempeño contraproducente se recomienda a las gerencias establecer las metas específicas y alcanzables de manera mensual, fomentar entre los colaboradores

disciplina y buenos hábitos que reduzcan el estrés y que limitan o perjudican en normal desarrollo de las actividades.

## Referencia

- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). Job performance from a theoretical perspective. (Revista de investigación valor agregado), 7(1). 109-121.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
- Bernal, I., Ruíz, L., & Pastrana, J. (2021). Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante Covid-19. (Revista Universidad y Sociedad), 13(6), 194-204.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000600194](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600194)
- Claro, C., Ayala de Choriego, M., & Barros, J. P. (2022). Internal Communication: Characterization and Analysis of the Work Performed by Companies within the Great Place to Work, in Chile. *Anagramas Rumbos Y Sentidos De La Comunicación*, 21(41), 1-27.  
<https://doi.org/10.22395/anqr.v21n41a4>
- Castro, R., Vílchez, F., y Llerena, S. (2023). Desempeño laboral y comunicación interna en la PNP. *Ciencia Latina (Revista Científica Multidisciplinar)*, 7(1), 908-927.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4446>
- Castro, A., Díaz P. y Torres, J. (2022). El papel de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo durante la crisis de la COVID-19. (Revista de Comunicación) de la SEECI, 55, 29–51.  
<https://doi.org/10.15198/seeci.2022.55.e768>
- Castro, A. y Diaz, P. (2021) Internal communication as a strategic area for innovation through change management and organizational happiness. 1, pp. 131-148, e-ISSN, 2014-5039 DOI:  
<https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>
- Concepción, N. (2021). Comunicación interna efectiva, pilar para el desempeño laboral del personal administrativo de UDELAS-Panamá. Trabajo para obtener el (grado de Maestría) en Comunicación Estratégica. Universidad Especializada de las Américas-Panamá.  
<https://doi.org/10.57819/kqse-h546>

Consultora Equipo y Talento, (2023) Las tendencias de la comunicación interna en España.

<https://www.equiposytalento.com/noticias/2023/04/19/solo-el-32-de-empleados-esta-satisfecho-con-la-éxito-interna-de-su-empresa>

Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. (Revistas) Inmediaciones de la Comunicación, 15(2), 43-70.

[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-86262020000100043](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-86262020000100043)

Chiliquinga, X., & Lara, J. (2020). Incidencia del nivel de comunicación interna en el desempeño del personal de las empresas del sector automotriz de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ucsq.edu.ec/handle/3317/15537>

Chucho, A. (2023) Influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. *Dilemas contemporáneos*.

DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3777>

Damián, J. et al. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur (revista en Internet)*., 2021 [citado, 2021 Jul 23]; 19(4):[aprox. -624 p.]. Disponible en:

<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>

Díaz, N. (2021). Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de la Unidad de Gestión del Talento Humano en una Entidad Estatal, Lima, 2021. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73897/Diaz\\_P%20NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73897/Diaz_P%20NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diario El Economista (2022) Índices de Tendencia Laboral Microsoft sobre los problemas de comunicación en México.

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

Díaz, S. & Bustamante, M. (2022). Análisis de los sistemas de solución de conflictos en línea en el mundo y propuesta para su implementación en Colombia. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 11(2), 245-276. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2021.66688>

Duque, V. (2021). Internal Communication Management in Universities of Ecuador: the view of the collaborators. (Revista) *ComHumanitas*, 13(1), 34-49

[https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec/bitstream/CONSEJO\\_REP/2592/1/Gesti%C3%B3n%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20Interna%20en%20Universidades%20de%20Ecuador%20la%20mirada%20de%20los%20colaboradores.pdf](https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec/bitstream/CONSEJO_REP/2592/1/Gesti%C3%B3n%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20Interna%20en%20Universidades%20de%20Ecuador%20la%20mirada%20de%20los%20colaboradores.pdf)

Durand, L. (2023). Los 5 grandes desafíos de la comunicación interna en el Perú.

[https://pe.linkedin.com/in/luisdurand?trk=article-ssr-frontend-pulse\\_publisher-author-card](https://pe.linkedin.com/in/luisdurand?trk=article-ssr-frontend-pulse_publisher-author-card)

Dessler, G., y Varela R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Pearson.Educación.

[https://www.academia.edu/106752788/Administraci%C3%B3n\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_Enfoque\\_latinoamericano\\_Quinta\\_edici%C3%B3n\\_M%C3%A9xico\\_Pearson\\_Gary\\_Dessler\\_y\\_Ricardo\\_Varela](https://www.academia.edu/106752788/Administraci%C3%B3n_de_Recursos_Humanos_Enfoque_latinoamericano_Quinta_edici%C3%B3n_M%C3%A9xico_Pearson_Gary_Dessler_y_Ricardo_Varela)

European Communication Monitor (2023). Diagnóstico de comunicación interna global en empresas multinacionales.

<https://www.equipostrytalento.com/talentstreet/noticias/2023/06/27/3-claves-en-éxito-interna-para-generar-engagement-con-éxito/5157/>

Ewing, M., Men, L. R. y O'Neil, J. (2019). Using Social Media to Engage Employees: Insights from Internal Communication Managers. *International Journal of Strategic Communication*, 13(2), 110-132.

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1553118X.2019.1575830>

Fatuly, S., León, M. y Noboa, M. (2020). Medios de comunicación interna como estrategia para fomentar el comportamiento de ciudadanía organizacional. (Revista Científica) *Ecociencia*, 7(4), 15–34.  
<https://doi.org/10.21855/ecociencia.74.371>

Fernández, V. (2020). Tipo de justificación en la investigación. *Espíritu Emprendedor TES*, 4, (3), 65-76 (Artículo) ISSN 2602-8093 DOI:  
[https://www.researchgate.net/publication/343022165\\_Tipos\\_de\\_justificacion\\_en\\_la\\_investigacion\\_cientifica](https://www.researchgate.net/publication/343022165_Tipos_de_justificacion_en_la_investigacion_cientifica)

Flores, L. (2021). El rol de las Finanzas dentro de las Teorías Organizacionales. (Revista Científica) de *FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, (39), 170-183.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8930752>

Gamboa, E. (2023) Trabajo en equipo y comunicación interna en un municipio provincial de Ayacucho, 2022. [Lima: Universidad Cesar Vallejo: Sede Lima ]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106972>  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/106972>

Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. (Revista De Investigación) *En Psicología*, 25(1), 63-81.  
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>

Gonnet, J. (2020) ¿Por qué la interacción? Una reconstrucción de los escritos tempranos de Erving Goffman. *Reflexiones* [online]. Vol.99, n.1, pp.168-188. ISSN 1659-2859.  
<http://dx.doi.org/10.15517/rr.v99i1.35308>

Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. (Revista

Científica) 593 *Digital Publisher CEIT | ISSN 2588-0705*, 4(6), 13-26.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

Ghiglione, F. (2021). El cuadro de mando integral como herramienta de eficiencia en la gestión empresarial. *Ciencias administrativas*, (18), 87-93. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e088>

Guardiamos, S. (2022) Comunicación interna y desempeño laboral en una institución educativa del distrito de Piás 2022 [Lima: Universidad Cesar Vallejo: Sede Trujillo]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108604>  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/108604>

Hernández, Y. & Jaramillo, A. (2021). Caracterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 122-138.  
<https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/722>

Jauregui, M. (2021). Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario -Cajabamba, 2021. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83805/Jauregui\\_RMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83805/Jauregui_RMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Katz, J., & Fodor, J. (1963). The structure of a semantic theory. *Language*, 39, 170-210. <https://bit.ly/3vZSFFi>

Kovaitė, K., Šūmakaris, P. y Stankevičienė, J. (2020). Digital Communication Channels in Industry 4.0 Implementation: the Role of Internal Communication. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 25(1), 171-191.

- Latorre, G.; Dousdebés, A., González, L. & Vasco. G.(2019) Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo. *Cienciamérica*. 8 (2) ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X  
<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v8i2.221>
- Kovaitė, K., Šūmakaris, P. y Stankevičienė, J. (2020). Digital Communication Channels in Industry 4.0 Implementation: the Role of Internal Communication. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 25(1), 171-191.
- Lerma, H. (2022) Metodología de la investigación : propuesta, anteproyecto y proyecto (6a ed.). Ecoe Ediciones.  
ISBN 978-958-503-360-3 -- 978-958-503-361-0 (e-book)  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2022/07/Metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-contenido-ecoe-ediciones-9789585033610-1.pdf>
- Locke, E. (1964) teoría de fijación de metas de Edwin Locke. Portal Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. (Revista) de la Facultad de Medicina Humana, 21(2), 316 325.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000200316](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000200316)
- Loayza, E., & Rodríguez, J. (2024). Retroalimentación en el desempeño laboral de los trabajadores del sector de telecomunicaciones de Lima Metropolitana, 2023. (Tesis de maestría), Universidad San Ignacio de Loyola.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/64105725-7ddf-4847-adb0-0408261b90a8/content>
- Maslow, A. (1943) "A theory of human motivation". *Psychological Review* 50: 370-396

- Márquez M. (2023). Influencias históricas e intelectuales en The Functions of the Executive de Chester Barnard. (Revista) *hispanoamericana de Historia de las Ideas*, (58), 168-194.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8996698>
- Medina, N., Oyola, H., & Heredia, F. (2024). Programa de comunicación interna para el clima laboral en una red asistencial de salud del Perú. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 12(1), 55–63.  
<https://doi.org/10.15649/2346030X.3647>
- Montenegro, L. & Requejo, R. (2023). Comunicación interna y su influencia en las empresas. *Horizonte empresarial*. 10. 170-184. 10.26495/rce.v10i1.248  
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2482>
- Morinigo, C., & Fenner, I. (2021). Teorías del aprendizaje. *Minerva Magazine of Science*, 9(2), 1-36.  
<https://www.mendeley.com/catalogue/9c401e86-db1e-36a5-bda3-660aad093e8d/>
- Millenium Group Perú (2023). Las comunicaciones estratégicas.  
<https://milenium.group/>
- Muñoz, G. (2020). Comunicación interna de la empresa TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS S.A y su incidencia en el desempeño laboral, Guayaquil, 2020. Guayaquil – Ecuador: Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/53338>
- Oxean Cross Consultores (2024) Comunicación interna global en, 2024: tendencias y desafíos. <https://oxeancross.com/blog/2024-el-ano-de-la-comunicacion-interna-global/>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83.  
<https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pilco, R. (2022). Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp – Zona Registral n° V – Sede Trujillo

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86913>

Pino, R, Arévalo, D., Padilla, C. (2020). El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas. *Formación Universitaria* 13(6), pp. 205-216.

Quiñones, A, Cervera, L., Macarlupu, D. y Quiñones, C. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Horizontes (Revista de Investigación) en Ciencias de la Educación*, 5(21), 1544-1553.

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.296>

Ramírez, R. (2024) Empresas reprueban en comunicación interna, sólo 15% lo hace de manera efectiva. *El Economista* Retrieved from <https://www.proquest.com/newspapers/empresas-reprueban-en-comunicación-interna-sólo/docview/3094981713/se-2>

Regnault, M., Chusan, M, Salvatierra, L, & Cordovilla, F. (2020). La comunicación organizacional: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Journal of science and research*, 5(CININGEC), 856-872.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7723207>

Rodríguez, L., & Ordaz, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 28-40. Epub 22 de noviembre de, 2021. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>

Saldaña, E., Horna, R. y Troya D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226–238. <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>

Santamaría, J. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. [Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>

- Servir (2017) “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos” <https://www.gob.pe/institucion/servir/normas-legales/1240909-150-2017-servir-pe>
- Tavara, E.(2023) Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados administrativos en una entidad pública de La Libertad, 2023 [Lima: Universidad Cesar Vallejo, Sede Trujillo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137150>  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/137150>
- Tourish, D. and Hargie, O. (2004) Motivating critical upward communication: a key challenge for management decision making. In D. Tourish and O. Hargie (eds.) Key Issues in Organizational Communication, Routledge, London
- Valencia, E., & Castaño, E. (2023). Comunicación organizacional y felicidad en el trabajo. *Investigación y Desarrollo*, 30(2), 191-218.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0121-32612022000200191&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-32612022000200191&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Valdiviezo, K. & Yaguache ,J. (2023). Digitalización de la Comunicación Empresarial y el CommTech del E-commerce. *Memorias de la Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética*.  
url={<https://api.semanticscholar.org/CorpusID:257671582>}
- Vroom, V.H. (1964). Trabajo y motivación. Oxford, Inglaterra: Wiley.
- Zemlickienė, V., Lapinskaitė, I. & Turskis, Z. (2022). Internal Communication in R&D: Decision-Making Methods Based on Expert Approaches. *Sustainability*, 14(19), 11839.  
<https://www.mdpi.com/2071-1050/14/19/11839>

# **Anexos**

### **Apéndice A. Matriz de consistencia**

<b>Título: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN ORGANISMO PÚBLICO DESCONCENTRADO ESPECIAL LIMA, 2024</b>					
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Criterio o escalas de valoración</b>
¿Cuál es el nivel de relación entre la <b>comunicación interna</b> y el <b>desempeño laboral</b> de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?	Analizar el nivel de relación entre la comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.	La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.	<b>V1: COMUNICACIÓN INTERNA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación descendente</li> <li>• comunicación ascendente</li> <li>• comunicación Horizontal</li> </ul>	1-6  7-11  12-16	<b>Escala Likert</b>  <b>1= Casi nunca</b>  <b>2= Nunca</b>  <b>3=A veces</b>  <b>4= Casi siempre</b>  <b>5= Siempre</b>
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>			
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?  - ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?  - ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo	- Analizar el nivel de relación entre la comunicación descendente y desempeño laboral Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.  - Analizar el nivel de relación entre la comunicación ascendente y desempeño laboral de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.  - Analizar el nivel de relación entre la comunicación horizontal y desempeño laboral de los trabajadores Organismo público	- La comunicación descendente se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.  - La comunicación ascendente se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.  - La comunicación horizontal se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo	<b>V2: DESEMPEÑO LABORAL</b>  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño en la tarea</li> <li>• Desempeño contextual</li> <li>• Desempeño contraproducente</li> </ul>	1-7  8-10  11-14	<b>1= Casi nunca</b>  <b>2= Nunca</b>  <b>3=A veces</b>  <b>4= Casi siempre</b>  <b>5= Siempre</b>

<p>público desconcentrado especial Lima, 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño de la tarea de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño contextual de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral contraproducente de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024?</p>	<p>desconcentrado especial Lima, 2024.</p> <p>- Analizar el nivel de relación entre la comunicación interna y desempeño de la tarea de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.</p> <p>- Analizar el nivel de relación entre la comunicación interna y desempeño contextual de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.</p> <p>- Analizar el nivel de relación entre la comunicación interna y desempeño laboral contraproducente de los trabajadores de un Organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.</p>	<p>público desconcentrado especial Lima, 2024.</p> <p>- La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño de la tarea de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.</p> <p>- La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño contextual de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.</p> <p>- La comunicación interna se relaciona positivamente con el desempeño laboral contraproducente de los trabajadores de un organismo público desconcentrado especial Lima, 2024.</p>			
<b>Método o enfoque:</b>	<b>Cuantitativa</b>				
<b>Tipo y alcance:</b>	<b>Básica /Correlacional</b>				
<b>Diseño:</b>	<b>No experimental/transversal</b>				
<b>Población:</b>	<b>100</b>				
<b>Muestra:</b>	<b>Poblacional/ Censal</b>				
<b>Instrumentos:</b>	<b>Cuestionario</b>				

## Apéndice B. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas e Instrumento
V1 Comunicación Interna	Según refieren (Saldaña et al., 2023) es el intercambio de datos por medio de diversos medios y esquemas comunicativos, articulados dentro de la organización generando vínculos de cooperación enmarcados en la eficiencia y eficacia.	La variable CI, será medida por medio de 03 dimensiones, la comunicación ascendente, descendente y horizontal, aplicando una encuesta basada en el modelo de Escala de Comunicación interna, se aplicará la escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (05).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación descendente</li> <li>• Comunicación ascendente</li> <li>• Comunicación horizontal</li> </ul>	<p>*Documentos Administrativos Ordinal</p> <p>*Políticas y Procedimientos</p> <p>*Retroalimentación e información ideológica</p> <p>*Reporte de Funciones.</p> <p>*Reporte de quejas y sugerencias</p> <p>*Sondeo de opiniones Horizontal</p> <p>*Memorándum o Cartas</p> <p>*Interacciones entre áreas de trabajo Grupos de trabajos</p>	<p>1-6</p> <p>7-11</p> <p>12-16</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>
V2 Desempeño Laboral	Según Geraldo (2022) es aquel comportamiento que desarrollan los colaboradores dentro de la organización que contribuye con el desarrollo económico, general e individual de la organización.	La variable DL, será medida por medio de 03 dimensiones, desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño laboral contraproducente, aplicando una encuesta basada en el Individual Work Performance Questionnaire con la escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (05).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño de tareas</li> <li>• Desempeño contextual</li> <li>• Desempeño contraproducente</li> </ul>	<p>*Conocimiento técnico</p> <p>*productividad</p> <p>*Comportamiento dirigido a la organización</p> <p>*Comportamiento dirigido a las personas</p> <p>*Conducta fuera de la tarea</p> <p>*Quejas</p> <p>*Relación incorrecta de las tareas</p>	<p>1-7</p> <p>8-10</p> <p>11-14</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>

## **Apéndice C: CUESTIONARIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

(Adaptado de Saldaña, et al. 2023)

### **Estimado participante**

Recibe un cordial saludo de parte de los tesisistas estudiantes de la Maestría en Gerencia Pública, quienes nos encontramos realizando la investigación “Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los Trabajadores de un Organismo Público Desconcentrado Especial Lima, 2024”

En virtud de ello, le invitamos a participar en esta breve encuesta que tiene como objetivo recopilar información necesaria para los fines de esta investigación; tus respuestas nos permitirán profundizar los índices de la comunicación y el desempeño laboral.

Agradecemos sinceramente su contribución y tiempo que ha dedicado a ayudarnos en nuestro análisis; manifestando que esta información que nos brinde es confidencial, reservada y con fines académicos.

Deseo participar ( )

No deseo participar ( )



## Apéndice D: CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

(Adaptado de Geraldo, 2022)

### **Estimado participante**

Recibe un cordial saludo de parte de los tesisistas estudiantes de la Maestría en Gerencia Pública, quienes nos encontramos realizando la investigación “Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los Trabajadores de un Organismo Público Desconcentrado Especial Lima, 2024”

En virtud de ello, le invitamos a participar en esta breve encuesta que tiene como objetivo recopilar información necesaria para los fines de esta investigación; tus respuestas nos permitirán profundizar los índices de la comunicación y el desempeño laboral.

Agradecemos sinceramente su contribución y tiempo que ha dedicado a ayudarnos en nuestro análisis; manifestando que esta información que nos brinde es confidencial, reservada y con fines académicos.

Deseo participar ( )

No deseo participar ( )

**Instrucciones:** Estimado trabajador, el presente cuestionario forma parte de la investigación denominada: "Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los Trabajadores de un Organismo Público Desconcentrado Especial Lima, 2024"; por lo que, se han formulado las siguientes preguntas a fin de conocer su opinión. Sus respuestas son confidenciales y serán utilizadas para fines estadísticos y únicamente para propósitos de la presente investigación.

**Datos generales:**

Sexo: A. Masculino ( ) B. Femenino ( )  
 Edad: A. 18-28 B. 29-39 C.40-50 D. 51 a más  
 Profesión: .....  
 Tiempo de experiencia en la entidad: ..... años

**Escala de respuestas:**

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems/Dimensiones	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>Desempeño de tareas</b>					
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo					
2	He sido capaz de establecer prioridades.					
3	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente					
4	He gestionado bien mi tiempo					
5	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
6	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas					
	<b>Desempeño contextual</b>					
8	He asumido responsabilidades adicionales.					
9	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y consultas.					
	<b>Desempeño contraproducente</b>					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

## Resultados de confiabilidad

### Escala: V1. Comunicación interna

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	16

### Escala: V2. Desempeño laboral

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	14

## Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,703	100	,002*
Comunicación descendente	,780	100	,000

Los datos demuestran que no se sigue una distribución normal. Por lo tanto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador. Se aplicará una estadística no paramétrica.

Huancayo, 11 de octubre del 2024

**OFICIO N°0897-2024-CIEI-UC**

Investigadores:

MEDALYT CRUZ VARAS PEREZ DE ORTEGA  
MARCO JOSUE LASTARRIA CERPA  
LUIS FERNANDO ESTEBAN RIVERA

**Presente-**

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez manifestarles que el estudio de investigación titulado: **COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN ORGANISMO PÚBLICO DESCONCENTRADO ESPECIAL LIMA, 2024.**

Ha sido **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, bajo las siguientes precisiones:

- El Comité puede en cualquier momento de la ejecución del estudio solicitar información y confirmar el cumplimiento de las normas éticas.
- El Comité puede solicitar el informe final para revisión final.

Aprovechamos la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente,

  
 **Walter Calderón Gerstein**  
Presidente del Comité de Ética  
Universidad Continental

C.c. Archivo.

**Arequipa**  
Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

**Huancayo**  
Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

**Cusco**  
Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

**Lima**  
Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 2132760

Jr. Junín 355, Miraflores  
(01) 2132760



2024

Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,  
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho.



Lima, 25 de setiembre de 2024

**CARTA N° 065-2024/GG/PATPAL-FBB**

Señor

**Mg. Jaime Enrique Sobrados Tapia**

Director Académico

**UNIVERSIDAD CONTINENTAL**

**Presente. –**

**REFERENCIA:** CARTA N° 0093-EPGUCL de fecha 03.09.2024

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de expresarle un cordial saludo a nombre del PATRONATO DEL PARQUE DE LAS LEYENDAS - FELIPE BENAVIDES BARREDA- PATPAL-FBB, y el mío propio, al mismo tiempo dar respuesta al documento de referencia, mediante el cual solicita se brinde las facilidades que incurre la investigación "**COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UN ORGANISMO PÚBLICO DESCONCENTRADO ESPECIAL LIMA, 2024**"; a los tesisistas Medalyt Cruz Varas Perez de Ortega, Luis Fernando Esteban Rivera y Marco Josué Lastarria Cerpa.

En ese sentido, se hace de manifiesto que, se OTORGA el permiso a los mencionados tesisistas, con la finalidad de obtener, recopilar y usar la información de mi representada PATRONATO PARQUE DE LAS LEYENDAS FELIPE BENAVIDES BARREDA- PATPAL-FBB, para el desarrollo de su tesis y obtención de grado de Magister en Gerencia Publica en la Universidad Continental.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
PATRONATO DEL PARQUE DE LAS LEYENDAS  
FELIPE BENAVIDES BARREDA

  
.....  
Lic. JULIA AZUCENA COLGAS VARGAS  
Gerente General

PARQUE DE LAS LEYENDAS

Av. Parque de las Leyendas 580, San Miguel I Lima - Perú

Telf : (01) 644 9200 - [f](https://www.facebook.com/elparquedelasleyendas) [i](https://www.instagram.com/elparquedelasleyendas) [t](https://www.tiktok.com/@elparquedelasleyendas)

[www.leyendas.gob.pe](http://www.leyendas.gob.pe)

