

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022**

Tesis

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Autor: Gunther Antonio Canessa García

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (Presidente)

Mg. Orlando Sigifredo Ecce López (Secretario)

Dr. Henry Bernardo Garay Canales (Vocal)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro
Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:**

Br. Gunther Antonio Canessa García (Autor)

Mg. Galvani Guerrero García (Asesor)

Tumbes, 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las 18:10 horas del 17 de marzo del dos mil veintitrés, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma google-meet, los miembros del jurado conformado con la RESOLUCIÓN N° 386-2022/UNTUMBES-EPG-D, del 13 de setiembre de 2022: Dr. JUAN MANUEL BANCES RODRÍGUEZ (PRESIDENTE), MG. ORLANDO SIGIFREDO ECCA LÓPEZ (SECRETARIO), DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES (VOCAL) para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada “Comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022” presentada por el Br. GUNTHER ANTONIO CANESSA GARCÍA para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, actuó en calidad de asesor el Mg. GALVANI GUERRERO GARCÍA.

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por decisión unánime con el calificativo de BUENA en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 19:25 horas, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 17 de marzo de 2023.

Dr JUAN MANUEL BANCES RODRÍGUEZ
(PRESIDENTE)

MG. ORLANDO SIGIFREDO ECCA LÓPEZ
(SECRETARIO)

Dr. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
(VOCAL)

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	6%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJO DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	1%
4	pdba.georgetown.edu Fuente de Internet	1%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%



Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Asesor

8	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras Trabajo del estudiante	<1%
9	www.voltairenet.org Fuente de Internet	<1%
10	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
11	s3.amazonaws.com Fuente de Internet	<1%
12	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1%
13	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
15	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	<1%
16	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	remineo.org Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%



Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Asesor

19	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1%
20	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
21	espanol.acpny.com Fuente de Internet	<1%
22	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
23	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo



Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Asesor

Dedicatoria

Agradezco a mi madre, por todo su amor que día a día me brinda, inculcándome su sabiduría y ganas de superación.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Tumbes por formar profesional mediante los distintos grados y títulos académicos

Al Encargado de la Oficina, por permitirme realizar mi investigación y facilitaciones de normatividad y apoyo en la aplicación de los instrumentos.

Al asesor Mg. Galvani Guerrero García, por su apoyo brindado en la elaboración de mi investigación.

INDICE GENERAL

RESUMEN	xi
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I	17
1. INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO II	20
2. ESTADO DEL ARTE.....	20
2.1. Bases teóricas	20
2.1.1. Comunicación interna.....	20
2.1.2. Desempeño organizacional.....	21
2.2. Antecedentes.....	23
CAPÍTULO III	28
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	28
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	28
3.2. Población, muestra y muestreo	29
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.5. Hipótesis.....	32
3.6. Definición y operacionalización de variables	33
3.7. Aspectos éticos	35
CAPÍTULO IV	36
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
CAPÍTULO V	82
5. CONCLUSIONES	82
CAPÍTULO VI	83
6. RECOMENDACIONES.....	83
CAPÍTULO VII	84
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TALAS Y FIGURAS

Índice de tablas

Tabla 1.....	30
Tabla 2.....	31
Tabla 3.....	32
Tabla 4.....	33
Tabla 5.....	34
Tabla 6.....	35
Tabla 7.....	36
Tabla 8.....	37
Tabla 9.....	38
Tabla 10.....	39
Tabla 11.....	40
Tabla 12.....	41
Tabla 13.....	42
Tabla 14.....	43
Tabla 15.....	44
Tabla 16.....	45
Tabla 17.....	46
Tabla 18.....	47
Tabla 19.....	48
Tabla 20.....	49
Tabla 21.....	50
Tabla 22.....	51
Tabla 23.....	52
Tabla 24.....	53
Tabla 25.....	54
Tabla 26.....	55

Tabla 27.....	56
Tabla 28.....	57
Tabla 29.....	58
Tabla 30.....	59
Tabla 31.....	60
Tabla 32.....	61
Tabla 33.....	62
Tabla 33.....	63
Tabla 35.....	64
Tabla 36.....	65
Tabla 37.....	66
Tabla 38.....	67
Tabla 39.....	68
Tabla 40.....	69
Tabla 41.....	70
Tabla 42.....	71
Tabla 43.....	72
Tabla 44.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	30
Figura 2.....	31
Figura 3.....	32
Figura 4.....	33
Figura 5.....	34
Figura 6.....	35
Figura 7.....	36
Figura 8.....	37
Figura 9.....	38
Figura 10.....	40
Figura 11.....	41
Figura 12.....	42
Figura 13.....	43
Figura 14.....	44
Figura 15.....	45
Figura 16.....	46
Figura 17.....	47
Figura 18.....	48
Figura 19.....	49
Figura 20.....	50
Figura 21.....	51
Figura 22.....	52
Figura 23.....	53
Figura 24.....	54
Figura 25.....	55
Figura 26.....	56
Figura 27.....	57
Figura 28.....	58

Figura 29.....	59
Figura 30.....	60
Figura 31.....	61
Figura 32.....	62
Figura 33.....	63
Figura 34.....	64
Figura 35.....	65
Figura 36.....	66
Figura 37.....	67
Figura 38.....	68
Figura 39.....	69
Figura 40.....	70

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación de la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022; y un problema de investigación enfocado a ¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y el desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022? Utilizando una metodología de investigación de enfoque cuantitativa, nivel correlacional y diseño transversal no experimental. (Hernandez et al., 2015) Cuenta con hipótesis de investigación la cual será que existe relación entre la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. La cual se fue comprobada a través de sistemas estadísticos como SPSS 28.0, mediante la aplicación de instrumentos validados y su confiabilidad a través del alfa de Cronbach. Se obtuvieron los siguientes resultados en base a una muestra de 28 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.821, indicando que existe una correlación positiva alta entre las variables Comunicación Interna y Desempeño Organizacional y el valor de significancia al ser 0.000 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis investigación **H_i**: Existe relación entre la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Concluyendo que la relación de la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Con una correlación de Pearson de 0.821 y un nivel de significancia de 0.000, menor a p-valor =0.01.

Palabras clave: Comunicación interna, desempeño organizacional, efectividad y eficiencia.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between internal communication and organizational performance in the National Registry of Identification and Civil Status - Tumbes, 2022; and a research problem focused on how internal communication and organizational performance are related in the National Registry of Identification and Civil Status - Tumbes, 2022? Using a quantitative approach research methodology, correlational level and non-experimental cross-sectional design. (Hernandez et al., 2015) It has a research hypothesis which will be that there is a relationship between internal communication and organizational performance in the National Registry of Identification and Civil Status - Tumbes, 2022. Which was verified through statistical systems such as SPSS 28.0, through the application of validated instruments and their reliability through Cronbach's alpha. The following results were obtained based on a sample of 28 individuals, where the Pearson correlation coefficient obtained is 0.821, indicating that there is a high positive correlation between the Internal Communication and Organizational Performance variables and the significance value being 0.000 indicates that the null hypothesis is rejected and the research hypothesis H_1 is accepted: There is a relationship between internal communication and organizational performance in the National Registry of Identification and Civil Status - Tumbes, 2022. Concluding that the relationship between internal communication and organizational performance in the National Registry of Identification and Civil Status – Tumbes, 2022. With a Pearson correlation of 0.821 and a significance level of 0.000, less than $p\text{-value} = 0.01$.

Keywords: Internal communication, organizational performance, effectiveness and efficiency.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

En el mundo organizacional tanto en empresas privadas como instituciones públicas, la comunicación en un nivel interno, es esencial para que el funcionamiento de una organización sea eficiente, de tal manera que, cada proceso de la cadena de servicio o producción cumpla con los requerimientos de la población, de este modo, la empresa o institución sea competitiva solucionando los múltiples problemas que afronta la sociedad. A nivel internacional en Colombia a lo largo de la historia, todas las organizaciones han ido evolucionando, no solo a nivel productivo y económico, sino también, mejorar los elementos relacionados al talento humano, como es la comunicación interna, de este elemento desprenden el tipo de comunicación que se tiene con los trabajadores del mismo nivel, jefes inmediatos, superiores y gerentes o directores (Sumba et al., 2022). Así también en España en las instituciones de Madrid existe una mala comunicación interna, podría generar riñas, malos entendidos, mal ambiente entre compañeros lo que conlleva a que el desempeño organizacional se vea afectado de forma negativa (Guart, 2020). Así también en México en una institución pública, se evidencia una mala coordinación, se muestra que el 45% no muestra una comunicación horizontal con los directivos, así también muchas de las recomendaciones que los empleados proponen no son escuchados y se hace caso omiso a las opiniones que no sean de la directiva, visto eso, los empleados empezaron a dejar de realizar sus actividades con esmero, disminuyendo su desempeño en la organización (Domínguez, 2019).

A nivel nacional en el Perú, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) menciona que el mal desempeño e insatisfacción del trabajador en una organización, está ligado a diversos factores como las horas de trabajo, la remuneración, el ambiente de trabajo, y la falta de comunicación que existe dentro de la organización, ya sea que el trato entre directivos y empleados no sea el adecuado

esto genera un malestar en el lugar de trabajo. En el departamento de Puno según Hanco et al. (2021) nos menciona el caso de una empresa hotelera donde se evidenció que el 28.6% de los trabajadores tenía un mal desempeño, la interacción de los trabajadores no eran amigables, el autor resalta que la comunicación interna y las relaciones interpersonales entre trabajador gerente no era buena, no se respetaban las opiniones sobre el malestar que les causaba.

En ámbito local, existen instituciones que carecen de una eficiente comunicación interna como lo menciona Fernández y Sánchez (2019) realizaron una investigación en una institución e Tumbes, donde muestra que en el ambiente de trabajo no se coordinaban bien las actividades haciéndolas ineficientes, el estudio muestra que efectivamente la comunicación interna es significativa en un 72% con la productividad y el desempeño del trabajador. En ese contexto, en el presente estudio se evidencia que en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022, se trabaja en cuanto a la desempeño organizacional y comunicación interna, en ese contexto, existen diversos problemas en torno a la comunicación interna entre los colaboradores, jefes inmediatos y directivos, la poca coordinación entre las áreas, hace que se fallen en los datos de la nómina, donde se plasma un cantidad y en realidad es otra, esto a su vez causa que las documentaciones no lleguen en la hora deseada una vez acabado el registro, sumando a esto, se evidencia una baja motivación en los colaboradores, no se cumplen eficientemente las actividades que realizan, no entregan los informes a tiempo, incluso muchas veces se pierden, generándose así un malestar entre trabajadores.

Problema general

Se formuló el siguiente problema de investigación:

¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y el desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022?

El presente estudio se justificó por valor teórico, ya que, el aporte brindado en este estudio será de tipo conceptual, añadiendo nuevas definiciones en torno a las variables tomadas, así también se tomarán valiosas teorías y se contextualizarán para dar un mejor aporte de acuerdo la realidad planteada.

Se justificó por implicaciones prácticas ya que, la data que brindará este estudio pretende ayudar a resolver los conflictos internos de comunicación interna, de este modo se pueda mejorar el ambiente de trabajo y aumentar el desempeño.

Se justificó por utilidad metodológica, ya que, para medir las variables se crearán cuestionarios correspondientes a cada variable, los mismos que, serán validados y verificados por el juicio de expertos, así también serán confiables de acuerdo al coeficiente de Alpha de Cronbach.

Se justificó por relevancia social, ya que, serán los colaboradores los principales actores y beneficiados con el presente trabajo de investigación, de modo que mediante los resultados puedan mejorar la comunicación entre trabajadores y logren un mejor desempeño en la institución.

Objetivo general

Determinar la relación de la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

Objetivos específicos

1. Determinar la relación de la comunicación ascendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.
2. Determinar la relación de la comunicación descendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022
3. Determinar la relación de la comunicación horizontal y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

CAPÍTULO II

2. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Comunicación interna

Definiciones

Se define a la comunicación interna como, es el entorno de coordinación entre la organización y el público, trabaja para facilitar el logro de objetivos específicos de ambos ya través de ella, contribuye al desarrollo de la organización (Fernández y Sánchez, 2019).

Del mismo modo, se define como la acción de analizar, diagnosticar, organizar y mejorar las variables complejas que componen el proceso de comunicación al interior de las instituciones, con el fin de mejorar las interrelaciones entre sus miembros y entre éstos y el público externo, lo que conduce a un mejor funcionamiento de la empresa u organización y fortalece su identidad (Yanastacy, 2021).

La comunicación interna de la organización entrelaza la dependencia de las actividades, y esta debe ser lo suficientemente eficiente para coordinar todas las actividades de la organización, de modo que el desarrollo de las mismas esté enfocado a las metas trazadas (Marín, 2019).

Así también, se define como la estrategia coordinada en correcta armonía cuya finalidad se basa en la completar los objetivos e intereses de la entidad (Jaramillo, 2021).

Para dar un mejor entendimiento a las variables tomadas, en cuanto a la comunicación interna se ha dividido en tres dimensiones las cuales son: Comunicación ascendente, es el tipo de interacción de los trabajadores de los niveles inferiores de la entidad, haciendo llegar sus opiniones, propuestas o quejas a los más altos niveles de la organización.

Así también, comunicación descendente, está contemplado por los más altos rangos de la institución, que va desde los niveles gerenciales hasta los operativos.

La comunicación horizontal, también es llamada la comunicación informal donde la interacción de la comunicación en un mismo nivel, donde hay confianza, por ende, la comunicación no tiene que ser necesariamente formal.

Teoría de la comunicación interna

El enfoque teórico en que se basa la comunicación interna es el modelo humanista, donde se hace énfasis en el trabajo en equipo y el bienestar en común de un grupo de personas es beneficiado, por lo tanto, el factor humano debe mantener lazos y cohesión, sinergia entre los mismos para mejorar cada proceso en la organización, siendo esta importante para una comunicación organización lineal (Quiroga, 2021).

Dentro de este enfoque tenemos algunas teorías, como la teoría del comportamiento organizacional, donde pone énfasis a que toda organización debe funcionar con una comunicación clara, ya que va favorecer al mejor entendimiento y a la expresión de sentimientos, así también se menciona a la comunicación informal, como eje de interacción en todos los niveles, este es un factor de cooperación y ayuda funcional y relacional (Arévalo y Ortiz, 2019).

Así también la teoría de la contingencia, acuñada en los años 60, donde se establece que el tipo de comunicación interna en una organización depende de la cultura y raíces de los integrantes, por lo tanto, el proceso en que las personas comparten e interactúan crea un ambiente social, entonces, se puede decir que la integración de las personas a una sola cultura beneficiará al tipo de comunicación y entendimiento entre ella, dando así un carácter eficiente a las actividades que se desempeña (Marchiori, 2018).

2.1.2. Desempeño organizacional

Definición

Se define al desempeño organizacional como, una eficiente gestión utilizando los recursos necesarios existentes mediante una estrategia logre una combinación para lograr los objetivos organizacionales (Machorro y Romero, 2021). Así también, se define como, la cohesión de los elementos en la producción sumado a los atributos particulares que cada empresa tiene para lograr su propósito en el mercado (Del Río et al., 2021).

Asimismo, son indicadores de desempeño que miden el éxito de una organización mediante las utilidades financieras, así también es necesario conocer el desempeño por áreas, de esa manera poder valor y mejorar ciertas componentes que no están funcionando eficientemente (González et al., 2021).

Así también el desempeño organizacional está dividido en cuatro dimensiones, el resultado de desempeño, hace referencia al grado rendimiento en base a conseguir logros en un determinado periodo, es el sistema de evaluación para que la gestión administrativa de la entidad tenga los índices de resultados.

La dimensión eficiencia y efectividad en torno a la eficiencia, está relacionada al uso adecuado de manera óptima los recursos disponibles para conseguir las metas de la entidad.

En torno a la efectividad, es la utilización de los medios para llegar contundentemente sus propósitos de modo que se cumpla la misión y visión de la empresa. La dimensión continuidad, está referida a la trascendencia de la empresa a lo largo del tiempo en un mercado, ya que a medida que la entidad se preocupe por brindar servicios de calidad y satisfacer a los clientes debe ser competitiva.

Así también se puede definir como la capacidad de mantener los objetivos institucionales con las metas de los colaboradores.

La dimensión empleo de recursos, está referido a la capacidad de la institución para cuidar de sus trabajadores y que estos desarrollen de manera eficiente sus tareas, sin embargo, no solo se refiere al capital humano, sino también a las instalaciones, tecnología, recursos financieros y demás (Machorro y Romero, 2021).

Teoría del desempeño organizacional

En cuanto al enfoque teórico del desempeño organizacional está basado en el enfoque del logro de metas, el cual establece que todas las metas están sujetas al mejoramiento del desempeño, pues cada pequeño esfuerzo de cada agente de la organización llevará al logro deseado, por lo tanto, este sustento teórico nos ayuda a comprender que cada eslabón en la cadena de una empresa es un ente importante para el funcionamiento de este. Sobre este enfoque se enmarca la teoría del establecimiento de metas. (Cuervo, 2019)

De acuerdo con la teoría del establecimiento de metas personales, las metas son efectivas porque indican un nivel aceptable de desempeño. Se necesitan objetivos específicos para lograr de las metas individuales porque establecen un nivel mínimo aceptable de desempeño; por otro lado, los objetivos no son claros o no especifican un nivel de desempeño apropiado o les dicen a las personas que existe un rango de nivel de desempeño aceptable.(Mariño, 2018).

2.2. Antecedentes

Internacionales

Tolici (2021) en su artículo tuvo como objetivo identificar las relaciones entre desempeño organizacional y la cultura organizacional. El método fue no experimental, cuantitativo, descriptivo, la población fue una empresa que contaba con 50 empleados, se realizó encuestas y como instrumento se utilizó un cuestionario. Los resultados muestran una relación significativa entre el desempeño organizacional con la cultura organizacional $\text{sig.}=0.004$ y una correlación de $r=0.746$. La conclusión fue, las organizaciones que adoptan una estrategia enfoque de gestión de su negocio superan a los que no se centran en lograr objetivos a corto o largo plazo. Se han encontrado que la hipótesis del desempeño organizacional está generando desempeño financiero y tiende a aumentar cuando el nivel de enfoque en el capital humano se expande.

Castro y Díaz (2020) en su artículo cuyo objetivo fue identificar la relación de la comunicación interna y la felicidad y bienestar de los empleados. El estudio fue de tipo no experimental, descriptivo, correlacional, la población y muestra fueron 82 empresas españolas se realizaron encuestas, como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran la comunicación interna se relaciona significativamente con la felicidad con un $r= 0.654$ y un $\text{sig.}= 0.003$. Se llegó a la conclusión que, el nivel de felicidad está relacionado a cuan buena es la comunicación entre colaboradores, la satisfacción de estar en un buen ambiente laboral refleja un mejor desempeño, fomentar el diálogo entre áreas es necesario para mejorar la eficiencia.

Siguiendo con, Coaquira (2018) en su artículo cuyo objetivo fue explicar la mejora de desempeño organizacional a través de las prácticas de gestión de calidad. El método fue no experimental, cuantitativo, descriptivo, correlacional, la población y muestra

fueron 40 colaboradores, se realizó encuestas y como instrumento se utilizó un cuestionario. Los resultados muestran una correlación entre el desempeño organizacional y la gestión de calidad con un $r = 0.736$ y un sig de 0.051. La conclusión fue, la gestión de calidad tiene un efecto directo en el desempeño de la organización, asimismo, aporta a la mejora continua en torno al conocimiento y liderazgo. De esa manera los aportes que pueden dar los líderes a la mejora continua del desempeño de la organización es a través de una mejor gestión de todos los recursos utilizados.

Siguiendo con, Sanchis y Bonavía (2018) en su artículo cuyo objetivo fue describir el diagnóstico de la comunicación interna en una empresa. El método fue no experimental, cuantitativo, descriptivo, la población fue una empresa que contaba con 50 empleados, se realizó encuestas y como instrumento se utilizó un cuestionario. Los resultados muestran una comunicación interna baja con un 56%, en cuanto a las dimensiones la comunicación ascendente es media 46% y la comunicación horizontal con es alta 35%. La conclusión fue, al no tener buenos índices de comunicación interna, los objetivos institucionales no fueron alcanzados, ya que, los directivos no proyectan los enfoques de manera clara, la falta de normas afecta a la designación de actividades y trabajos, de tal modo que los procesos no están siendo eficientes.

Así también, López et al. (2018) en su artículo tuvo como objetivo analizar la comunicación interna, el marketing y las prácticas de comercialización. El método fue no experimental, cualitativa, descriptiva, la muestra fueron 67 colaboradores, se realizaron entrevistas se utilizó una guía de entrevista. Los resultados muestran los gerentes no muestran una buena comunicación interna 13%, asimismo se evidencia una comunicación efectiva media 43%, asimismo se muestran discrepancias entre los directivos. La conclusión fue, la falta de comunicación interna de la empresa, afecta al marketing y por ende a las ventas, los gerentes más antiguos no validan las opiniones de sus inferiores, se evidencia un bajo desempeño y desmotivación laboral.

Nacionales

Ludeña y Arbulú (2022) en su artículo cuyo objetivo fue identificar los efectos del trabajo de alto rendimiento en el desempeño organizacional. La metodología fue cualitativa, descriptiva, la muestra fue de 88 colaboradores, se realizaron encuestas y

como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que el capital humano y el compromiso organizacional tiene relación positiva con el desempeño de la organización con un $r = 0.775$ y un $\text{sig.} = 0.341$. La principal conclusión fue que, es importante que la empresa invierta y capacite al talento humano ya que dará efectos positivos al logro de metas en la organización, así también, realizar actividades para motivar al personal para que se sienta comprometido con la entidad.

Jauregui (2021) en su artículo tuvo como objetivo identificar la influencia de las características demográficas del directivo en el desempeño organizacional. La metodología fue cualitativa, descriptiva, la muestra fueron 400 administradores del rubro textil. Los resultados muestran que, el género y la educación tienen una relación significativa con el desempeño organizacional, así también lo es la antigüedad y el puesto directivo. Se concluye que, de acuerdo a las características del directivo no todas son relevantes para mejorar el desempeño de la organización, sin embargo, el respeto por los dirigentes más antiguos es un factor fundamental para el correcto funcionamiento de la empresa.

Cabrera et al. (2020) en su artículo cuyo objetivo fue caracterizar la comunicación interna en los socios del Mercado Ramos Toscano. La metodología de tipo no experimental, mixta, descriptiva simple, muestra fue de 110 socios, se realizaron encuestas y como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que el nivel de comunicación interna es alto (66.4%), con relevancia a la comunicación no formal u horizontal, se muestra una relación positiva y no significativa $r = 0.756$ y un $\text{sig.} = 0.234$ entre la comunicación interna y el rendimiento. Se llegó a la conclusión que, en el entorno que se da el estudio, la mayoría de trabajadores tiene más de tres años en el puesto, por lo cual su comunicación interna es alta, y no formal, el compañerismo y el ambiente es cálido, en torno a la comunicación horizontal con los directos se muestra alto, donde existe un ambiente de respeto mutuo.

Por último, Martínez y Mora (2019) en su artículo cuyo objetivo fue analizar la comunicación interna e identificar las estrategias utilizadas de una empresa telefónica. La metodología fue cualitativa, descriptiva, la muestra fue el acervo documental de la empresa del año 2018, se realizó un análisis documental con el instrumento de guía de análisis documental. Los resultados muestran que, las relaciones de comunicación

y estrategias empresariales muestran una relación positiva y significativa con un Rho de Spearman de 0.556 y un p valor de 0.002. Como conclusión se indica que, las relaciones laborales influyen en el rendimiento, la participación de los empleados debe ser activa siempre y cuando sean escuchados por los gerentes, de esto depende el crecimiento de la empresa.

El enfoque teórico en que se basa la comunicación interna es el modelo humanista, donde se hace énfasis en el trabajo en equipo y el bienestar en común de un grupo de personas es beneficiado, por lo tanto, el factor humano debe mantener lazos y cohesión, sinergia entre los mismos para mejorar cada proceso en la organización, siendo esta importante para una comunicación organización lineal (Quiroga, 2021). Dentro de este enfoque tenemos algunas teorías, como la teoría del comportamiento organizacional, donde pone énfasis a que toda organización debe funcionar con una comunicación clara, ya que va favorecer al mejor entendimiento y a la expresión de sentimientos, así también se menciona a la comunicación informal, como eje de interacción en todos los niveles, este es un factor de cooperación y ayuda funcional y relacional (Arévalo y Ortiz, 2019). Así también la teoría de la contingencia, acuñada en los años 60, donde se establece que el tipo de comunicación interna en una organización depende de la cultura y raíces de los integrantes, por lo tanto, el proceso en que las personas comparten e interactúan crea un ambiente social, entonces, se puede decir que la integración de las personas a una sola cultura beneficiará al tipo de comunicación y entendimiento entre ella, dando así un carácter eficiente a las actividades que se desempeña (Marchiori, 2018).

En cuanto al enfoque teórico del desempeño organizacional está basado en el enfoque del logro de metas, el cual establece que todas las metas están sujetas al mejoramiento del desempeño, pues cada pequeño esfuerzo de cada agente de la organización llevará al logro deseado, por lo tanto, este sustento teórico nos ayuda a comprender que cada eslabón en la cadena de una empresa es un ente importante para el funcionamiento de este. Sobre este enfoque se enmarca la teoría del establecimiento de metas. (Cuervo, 2019) De acuerdo con la teoría del establecimiento de metas personales, las metas son efectivas porque indican un nivel aceptable de desempeño. Se necesitan objetivos específicos para lograr de las metas individuales

porque establecen un nivel mínimo aceptable de desempeño; por otro lado, los objetivos no son claros o no especifican un nivel de desempeño apropiado o les dicen a las personas que existe un rango de nivel de desempeño aceptable.(Mariño, 2018).

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de estudio

El estudio presentó los nuevos conocimientos a través del enfoque cuantitativo, el cual se empezó por el planteamiento de una hipótesis que pretende responder el problema de esta investigación de ese modo la información recaudada en este apartado, dieron valores que cuantifiquen a las variables que precisan para contrastar las hipótesis.

Los estudios cuantitativos pretenden responder a las preguntas de una forma cuantificable y medible bajo lineamientos numéricos (Hernández et al., 2014).

La investigación fue elevada a la categoría aplicada, ya que este tipo de estudios busca la generación aplicación del conocimiento para resolver directamente algún problema de la sociedad de modo que se genere un conocimiento práctico que pueda usar la sociedad. (Hernández & Mendoza, 2018).

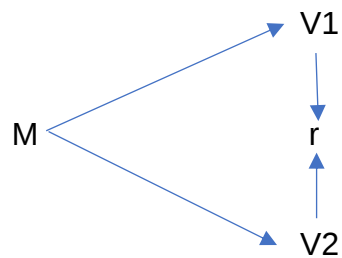
El estudio fue descriptivo y correlacional, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r) por paramétrica; ya que se observó la correlación de dos o más factores y se considera de acuerdo a lo investigado (Dorantes et al., 2016)

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, estos tratados se limitan a observar la interacción de ciertos fenómenos en un lugar determinado sin alterar necesariamente su estructura (Tabone et al., 2021).

La investigación se presenta bajo un corte transversal ya que tomó un momento en el tiempo donde se conocerá la interacción de las variables en este caso será durante el año 2022. Estos tratados buscan recolectar datos en un momento específico donde es enriquecedor conocer cómo se manifiestan los fenómenos a observar (Hernández & Mendoza, 2018)

Se esquematiza de la siguiente manera:



M = Muest

V1 = Comunicación interna

V2 = Desempeño organizacional

r = Correlación

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

El estudio presentó una población finita constituida por los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Las poblaciones finitas, son denominadas al tipo de población en el cual se conoce la cantidad exacta de participantes a investigar (Hernández et al., 2014).

Población de investigación.

Descripción	Trabajadores
A1 – Jefatura Zonal	1
A2 – Personal Nombrado	2
A3 – Personal CAS	4
A4 – Personal terceros	21
TOTALES	28

Nota: Oficina del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores que tengan al contacto directo con los servicios que brinda el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

- **Criterios de exclusión:** Trabajadores de mantenimiento y personal de servicio del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

Muestra

La muestra fueron los 28 trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. La muestra se define como la parte sesgada de cierta cantidad de elementos que se toma para ser medida (Myles, 2015). Para esta investigación se aplicará una muestra censal en donde se aplicará a todos los participantes de la población.

Muestreo

Fue por conveniencia o también llamados intencionales ya que actualmente en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022, solo cuenta con 28 miembros del personal. El muestreo intencionado que está dentro de los no probabilísticos se define como el conjunto de elementos escogidos por el investigador ya que tiene el completo conocimiento y eso de estos (Ochrana, 2018).

Unidad de análisis: Trabajador del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos: La encuesta se utilizó como técnica de recopilación de información. La encuesta se define como la recopilación de datos de un determinado grupo de personas o artículos a través de enunciados o preguntas para obtener la data deseada (Paravié, 2020).

Instrumentos de recolección de datos: Para la captación de información el cuestionario actuó como una herramienta para este estudio el cual tuvo una estructura organizada de ítems. Para la variable comunicación interna el cuestionario comprende 21 enunciados, distribuidos en tres dimensiones; Dimensión comunicación ascendente (ítem:1 – 8), comunicación descendente (ítems: 9 – 14), comunicación horizontal (ítems: 15 – 21). Las respuestas del del cuestionario están en una escala de Likert de nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4 y siempre=5.

Así también para la variable desempeño organizacional cuyo cuestionario tuvo 19 enunciados divididos en cuatro dimensiones las cuales son las siguientes; Dimensión resultado del desempeño (ítems: 1 al 9), eficiencia y efectividad (ítems 10 – 12), continuidad (ítems: 13 – 16) y empleo y recursos (ítems: 17 al 19). Las respuestas del

del cuestionario están en una escala de Likert Totalmente en desacuerdo=1; En desacuerdo=2; Indiferente=3; De acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5.

Validez: Dado la reglamentación de la universidad se validaron ambos instrumentos por el juicio de tres profesionales relacionados a nuestras variables. la técnica del juicio de expertos, que consiste en verificar la confiabilidad de una herramienta, es decir, se refiere a la opinión a largo plazo de expertos con conocimientos profundos sobre este tema (Ochrana, 2018).

Los cuestionarios fueron valorados, siendo estos puntajes satisfactorios, por lo tanto, se promedia para ambos cuestionarios un puntaje adecuado y representativo que de coherencia y concordancia entre los profesionales.

Confiabilidad: La confiabilidad fue medido por el alfa de Cronbach los cuales será a través de una prueba piloto de 10 colaboradores siendo que el coeficiente resultante debe ser mayor a 0.70 de acuerdo a los estándares de la universidad.

El cuestionario de evaluación de la gestión de calidad y atención al usuario: siendo validados por juicio de expertos representados por los Mg. Guerrero García Galvani; Mg. Escobedo Gálvez José Fernando; y Mg. Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos

De modo que el estudio no presente ningún altercado se consideró que una primera instancia solicitar a la institución la realización de la encuesta, cuya solicitud fue sustentando mediante un documento donde se consideró la aprobación y la aceptación con consentimiento de aplicabilidad de los cuestionarios, dicha actividad se realizó con total confidencialidad con finalidad primordial es la captación de información académica. Una vez acordado la fecha de la encuesta se recopilaron los datos dando a conocer a los involucrados el objetivo del estudio y que dichos colaboradores participen bajo su voluntad. Después de la aplicación de los instrumentos se procedió a su ordenamiento y estructuración en el programa Microsoft Excel para después procesarlos en el programa estadístico SPSS versión 28.0 con el fin de obtener resultados los cuales fueron presentados en tablas y figuras.

El análisis fue en un nivel descriptivo ya que en el estudio se mostró y trató de describir las variables de acuerdo a sus características, comportamientos a partir de un contexto determinado, datos cuales fueron presentados en figuras de frecuencia con datos porcentuales.

También fue de nivel inferencial ya que se expusieron los resultados de las correlaciones a partir de los datos arrojados del SPSS, de esa manera se pudo identificar el grado de correlación que existen entre los elementos de estudio.

3.5. Hipótesis

3.5.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

H0: No existe relación entre la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

3.5.2. Hipótesis específicas:

H1: Existe relación entre la comunicación ascendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

H01: No existe relación entre la comunicación ascendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

H2: Existe relación entre la comunicación descendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

H02: No existe relación entre la comunicación descendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

H3: Existe relación entre la comunicación horizontal y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

H03: No existe relación entre la comunicación horizontal y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

3.6. Definición y operacionalización de variables

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN
Variable 1: Comunicación interna	Se define como la estrategia coordinada en correcta armonía cuya finalidad se basa en la completar los objetivos e intereses de la entidad.(Jaramillo, 2021)	La comunicación interna se medirá a través de la comunicación ascendente, descendente y horizontal.	Comunicación ascendente	Comunica oportunamente Brinda atención Tiene en cuenta los comentario y sugerencias	1 - 8	Escala ordinal con medición Likert
			Comunicación descendente	Recibe información Comprende lo solicitado Comunicación clara y asertiva	9 - 14,	
			Comunicación horizontal	Solución de problemas Comunicación informal Mensaje claro y coherente	15 -21	

Nota: Elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA MEDICIÓN
Variable 2: Desempeño organizacional	Una eficiente gestión utilizando los recursos necesarios existentes mediante una estrategia logre una combinación para lograr los objetivos organizacionales. (Machorro y Romero, 2021)	El compromiso laboral será medido a través del compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo	Resultado del desempeño	Satisfacción del colaborador Beneficios y remuneración Expansión de servicios Calidad de servicio Suficiencia de personal	1 - 9	Escala ordinal con medición Likert
			Eficiencia y efectividad	Servicios eficientes Organización y gestión Eficiencia, costo y oportunidad	10 - 12	
			Continuidad	Continuidad de la atención Condiciones administrativas Continuidad en la atención especializada	13 - 16	
			Empleo de recursos	Uso eficiente de recursos Empleo con eficiencia los recursos Utiliza con eficiencia la infraestructura	17 - 19	

3.7. Aspectos éticos

Se contó con el respeto hacia la totalidad de los participantes de la investigación, siendo complementado ello, con la posibilidad de autonomía que todo participante tendrá, con la finalidad de que este puede responder los cuestionamientos establecidos, por voluntad propia. Se aplicaron los principios éticos del código en los cuales se aplicó el beneficencia en donde la investigación procurará el bienestar de los trabajadores sin perjudicar su tranquilidad; integridad humana en donde se le consideró a los colaboradores como lo más importante dentro de la investigación independientemente de su nivel económico social, género o cultura; justicia a través del trato igualitario sin generar algún tipo de exclusión; responsabilidad y transparencia en donde el investigador asumió cada consecuencia respecto a la aplicación de la investigación y la divulgación o presentación de los resultados para demostrar el código ético profesional.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

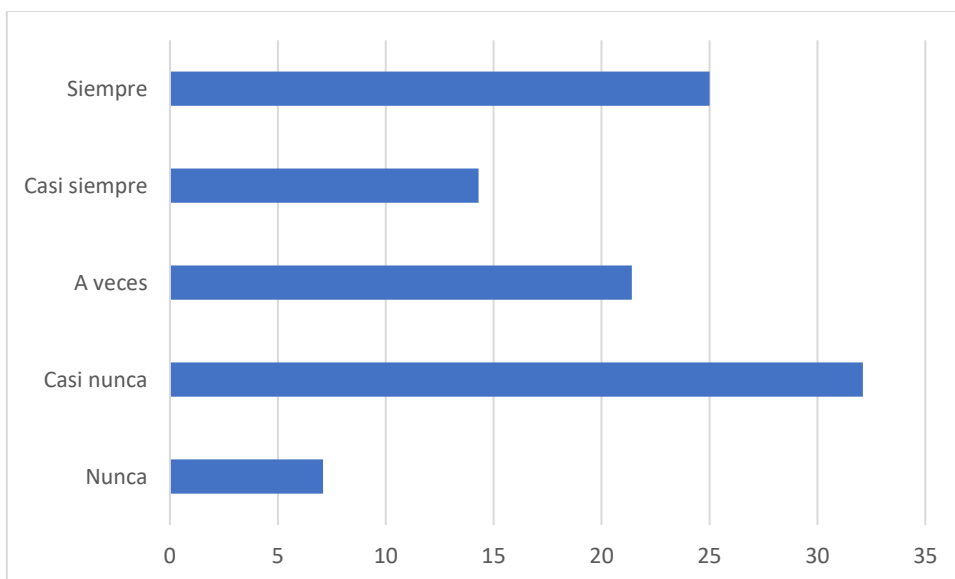
Estadística descriptiva

Tabla 1.

¿Informa oportunamente sobre el trabajo a los superiores?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	9	32.1
A veces	6	21.4
Casi siempre	4	14.3
Siempre	7	25.0
Total	28	100.0

Figura 1.



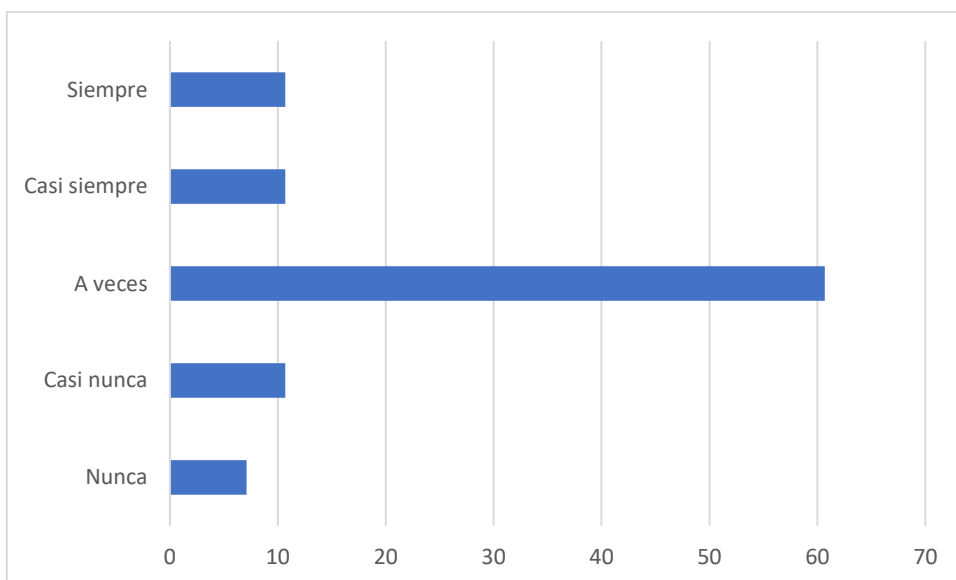
En la tabla 1 y figura 1 el 32.1% considera que casi nunca se informa oportunamente sobre el trabajo a sus superiores.

Tabla 2.

¿Los superiores brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	3	10.7
A veces	17	60.7
Casi siempre	3	10.7
Siempre	3	10.7
Total	28	100.0

Figura 2.



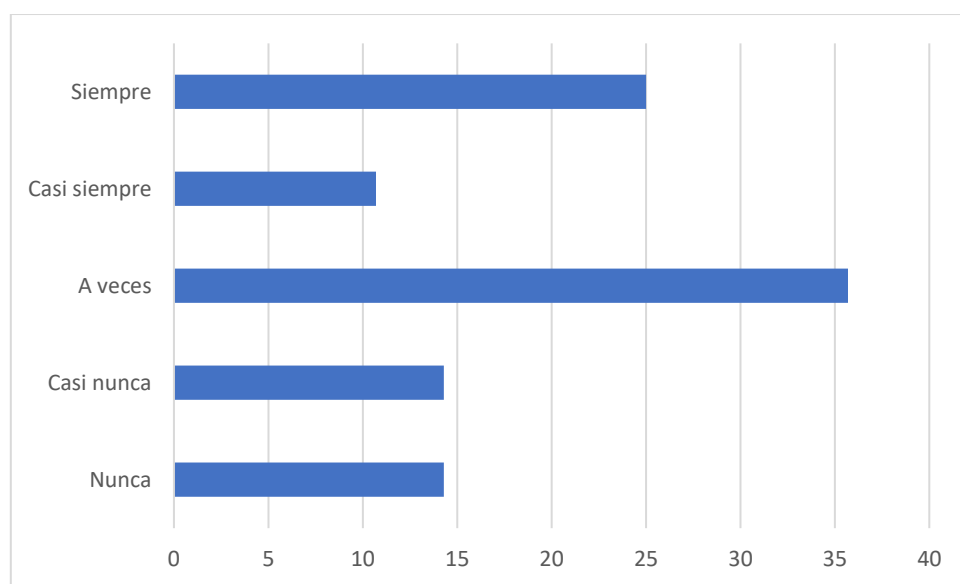
En la tabla 2 y figura 2 el 60.7% considera que casi nunca los superiores brindan atención cuando se les informa algo referente al trabajo.

Tabla 3.

¿Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores?

Opción	N	%
Nunca	4	14.3
Casi nunca	4	14.3
A veces	10	35.7
Casi siempre	3	10.7
Siempre	7	25.0
Total	28	100.0

Figura 3.



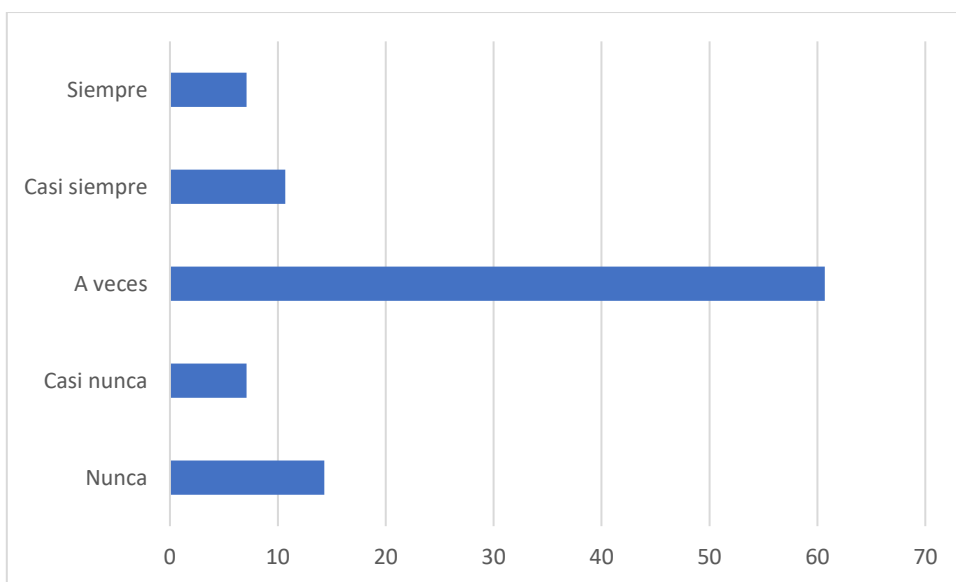
En la tabla 3 y figura 3 el 35.7% considera que a veces hacen llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores.

Tabla 4.

¿Los superiores, le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal?

Opción	N	%
Nunca	4	14.3
Casi nunca	2	7.1
A veces	17	60.7
Casi siempre	3	10.7
Siempre	2	7.1
Total	28	100.0

Figura 4.



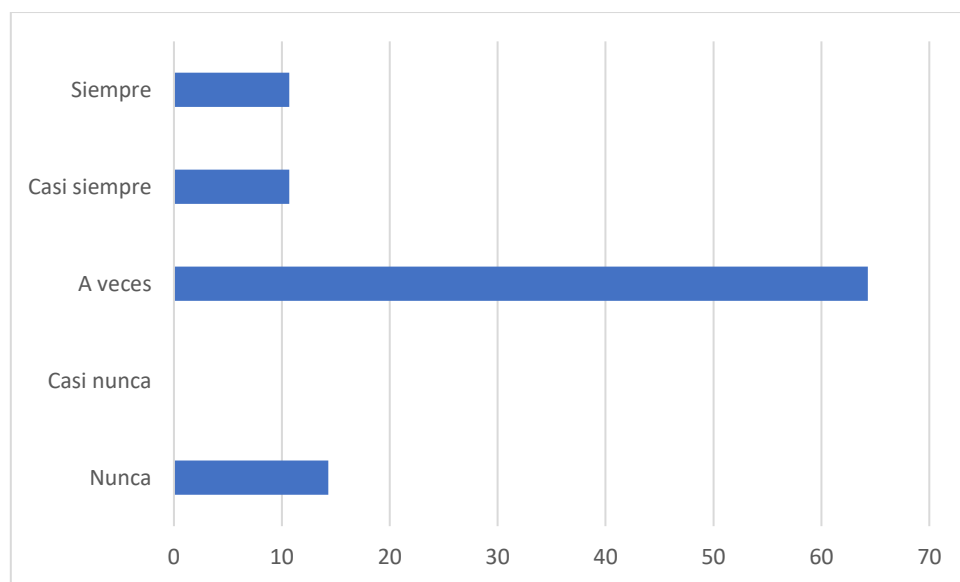
En la tabla 4 y figura 4 se aprecia que el 60.7% considera que a veces los superiores le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.

Tabla 5.

¿Los comentarios o sugerencias acerca que hace a las autoridades son tomadas en cuenta?

Opción	N	%
Nunca	4	14.3
Casi nunca	0	0.0
A veces	18	64.3
Casi siempre	3	10.7
Siempre	3	10.7
Total	28	100.0

Figura 5.



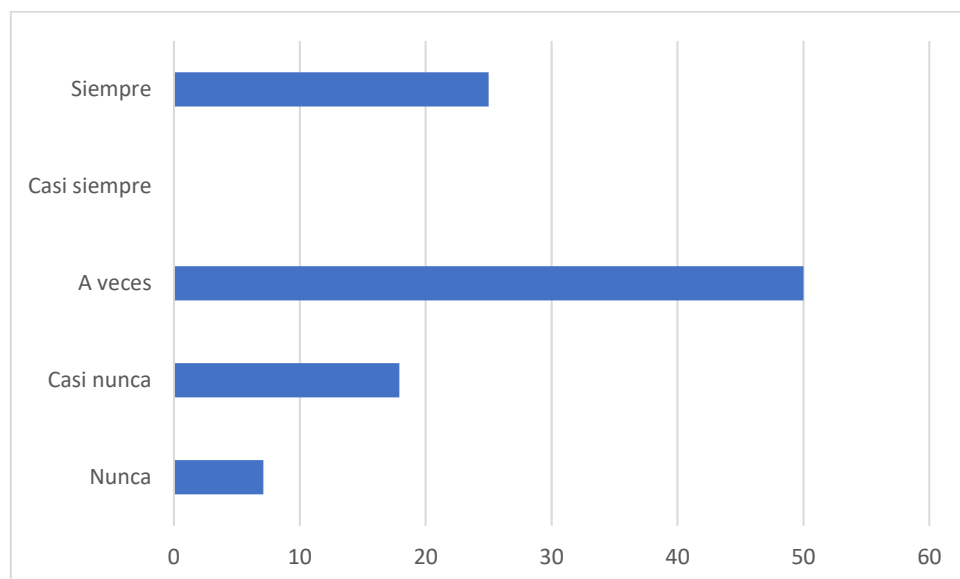
En la tabla 5 y figura 5 se aprecia que el 64.3% considera que a veces los comentarios o sugerencias acerca que se hacen a las autoridades son tomadas en cuenta.

Tabla 6.

¿Comunica a los superiores sobre las cosas que dificultan su trabajo?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	5	17.9
A veces	14	50.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	7	25.0
Total	28	100.0

Figura 6.



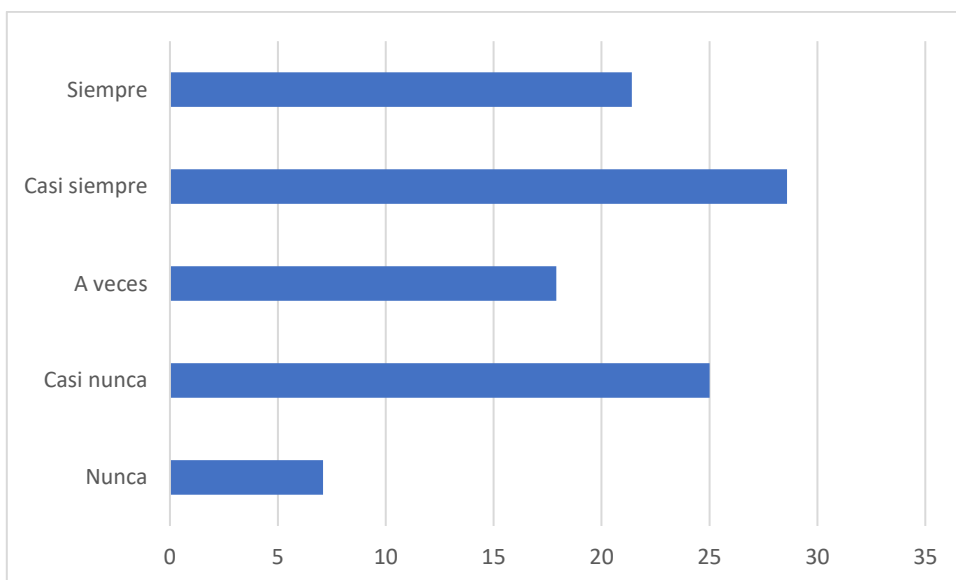
En la tabla 6 y figura 6 se aprecia que el 50.0% considera que a veces se comunica a los superiores sobre las cosas que dificultan su trabajo.

Tabla 7.

¿Comunica a los superiores sobre los resultados y triunfos institucionales?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	7	25.0
A veces	5	17.9
Casi siempre	8	28.6
Siempre	6	21.4
Total	28	100.0

Figura 7.



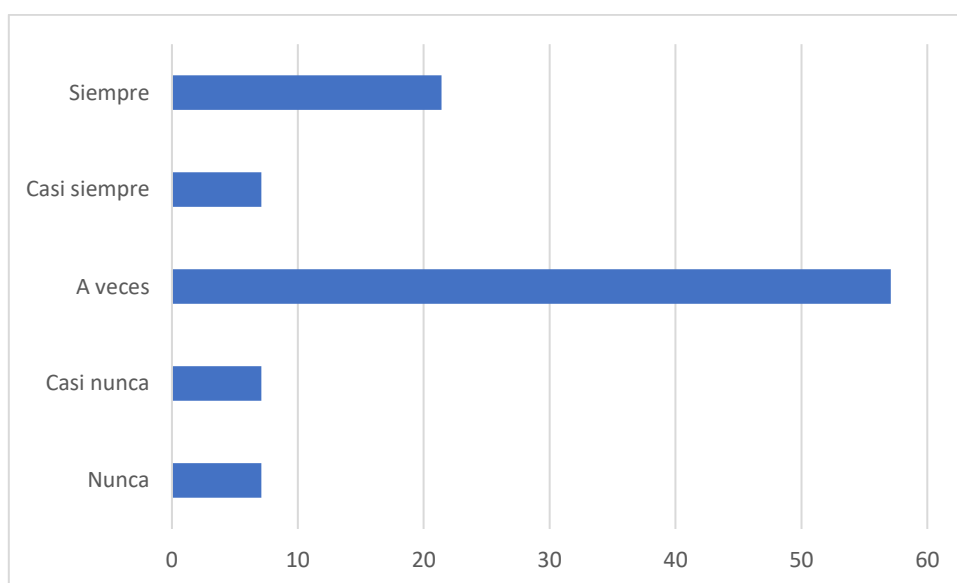
En la tabla 7 y figura 7 se aprecia que el 28.6% consideran que casi siempre se comunica a los superiores sobre los resultados y triunfos institucionales.

Tabla 8.

¿Comunica a los superiores sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	2	7.1
A veces	16	57.1
Casi siempre	2	7.1
Siempre	6	21.4
Total	28	100.0

Figura 8.



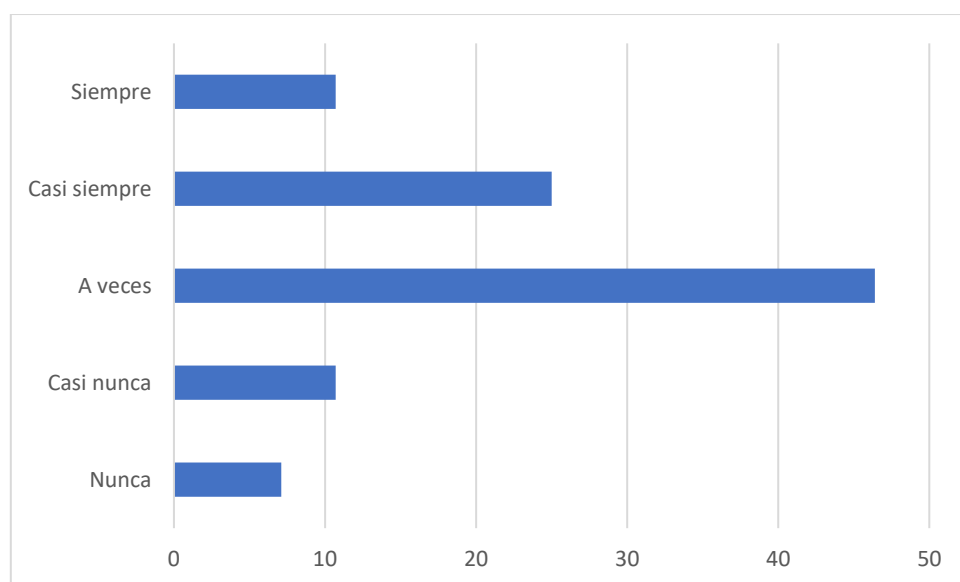
En la tabla 8 y figura 8 se aprecia que el 57.1% considera que a veces se comunica a los superiores sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.

Tabla 9.

¿La información que recibe de los superiores es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	3	10.7
A veces	13	46.4
Casi siempre	7	25.0
Siempre	3	10.7
Total	28	100.0

Figura 9.



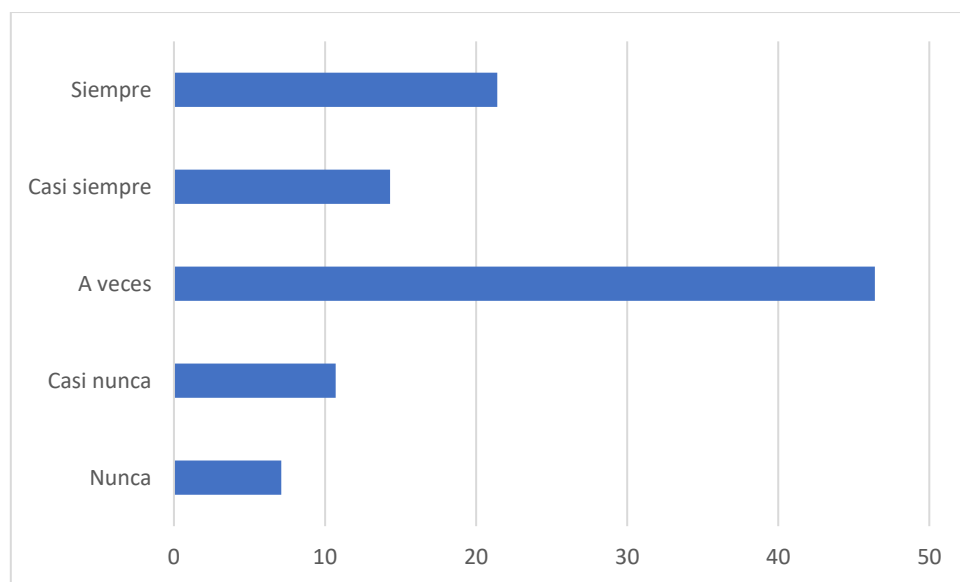
En la tabla 9 y figura 9 se aprecia que el 46.4% considera que a veces la información que reciben de los superiores es útil e importante para el desarrollo de las actividades programadas.

Tabla 10.

¿Los comentarios y sugerencias que hacen los superiores respecto a su labor institucional las toma en cuenta?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	3	10.7
A veces	13	46.4
Casi siempre	4	14.3
Siempre	6	21.4
Total	28	100.0

Figura 10.



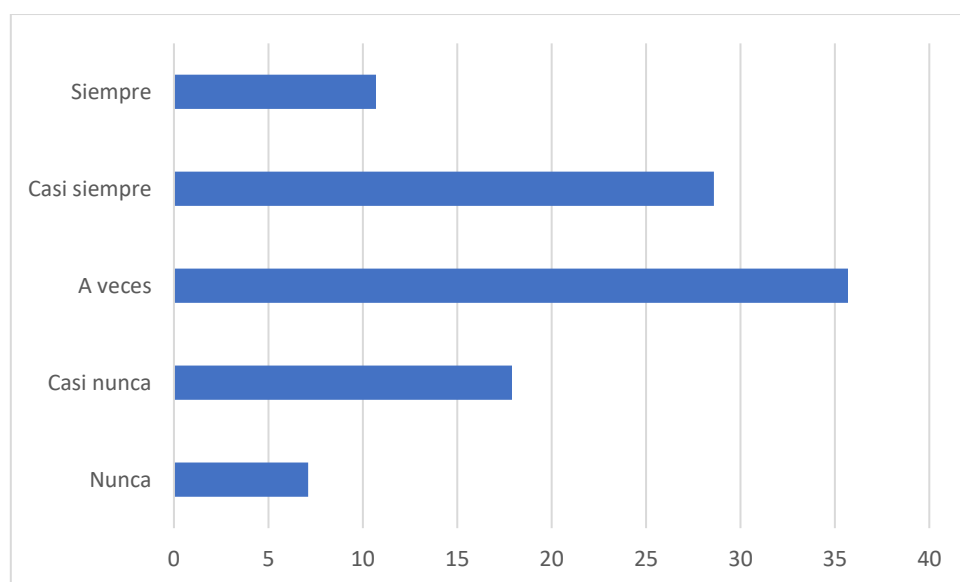
En la tabla 10 y figura 10 se aprecia que el 46.4% considera que a veces los comentarios y sugerencias que hacen los superiores respecto a su labor institucional las toman en cuenta.

Tabla 11.

¿Los superiores utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	5	17.9
A veces	10	35.7
Casi siempre	8	28.6
Siempre	3	10.7
Total	28	100.0

Figura 11.



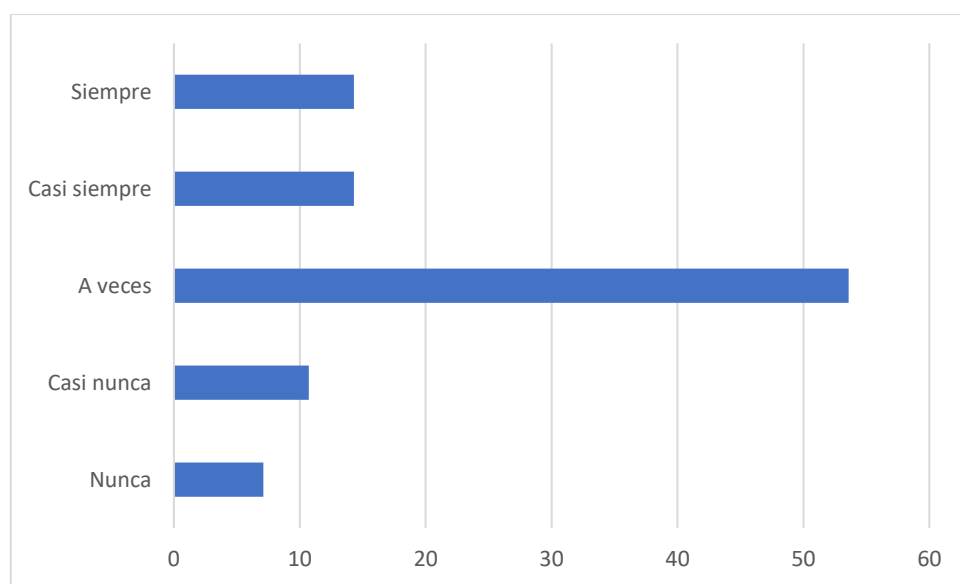
En la tabla 11 y figura 11 el 35.7% consideran que a veces los superiores utilizan un lenguaje apropiado que le permitan comprender claramente lo que le solicitan.

Tabla 12.

¿Los superiores le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	3	10.7
A veces	15	53.6
Casi siempre	4	14.3
Siempre	4	14.3
Total	28	100.0

Figura 12.



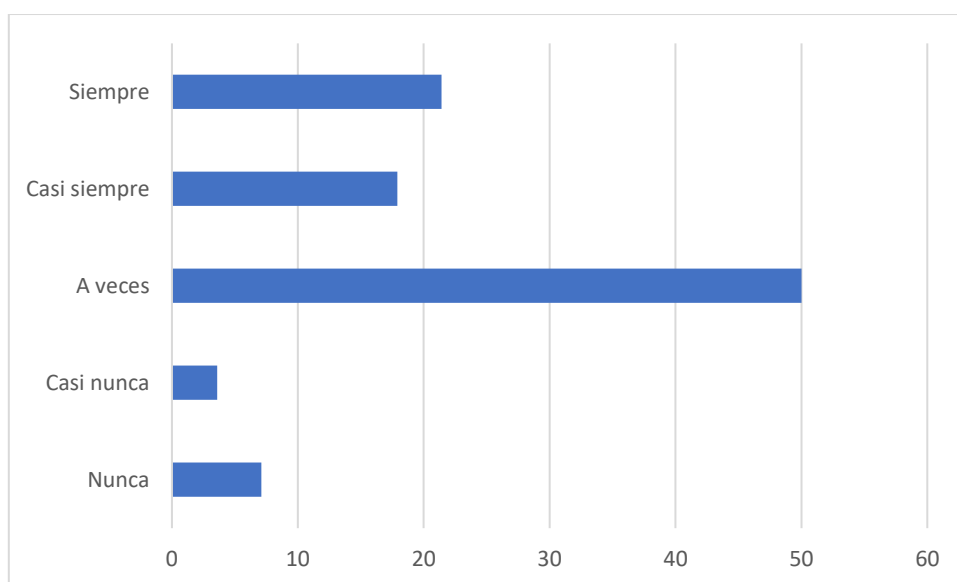
En la tabla 12 y figura 12 se aprecia que el 53.6% considera que a veces los superiores le dan toda la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.

Tabla 13.

¿Los superiores le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	1	3.6
A veces	14	50.0
Casi siempre	5	17.9
Siempre	6	21.4
Total	28	100.0

Figura 13.



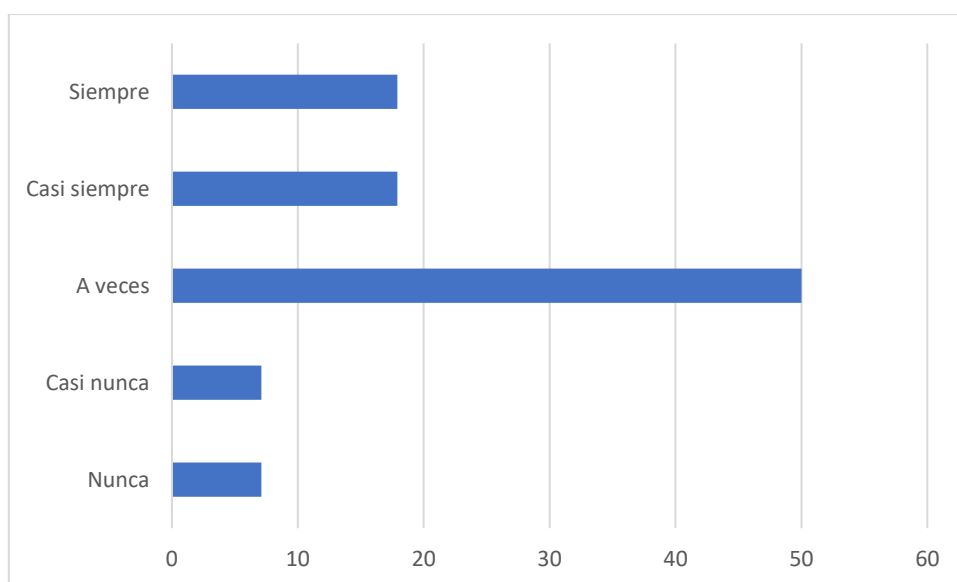
En la tabla 13 y figura 13 se aprecia que el 50.0% considera que a veces los superiores le dan confianza y libertad como para discutir temas institucionales.

Tabla 14.

¿Los superiores le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	2	7.1
A veces	14	50.0
Casi siempre	5	17.9
Siempre	5	17.9
Total	28	100.0

Figura 14.



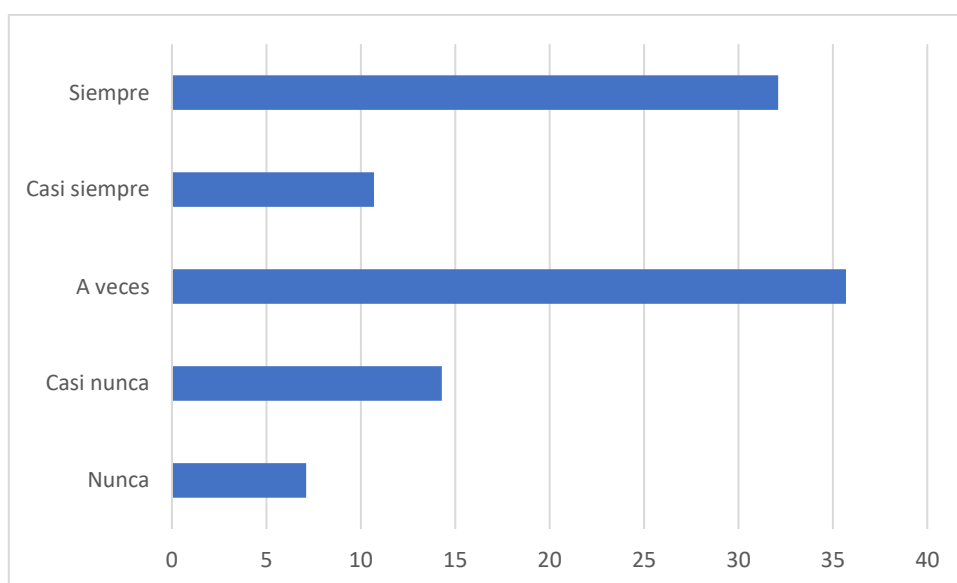
En la tabla 14 y figura 14 se aprecia que el 50.0% consideran que los superiores le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar.

Tabla 15.

¿Mantiene una comunicación fluida con sus colegas?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	4	14.3
A veces	10	35.7
Casi siempre	3	10.7
Siempre	9	32.1
Total	28	100.0

Figura 15.



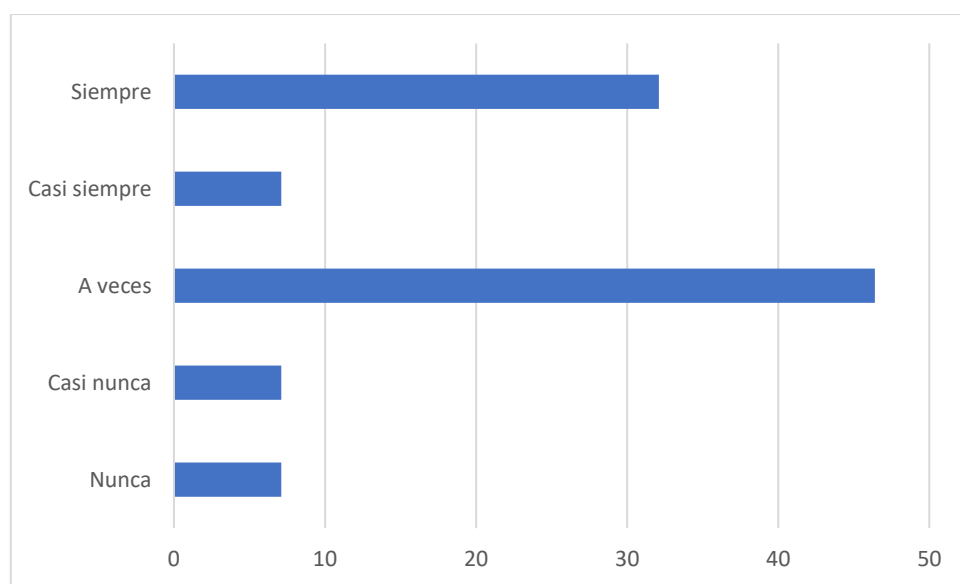
En la tabla 15 y figura 15 se aprecia que el 35.7% considera que a veces mantienen una comunicación fluida con sus colegas.

Tabla 16.

¿La comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	2	7.1
A veces	13	46.4
Casi siempre	2	7.1
Siempre	9	32.1
Total	28	100.0

Figura 16



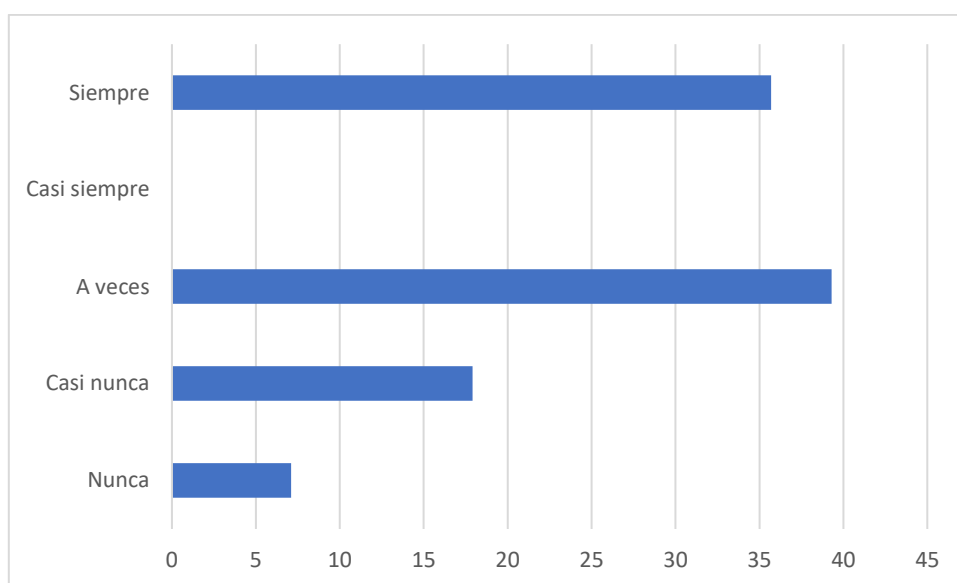
En la tabla 16 y figura 16 se aprecia que el 46.4% considera que a veces la comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás.

Tabla 17.

¿Los colaboradores, deben ser corteses de manera constante entre ellos?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	5	17.9
A veces	11	39.3
Casi siempre	0	0.0
Siempre	10	35.7
Total	28	100.0

Figura 17.



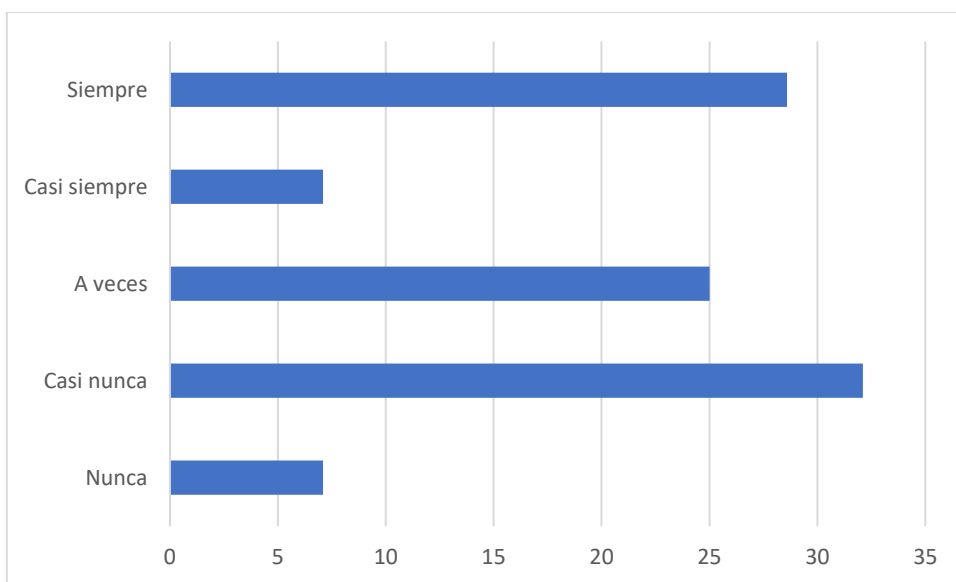
En la tabla 17 y figura 17 se aprecia que el 39.3% considera que los colaboradores deben ser corteses de manera constante entre ellos.

Tabla 18.

¿La comunicación entre colaboradores permite compartir prácticas profesionales exitosas?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	9	32.1
A veces	7	25.0
Casi siempre	2	7.1
Siempre	8	28.6
Total	28	100.0

Figura 18.



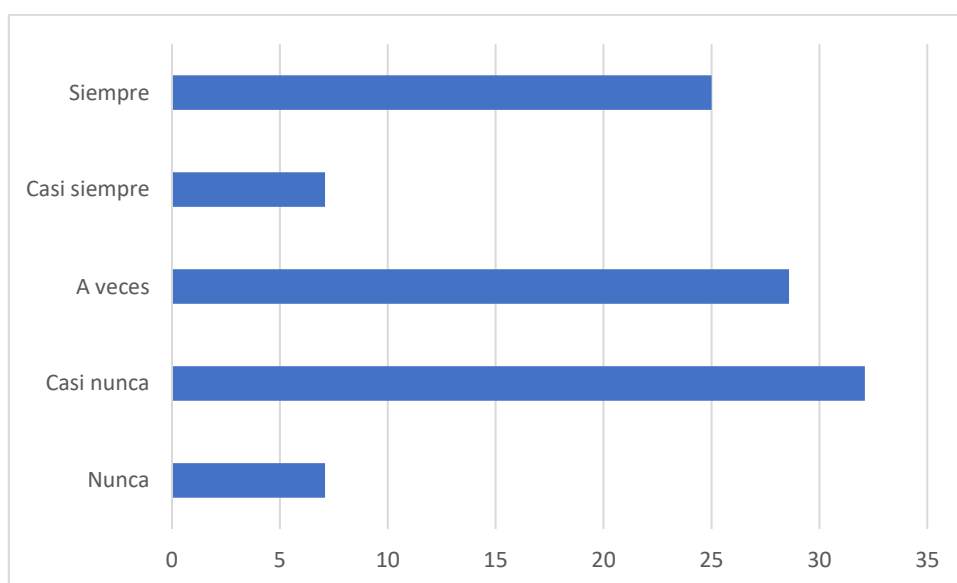
En la tabla 18 y figura 18 se aprecia que el 32.1% considera que casi nunca la comunicación entre colaboradores permite prácticas profesionales exitosas.

Tabla 19.

¿Mantiene una comunicación clara y transparente entre trabajadores?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	9	32.1
A veces	8	28.6
Casi siempre	2	7.1
Siempre	7	25.0
Total	28	7.1

Figura 19.



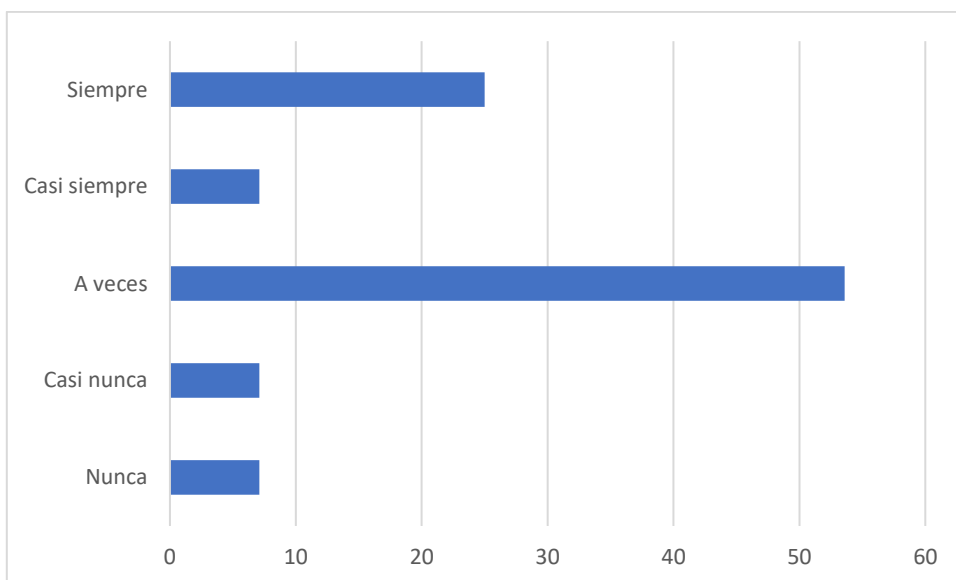
En la tabla 19 y figura 19 se aprecia que el 32.1% consideran que a veces mantienen una comunicación clara y transparente entre trabajadores.

Tabla 20.

¿Se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas o sugerencias de los demás?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	2	7.1
A veces	15	53.6
Casi siempre	2	7.1
Siempre	7	25.0
Total	28	100.0

Figura 20.



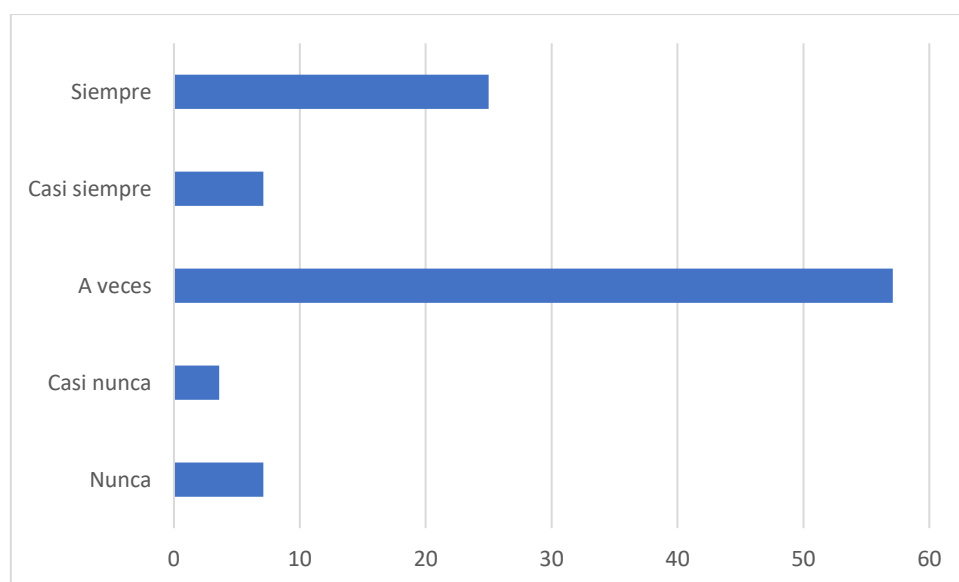
En la tabla 20 y figura 20 se aprecia que el 53.6% considera que a veces se respeta y se tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias de los demás

Tabla 21.

¿La comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	1	3.6
A veces	16	57.1
Casi siempre	2	7.1
Siempre	7	25.0
Total	28	100.0

Figura 21.



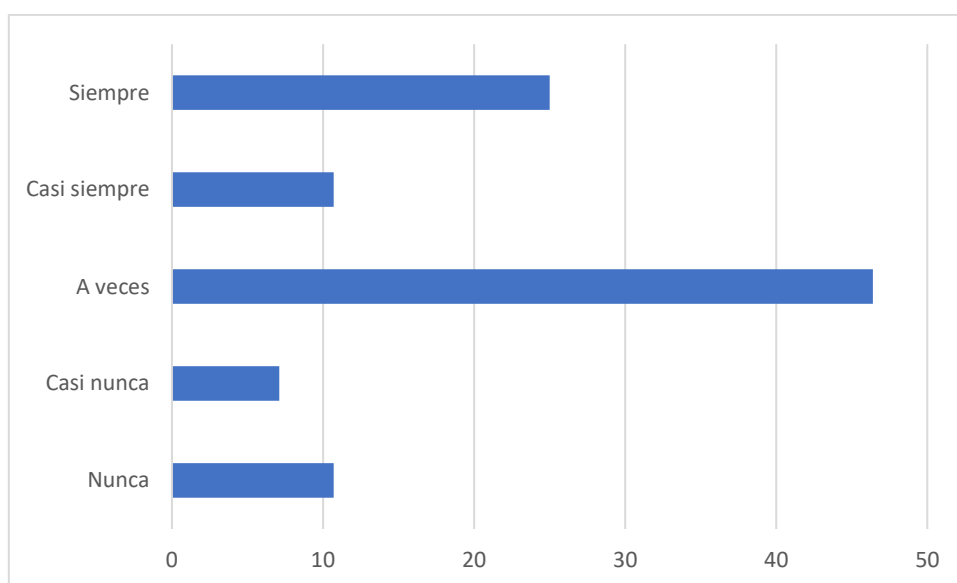
En la tabla 21 y figura 21 se aprecia que el 57.1% considera que a veces la comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro.

Tabla 22.

¿Estás satisfecho con los servicios brindados?

Opción	N	%
Nunca	3	10.7
Casi nunca	2	7.1
A veces	13	46.4
Casi siempre	3	10.7
Siempre	7	25.0
Total	28	100.0

Figura 22.



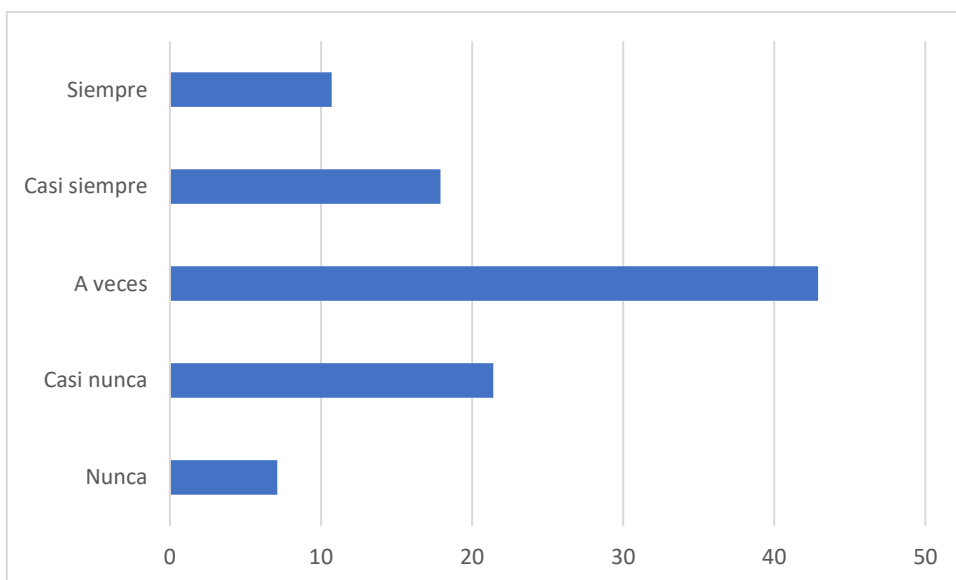
En la tabla 21 y figura 22 se aprecia que el 46.4% considera que a veces están satisfechos con los servicios brindados.

Tabla 23.

¿El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	6	21.4
A veces	12	42.9
Casi siempre	5	17.9
Siempre	3	10.7
Total	28	100.0

Figura 23.



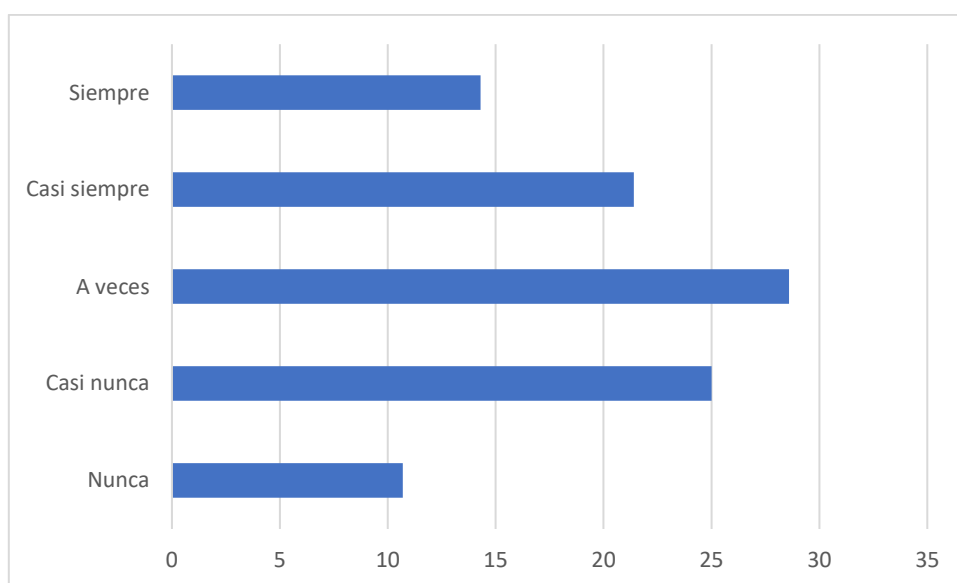
En la tabla 23 y figura 23 se aprecia que el 42.9% considera que a veces el sistema de remuneraciones y beneficios es satisfactorios.

Tabla 24.

¿La calidad global del servicio está mejorando constantemente?

Opción	N	%
Nunca	3	10.7
Casi nunca	7	25.0
A veces	8	28.6
Casi siempre	6	21.4
Siempre	4	14.3
Total	28	100.0

Figura 24.



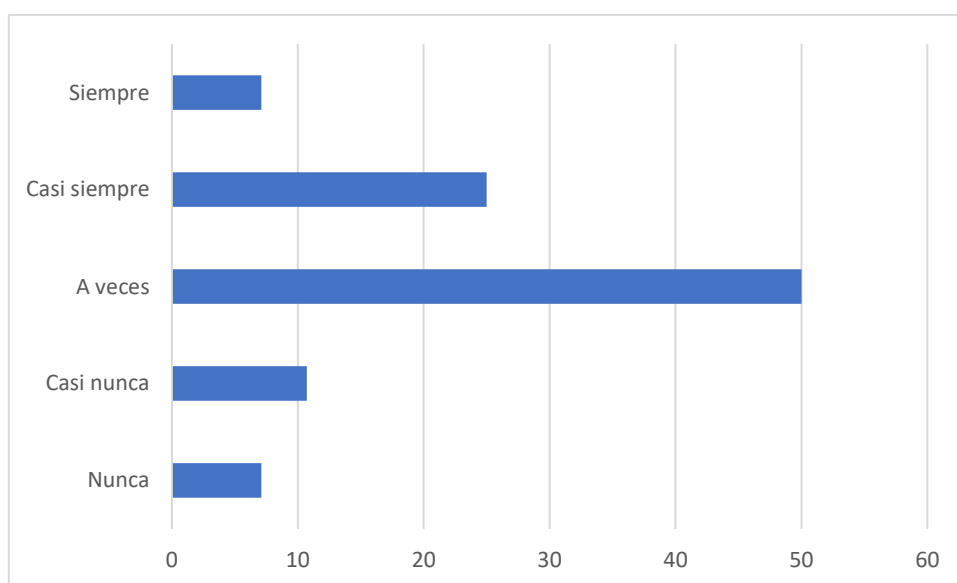
En la tabla 24 y figura 24 se aprecia que el 28.6% considera que a veces la calidad global del servicio está mejorando constantemente.

Tabla 25.

¿Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los superiores han mejorado?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	3	10.7
A veces	14	50.0
Casi siempre	7	25.0
Siempre	2	7.1
Total	28	100.0

Figura 25.



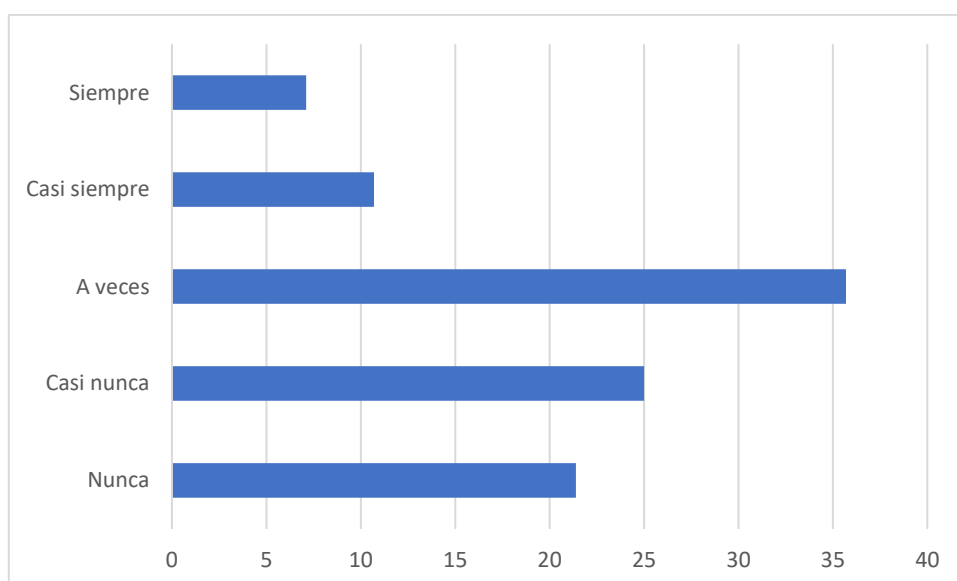
En la tabla 25 y figura 25 se aprecia que el 50.0% consideran que a veces las evaluaciones del desempeño por parte de los superiores han mejorado.

Tabla 26.

¿El número de directivos es suficiente?

Opción	N	%
Nunca	6	21.4
Casi nunca	7	25.0
A veces	10	35.7
Casi siempre	3	10.7
Siempre	2	7.1
Total	28	100.0

Figura 26.



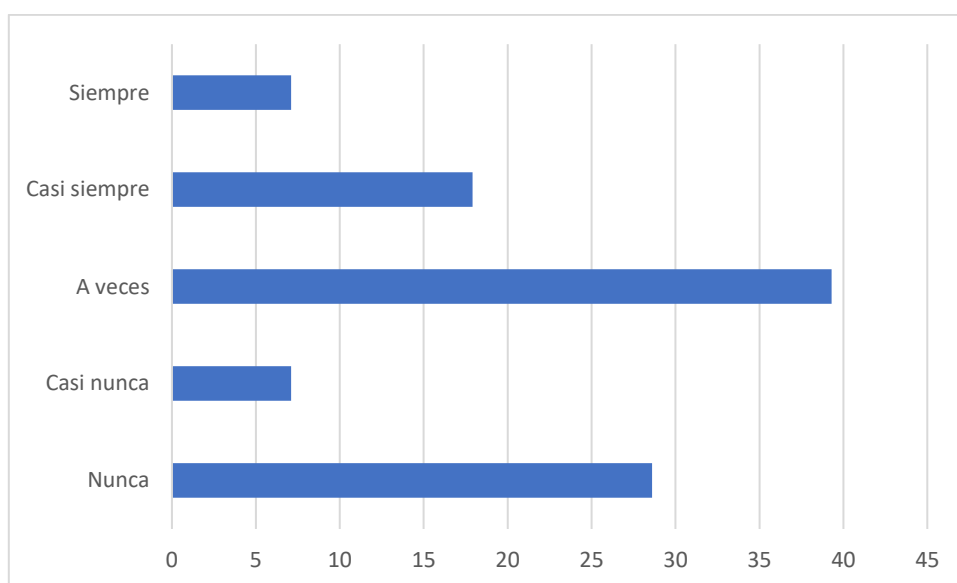
En la tabla 26 y figura 26 se aprecia que el 35.7% considera que a veces el número de directivos es suficiente.

Tabla 27.

¿El número de especialistas es suficiente?

Opción	N	%
Nunca	8	28.6
Casi nunca	2	7.1
A veces	11	39.3
Casi siempre	5	17.9
Siempre	2	7.1
Total	28	100.0

Figura 27.



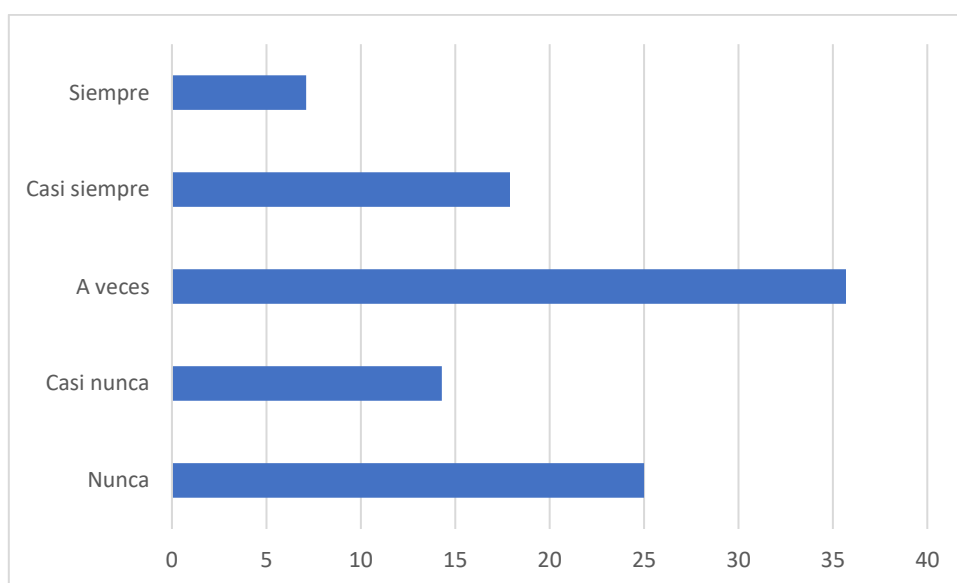
En la tabla 27 y figura 27 se aprecia que el 39.3% considera que a veces el número de especialistas es suficiente.

Tabla 28.

¿El número coordinadores es suficiente?

Opción	N	%
Nunca	7	25.0
Casi nunca	4	14.3
A veces	10	35.7
Casi siempre	5	17.9
Siempre	2	7.1
Total	28	100.0

Figura 28.



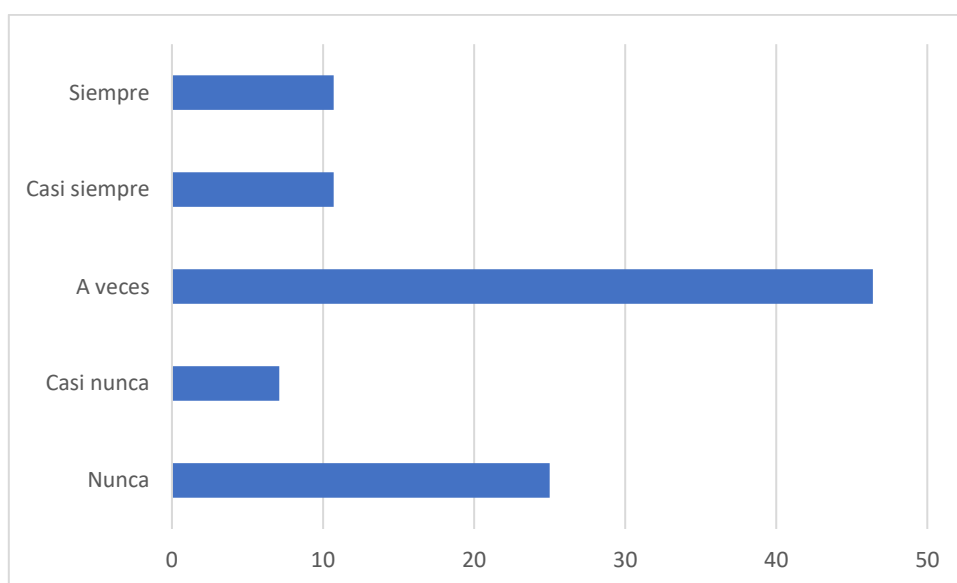
En la tabla 28 y figura 28 se aprecia que el 35.7% considera que a veces el número de coordinadores es suficiente.

Tabla 29.

¿El número de empleados administrativos es suficiente?

Opción	N	%
Nunca	7	25.0
Casi nunca	2	7.1
A veces	13	46.4
Casi siempre	3	10.7
Siempre	3	10.7
Total	28	100.0

Figura 29.



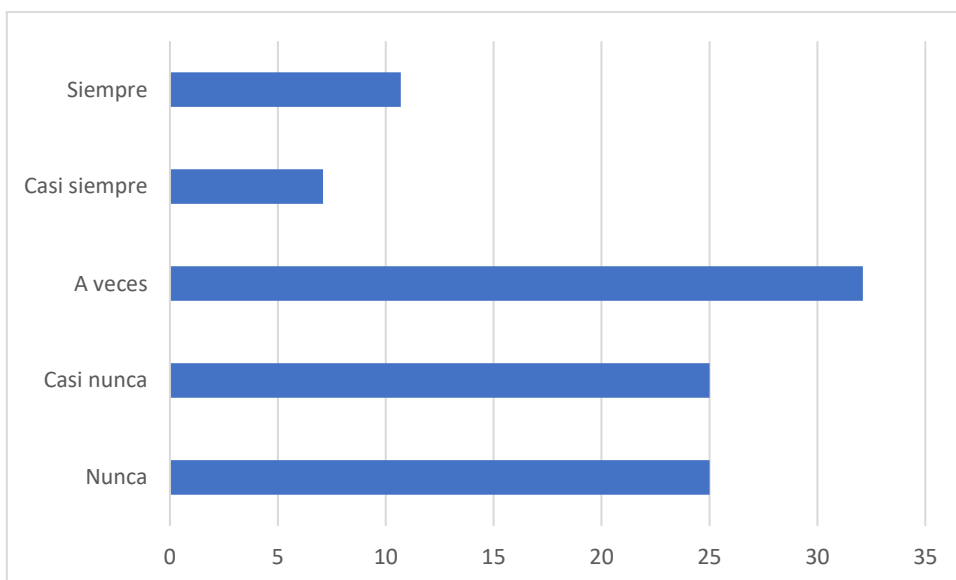
En la tabla 29 y figura 29 se aprecia que el 46.4% considera que a veces el número de empleados administrativos es suficiente.

Tabla 30.

¿El número de personal de servicio es suficiente?

Opción	N	%
Nunca	7	25.0
Casi nunca	7	25.0
A veces	9	32.1
Casi siempre	2	7.1
Siempre	3	10.7
Total	28	100.0

Figura 30.



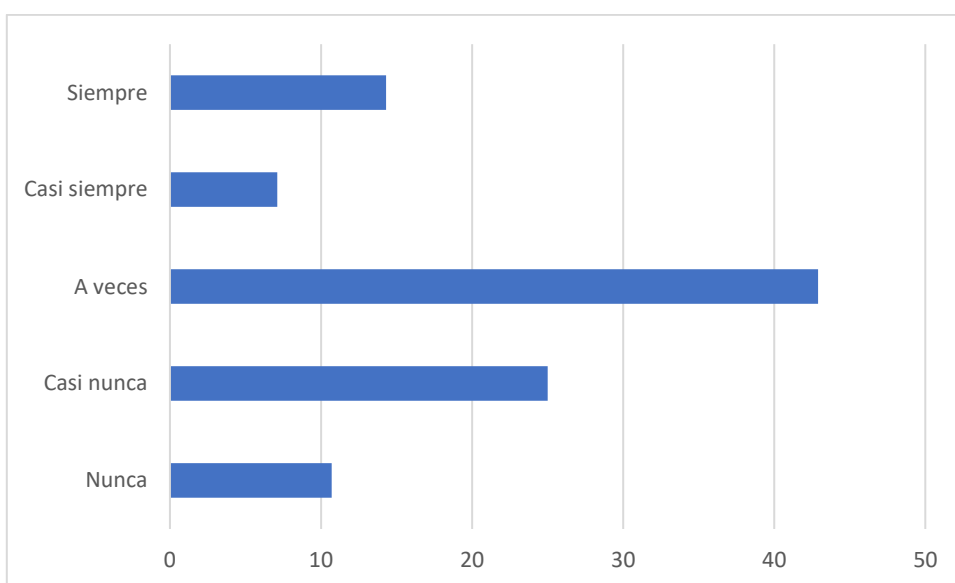
En la tabla 30 y figura 30 se aprecia que el 32.1% considera que a veces el número de personal de servicio es suficiente.

Tabla 31.

¿Es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece?

Opción	N	%
Nunca	3	10.7
Casi nunca	7	25.0
A veces	12	42.9
Casi siempre	2	7.1
Siempre	4	14.3
Total	28	100.0

Figura 31.



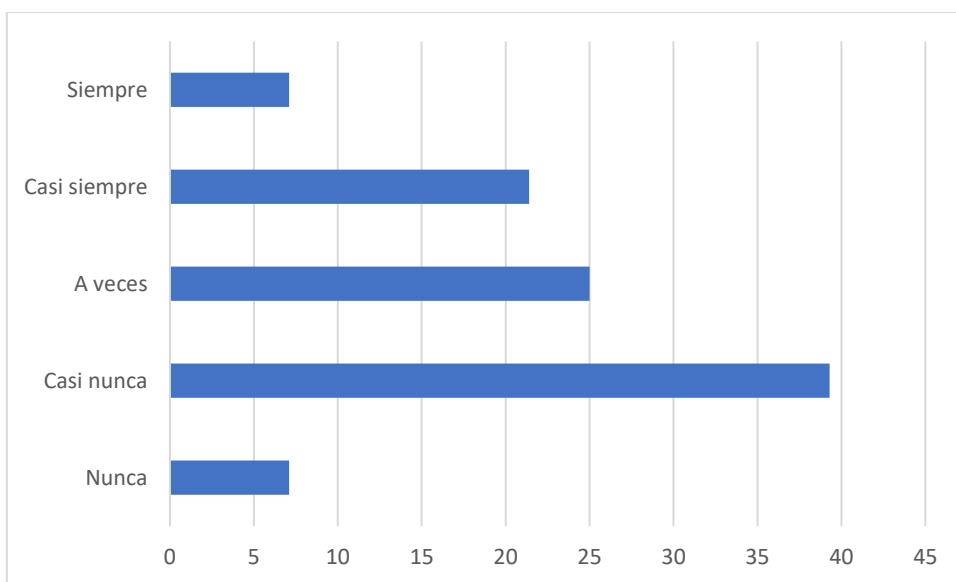
En la tabla 31 y figura 31 se aprecia que el 42.9% considera que a veces es técnicamente eficiente en los servicios que se ofrece.

Tabla 32.

¿La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	11	39.3
A veces	7	25.0
Casi siempre	6	21.4
Siempre	2	7.1
Total	28	100.0

Figura 32.



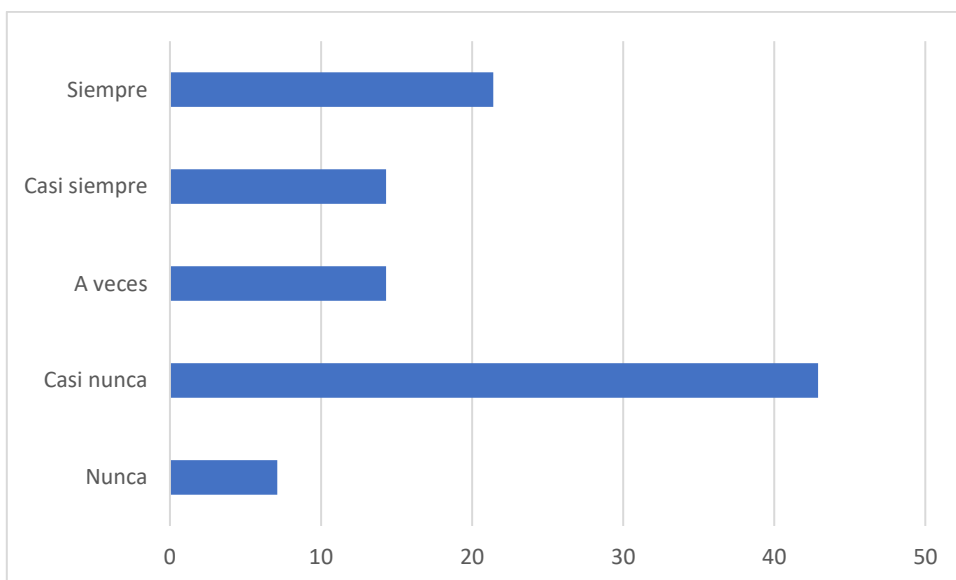
En la tabla 32 y figura 32 se aprecia que el 39.3% considera que casi nunca la organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.

Tabla 33.

¿Evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	12	42.9
A veces	4	14.3
Casi siempre	4	14.3
Siempre	6	21.4
Total	28	100.0

Figura 33.



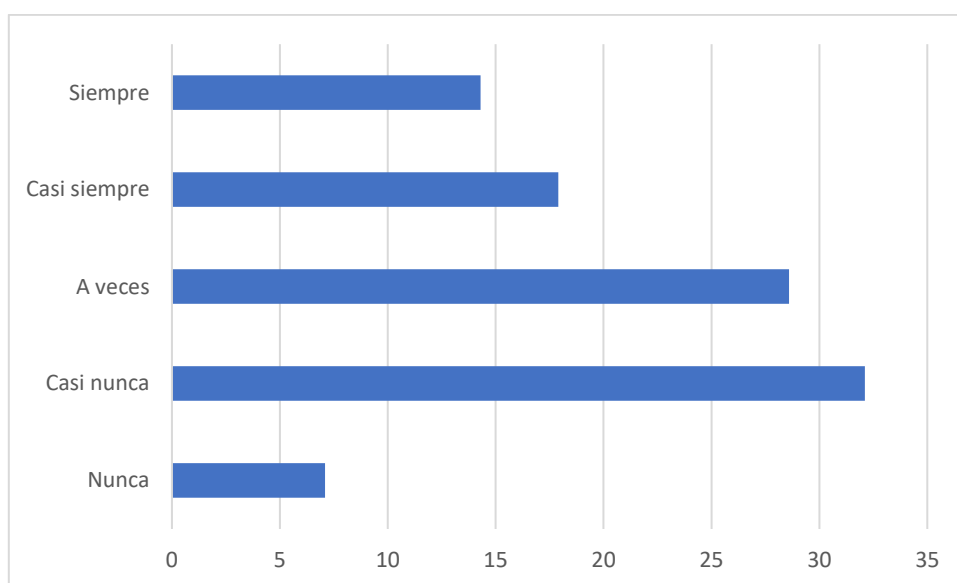
En la tabla 33 y figura 33 se aprecia que el 42.9% consideran que casi nunca se evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.

Tabla 34.

¿Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	9	32.1
A veces	8	28.6
Casi siempre	5	17.9
Siempre	4	14.3
Total	28	100.0

Figura 34.



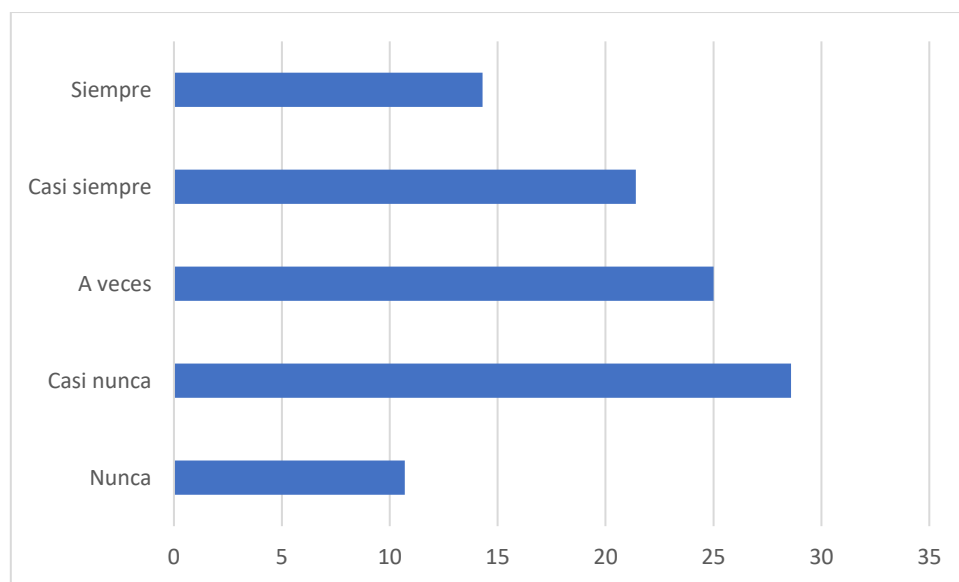
En la tabla 34 y figura 34 se aprecia que el 32.1% consideran que casi nunca los servicios garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores.

Tabla 35.

¿Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad del personal que provienen de las diferentes regiones?

Opción	N	%
Nunca	3	10.7
Casi nunca	8	28.6
A veces	7	25.0
Casi siempre	6	21.4
Siempre	4	14.3
Total	28	100.0

Figura 35.



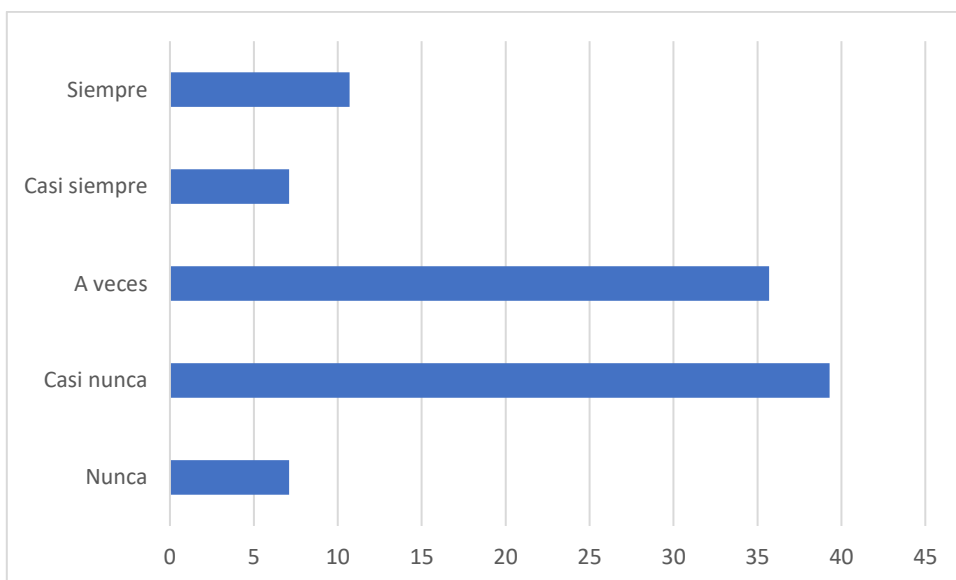
En la tabla 35 y figura 35 se aprecia que el 28.6% consideran que casi nunca existen condiciones administrativas que ayuden a la continuidad del personal que provienen de los diferentes regiones.

Tabla 36.

¿Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	11	39.3
A veces	10	35.7
Casi siempre	2	7.1
Siempre	3	10.7
Total	28	100.0

Figura 36



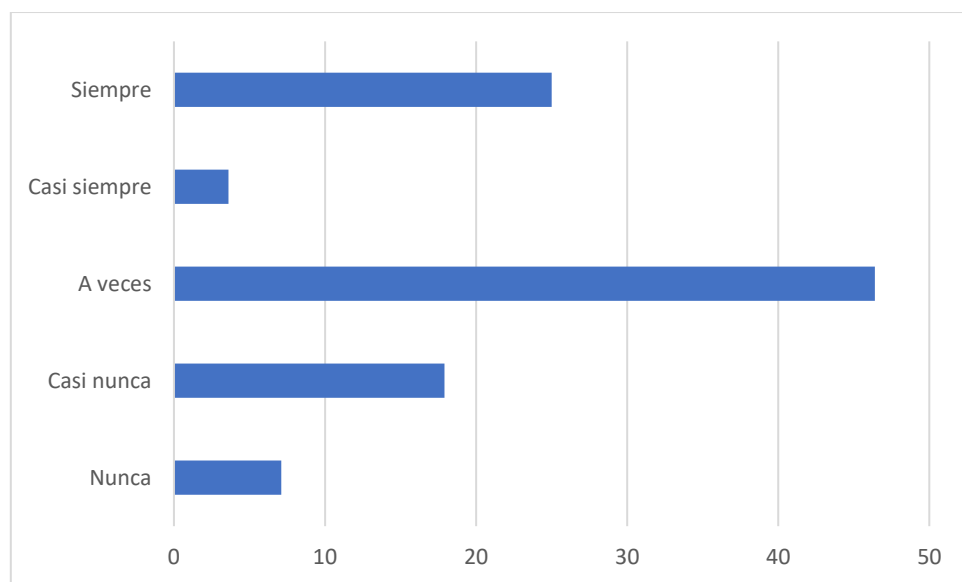
En la tabla 36 y figura 36 se aprecia que el 39.3% consideran que casi nunca existen reposiciones oportunas y continuas en cuanto al desplazamiento del personal.

Tabla 37.

¿Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	5	17.9
A veces	13	46.4
Casi siempre	1	3.6
Siempre	7	25.0
Total	28	100.0

Figura 37.



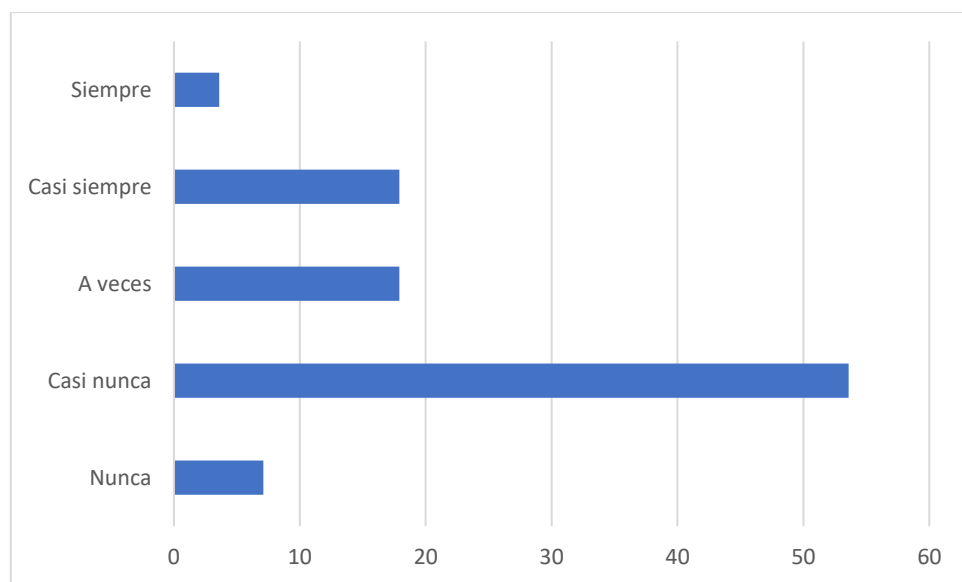
En la tabla 37 y figura 37 se aprecia que el 46.4% consideran que a veces existe continuidad de la reposición de insumos y materiales para una atención eficiente.

Tabla 38.

¿Se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos para dar una atención de calidad?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	15	53.6
A veces	5	17.9
Casi siempre	5	17.9
Siempre	1	3.6
Total	28	100.0

Figura 38.



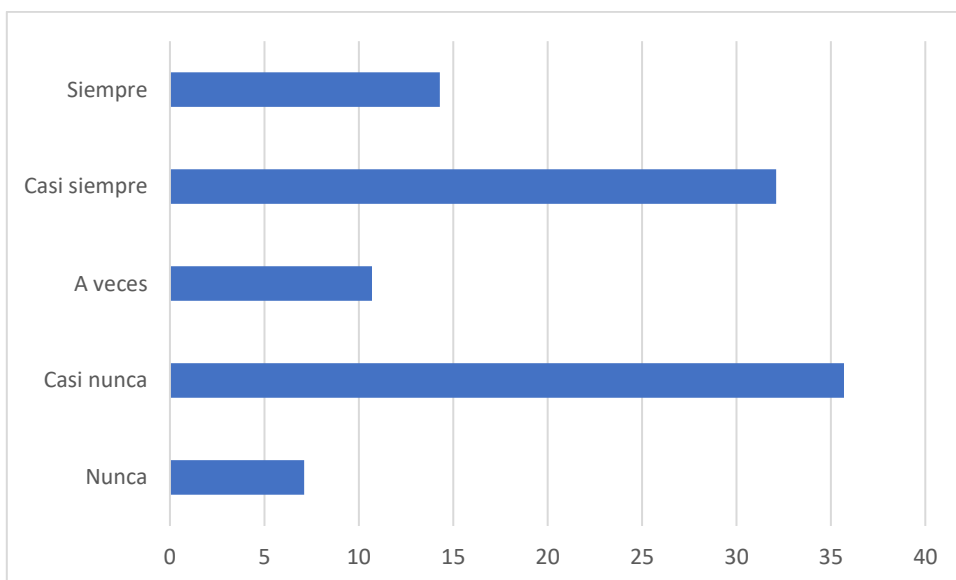
En la tabla 38 y figura 38 se aprecia que el 53.6% consideran que casi nunca se emplea con eficiencia los recursos humanos y económicos para dar una atención de calidad.

Tabla 39.

¿Emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	10	35.7
A veces	3	10.7
Casi siempre	9	32.1
Siempre	4	14.3
Total	28	100.0

Figura 39.



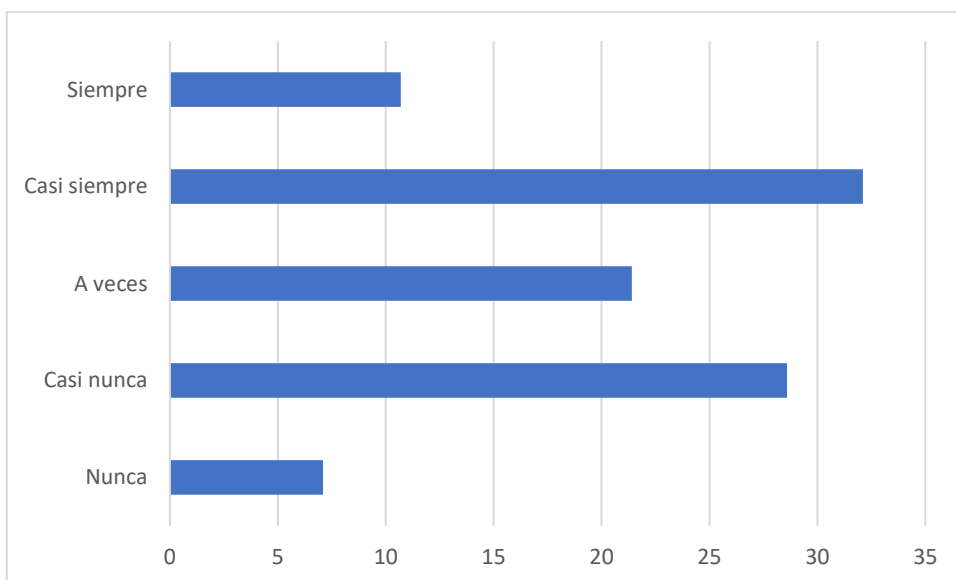
En la tabla 39 y figura 39 se aprecia que el 35.7% consideran que casi nunca emplean con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad.

Tabla 40.

¿Utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad?

Opción	N	%
Nunca	2	7.1
Casi nunca	8	28.6
A veces	6	21.4
Casi siempre	9	32.1
Siempre	3	10.7
Total	28	100.0

Figura 40.



En la tabla 40 y figura 40 se aprecia que el 32.1% considera que casi siempre utilizan con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad.

Estadística inferencial

Para el objetivo general

Determinar la relación de la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

Tabla 41.

Contrastación de hipótesis general

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
Comunicación Interna	68,21	21,271	28
Desempeño Organizacional	43,21	15,416	28

Correlaciones			
		Comunicación Interna	Desempeño Organizacional
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,821**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Desempeño Organizacional	Correlación de Pearson	,821**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 1 muestra los datos descriptivos y correlaciones que pertenecen a la Contrastación de las variables del estudio: Comunicación Interna y Desempeño Organizacional, en base a una muestra de 28 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.821, indicando que existe una correlación positiva alta entre las variables Comunicación Interna y Desempeño Organizacional y el valor de significancia al ser 0.000 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis investigación **H_i**: Existe relación entre la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

Para los objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación de la comunicación ascendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

Tabla 42.

Contrastación de hipótesis específica 1

Hipótesis Específica 1.

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Comunicación Ascendente	25,14	7,994	28
Desempeño Organizacional	43,21	15,416	28

Correlaciones

		Comunicación Ascendente	Desempeño Organizacional
Comunicación Ascendente	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Desempeño Organizacional	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 2 muestra los datos descriptivos y correlaciones que pertenecen a la Contrastación de las variables del estudio: Comunicación Ascendente y Desempeño Organizacional, en base a una muestra de 28 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.835, indicando que existe una correlación positiva alta entre las variables Comunicación Ascendente y Desempeño Organizacional y el valor de significancia al ser 0.000 indica que se rechaza la hipótesis específica nula H_{01} y se acepta la hipótesis específica del investigador H_1 : Existe relación entre la comunicación ascendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

Objetivo específico 2

Determinar la relación de la comunicación descendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

Tabla 43.

Contrastación de hipótesis específica 2

Hipótesis Específica 2.

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
Comunicación descendente	19,64	5,820	28
Desempeño Organizacional	43,21	15,416	28

Correlaciones			
		Comunicación descendente	Desempeño Organizacional
Comunicación descendente	Correlación de Pearson	1	,843**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Desempeño Organizacional	Correlación de Pearson	,843**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 3 muestra los datos descriptivos y correlaciones que pertenecen a la Contrastación de las variables del estudio: Comunicación Descendente y Desempeño Organizacional, en base a una muestra de 28 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.843, indicando que existe una correlación positiva alta entre las variables Comunicación Descendente y Desempeño Organizacional y el valor de significancia al ser 0.000 indica que se rechaza la hipótesis específica nula H_{02} y se acepta la hipótesis específica del investigador H_2 : Existe relación entre la comunicación descendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

Objetivo específico 2

Determinar la relación de la comunicación horizontal y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

Tabla 44.

Contrastación de hipótesis específica 2

Hipótesis Específica 2.

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Comunicación Horizontal	23,43	8,140	28
Desempeño Organizacional	43,21	15,416	28

Correlaciones

		Comunicación Horizontal	Desempeño Organizacional
Comunicación Horizontal	Correlación de Pearson	1	,722**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
Desempeño Organizacional	Correlación de Pearson	,722**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

**.

 La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 4 muestra los datos descriptivos y correlaciones que pertenecen a la Contrastación de las variables del estudio: Comunicación Horizontal y Desempeño Organizacional, en base a una muestra de 28 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.722, indicando que existe una correlación positiva alta entre las variables Comunicación Horizontal y Desempeño Organizacional y el valor de significancia al ser 0.000 indica que se rechaza la hipótesis específica nula H_{02} y se acepta la hipótesis específica del investigador H_3 : Existe relación entre la comunicación horizontal y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.

4.2. Discusión

Con respecto al objetivo general sobre la relación de la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Se evidencio que existe una relación significativa entre las dos variables de estudio, con una correlación de Pearson de 0.821 y una significancia de 0.000, menor al p -valor = 0.01 dichos resultados mantienen relación con lo expuesto por Castro y Díaz (2020) en su artículo cuyo objetivo fue identificar la relación de la comunicación interna y la felicidad y bienestar de los empleados. Teniendo una correlación de 0.654 y una significancia de 0.003, concluyendo que el nivel de felicidad está relacionado a cuan buena es la comunicación entre colaboradores, la satisfacción de estar en un buen ambiente laboral refleja un mejor desempeño, fomentar el diálogo entre áreas es necesario para mejorar la eficiencia.

En cuanto al objetivo específico 1, la relación de la comunicación ascendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Se evidencio una relación significativa entre la dimensión comunicación ascendente de la variable independiente y el desempeño organizacional con una correlación positiva alta de 0.835 y un nivel de significancia de 0.000, menor al p -valor = 0.01. corroborando con los estudios realizados por Martínez y Mora (2019) en su artículo cuyo objetivo fue analizar la comunicación interna e identificar las estrategias utilizadas de una empresa telefónica, mostrando una correlación positiva y significativa entre las variables con un Rho de Spearman de 0.556 y un p -valor = 0.002, concluyendo que las relaciones laborales influyen en el rendimiento, la participación de los empleados debe ser activa siempre y cuando sean escuchados por los gerentes, de esto depende el crecimiento de la empresa.

En cuanto al objetivo específico 2, la relación de la comunicación descendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Se evidencio una correlación significativa entre la Dimensión comunicación Descendente y Desempeño Organizacional con una correlación de Pearson de 0.843 y un nivel de significancia de 0.000 menor al p -valor = 0.01, Dichos resultados contradicen los estudios realizados por Sanchis y Bonavía (2018) en su artículo cuyo objetivo fue describir el diagnóstico de la comunicación interna en una empresa. Donde los resultados mostraron una comunicación interna baja con un 56%,

en cuanto a las dimensiones la comunicación ascendente es media 46% y la comunicación horizontal con es alta 35%. Concluyendo que al no tener buenos índices de comunicación interna, los objetivos institucionales no fueron alcanzados, ya que, los directivos no proyectan los enfoques de manera clara, la falta de normas afecta a la designación de actividades y trabajos, de tal modo que los procesos no están siendo eficientes.

En cuanto al objetivo específico 3, la relación de la comunicación horizontal y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Se evidenció una comunicación fluida entre sus compañeros de trabajo, siendo clara y transparente entre ellos. Respetando las opiniones e ideas de los demás, los resultados arrojaron una correlación positiva y significativa entre la dimensión Comunicación Horizontal y Desempeño Organizacional con una correlación de Pearson de 0.722 y un nivel de significancia de 0.000, menor al p -valor = 0.01, los resultados contradicen los estudios realizados por Cabrera et al. (2020) en su artículo cuyo objetivo fue caracterizar la comunicación interna en los socios del Mercado Ramos Toscano. Los resultados muestran que el nivel de comunicación interna es alto (66.4%), con relevancia a la comunicación no formal u horizontal, se muestra una relación positiva y no significativa $r = 0.756$ y un $\text{sig} = 0.234$, concluyendo que en el entorno que se da el estudio, la mayoría de trabajadores tiene más de tres años en el puesto, por lo cual su comunicación interna es alta, y no formal, el compañerismo y el ambiente es cálido, en torno a la comunicación horizontal con los directos se muestra alto, donde existe un ambiente de respeto mutuo

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación de la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Con una correlación de Pearson de 0.821 y un nivel de significancia de 0.000, menor a $p\text{-valor} = 0.01$.
2. Se determinó la relación de la comunicación ascendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Con una correlación de Pearson de 0.835 y un nivel de significancia de 0.000, menor al $p\text{-valor} = 0.01$.
3. Se determinó la relación de la comunicación descendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Con una correlación de Pearson de 0.843 y un nivel de significancia de 0.000, menor a $p\text{-valor} = 0.01$.
4. Se determinó la relación de la comunicación horizontal y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Con una correlación de Pearson de 0.722 y una significancia de 0.000, menor a $p\text{-valor} = 0.01$.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. Que la Gerencia del Registro Nacional de Identificación y Estado civil deberá tener en cuenta que para una mejor comunicación interna, los empleados deberán disponer de locales suficientes y de una infraestructura suficientemente completa que les permita trabajar en condiciones óptimas.
2. Realizar capacitaciones sobre motivación organizacional, participación, trabajo en equipo, mejora continua y problemas de comunicación interpersonal para ayudar a determinar el desempeño laboral y mejorar los entornos interpersonales en varios niveles.
3. Recomendar a la Gerencia de la RENIEC de Tumbes, promover actividades de inclusión social, e inculcar los valores institucionales, para fortalecer más los lazos de amistad, compañerismo, solidaridad, entre los miembros de la institución para generar mayor interrelación entre los miembros de alta dirección y los trabajadores de línea.
4. Es necesario gestionar estrategias que permitan mejorar el clima organizacional en las Oficinas del Registro Nacional de Identificación y estado civil de Tumbes, para fortalecer el desempeño laboral, especialmente el desempeño direccional de los jefes para mejorar el ambiente labora.

CAPÍTULO VII

7. REFERENCIAS

- Arévalo, R.-I., & Ortiz, H. (2019). Web organizational communication of the ethics in the organizations of the third sector. *El Profesional de la Información*, 28(5), 1-11. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.22>
- Cabrera, A., Quijada, P., & Alania, R. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium*, 4(2), 459-470. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.673>
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Internal communication and happiness and wellbeing management in Spanish companies. *Profesional de la Información*, 29(3), Article 3. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Coaquira, C. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Apuntes Universitarios*, 8, 23.
- CONCYTEC. (2018). *Programa Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación* (p. 60).
- Cuervo, M. (2019). El desafío de la comunicación interna en las organizaciones. *Cuadernos del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi28.1488>
- Del Río, J., Acosta, R., Santis, M., & Machado, J. (2021). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional: The mediating effect of innovation between human talent

- management and organizational performance. *Información Tecnológica*, 33(2), 13-20. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000200013>
- Domínguez, 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>
- Dorantes, J., Hernández, J., & Tobón, S. (2016). Juicio de expertos para la validación de un instrumento de medición del síndrome de burnout en la docencia. *Revista Ra Ximhai*, 327-346.
- Fernández, L. M. A., & Sánchez, J. C. V. (2019). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Cientifi-k*, 7(1), 55-60.
- Ferreira, V. (2020). Metodologia participativa: Relato de pesquisa voltada à prática do enfermeiro. *Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem*, 10(30), 68-76. <https://doi.org/10.24276/rrecien2020.10.30.68-76>
- González, A., Pedraza, N., Barajas, J., & Álvarez, M. (2021). Capital humano, aprendizaje y desempeño organizacional en escuelas de educación media superior mexicanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(numero especial 4), 283-305.
- Guart, M. (2020). Comunicación interna total. Estrategia, prácticas y casos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 77, 431-432.
- Hanco, M., Carpio, A., Castillo, L., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana.

- Hernández, R., & Mendoza, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Jaramillo, A. (2021). *Redacción y estilo de la comunicación interna del Gobierno Descentralizado de Santa Elena*.
- Jauregui, R. R. (2021). Influencia de las características del directivo en el desempeño organizacional de las pequeñas empresas textiles en el Perú: Influence of characteristics of the top managers on the organizational performance of small textile businesses in Perú. *Económicas CUC*, 42(2), 99-114. <https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Org.5>
- López, A., Sidele, W., Catapan, A., & Sartor, B. (2018). Comunicação interna como ferramenta de endomarketing para maximização na competitividade: Um estudo em pequenas empresas da cidade de Paranaguá no Brasil. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad / Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 10(2), 54-70.
- Ludeña, D., & Arbulú, M. (2022). High-Performance Work Systems and Organizational Performance of Sales Representatives of Pharmaceutical Companies of Chiclayo, Perú. *Journal of Business*, 13(2). <https://doi.org/10.21678/jb.2021.1439>
- Machorro, F., & Romero, M. V. (2021). Influence of human capital on the organizational performance of technological higher education institutions in Mexico. *Formación Universitaria*, 14(5), 3-10. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000500003>
- Marchiori, M. (2018). Comunicación interna: Una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 42(2), 49-54.
- Marín, B. (2019). Converting collaborators into brand prescribers: An internal communication plan for the Valencian regional television À punt. *El Profesional de la Información*, 28(5), 1-11. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.15>

- Mariño, A. (2018). Power Relations and Organizational Communication: A Source of Change. *Ad-minister*, 24, 119-141.
- Martínez, P. P., & Mora, I. M. R. (2019). Comunicación interna y narrativas transmedia, nuevas estrategias para la empresa responsable. Estudio de caso de Telefónica. *El profesional de la información*, 28(5), 22.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Boletín de economía laboral*. 82.
- Myles, J. (2015). *Beyond Methodology: English Language Learners K-12*. Information Age Publishing.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=986226&lang=es&site=eds-live>
- Ochrana, F. (2018). *Methodology of Social Sciences: Vol. First English edition*. Charles University in Prague, Karolinum Press.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1799190&lang=es&site=eds-live>
- Paravié, D. (2020). Una Pyme industrial aplicando La metodologia de investigacion-acción. *Iberoamerican Journal of industrial Engineering*, 1, 45-59.
- Quiroga, L. (2021). La comunicación interna en las organizaciones. El papel de las personas directivas. *Especial Directivos*, 1804, 85-89.
- Sanchis, P., & Bonavía, T. (2018). Internal communication system analysis in a small company. *WPOM-Working Papers on Operations Management*, 8(1), 9-21. <https://doi.org/10.4995/wpom.v8i1.7390>
- Sumba, R. Y., Moreno, P. L., & Villafuerte, N. A. (2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador*
Organizational Climate as a Factor of Labor Performance in MSMEs in Ecuador
Clima organizacional como fator de desempenho laboral em MPMEs no Equador. 8, 28.

- Tabone, L., Mortara, V., & Zanfrillo, A. I. (2021). Value added in productive process combining soft systems methodology and simulation. *ARTÍCULO ORIGINAL INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES Y ESTADÍSTICA*, XLII(1), 1-16.
- Tolici, D. (2021). Strategic Management Initiatives that Promote Organizational Performance. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 9(2), 165-176. <https://doi.org/10.2478/mdke-2021-0012>
- Yanastacy, J. (2021). La comunicación interna desde un ejercicio académico en Uniminuto, Bogotá—Colombia. (Spanish). *Actas de Diseno*, 16(36), 238-242

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento

Cuestionario: Comunicación interna

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Estimado/a participante,

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Escala de conversión	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Comunicación ascendente						
01	Informa oportunamente sobre el trabajo a los superiores					
02	Los superiores brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo					
03	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores.					
04	Los superiores, le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.					
05	Los comentarios o sugerencias acerca que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.					
06	Comunica a los superiores sobre las cosas que dificultan su trabajo.					
07	Comunica a los superiores sobre los resultados y triunfos institucionales.					

08	Comunica a los superiores sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.					
Dimensión: Comunicación descendente						
09	La información que recibe de los superiores es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.					
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los superiores respecto a su labor institucional las toma en cuenta.					
11	Los superiores utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.					
12	Los superiores le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.					
13	Los superiores le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.					
14	Los superiores le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar					
Dimensión: Comunicación horizontal						
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas					
16	La comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás.					
17	Los colaboradores, deben ser corteses de manera constante entre ellos					
18	La comunicación entre colaboradores permite compartir prácticas profesionales exitosas.					
19	Mantiene una comunicación clara y transparente entre trabajadores.					
20	Se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas o sugerencias de los demás.					
21	La comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro					

Cuestionario: Desempeño organizacional

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Estimado/a participante,

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Escala de conversión	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1. RESULTADO DEL DESEMPEÑO						
01	Estás satisfecho con los servicios brindados.					
02	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.					
03	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.					
04	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los superiores han mejorado.					
05	El número de directivos es suficiente.					
06	El número de especialistas es suficiente.					
07	El número coordinadores es suficiente.					
08	El número de empleados administrativos es suficiente.					
09	El número de personal de servicio es suficiente.					
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD						
10	Es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.					
11	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.					
12	Evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.					
DIMENSIÓN 3: CONTINUIDAD						
13	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores					
14	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad del personal que provienen de las diferentes regiones.					
15	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.					

16	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.					
DIMENSIÓN 4: EMPLEO DE RECURSOS						
17	Se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad.					
18	Emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad.					
19	Utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad.					

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Características
Problema general ¿De qué manera se relaciona la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022?	Objetivo general Determinar la relación de la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Objetivos específicos Determinar la relación de la comunicación ascendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Determinar la relación de la comunicación descendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Determinar la relación de la comunicación horizontal y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.	Hipótesis general Hi: Existe relación entre la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. H0: No existe relación entre la comunicación interna y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Hipótesis específicas H1: Existe relación entre la comunicación ascendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. H01: No existe relación entre la comunicación ascendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. H2: Existe relación entre la comunicación descendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. H02: No existe relación entre la comunicación descendente y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. H2: Existe relación entre la comunicación horizontal y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. H02: No existe relación entre la comunicación horizontal y desempeño organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022.	Variable 1: -Comunicación interna. Variable 2: -Desempeño organizacional	Población La investigación será finita y aplicada a los trabajadores que ofrecen los servicios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Tumbes, 2022. Muestra 28 trabajadores.	Cuantitativo Correlacional No experimental de corte transversal

Anexo 3: Juicio de expertos (Validaciones)

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

N°	ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE								
1	Informa oportunamente sobre el trabajo a los superiores		X		X		X		
2	Los superiores brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo		X		X		X		
3	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores.		X		X		X		
4	Los superiores, le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.		X		X		X		
5	Los comentarios o sugerencias acerca que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.		X		X		X		
6	Comunica a los superiores sobre las cosas que dificultan su trabajo.		X		X		X		
7	Comunica a los superiores sobre los resultados y triunfos institucionales.		X		X		X		
8	Comunica a los superiores sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.		X		X		X		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE								
9	La información que recibe de los superiores es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.		X		X		X		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los superiores respecto a su labor institucional las toma en cuenta.		X		X		X		
11	Los superiores utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.		X		X		X		
12	Los superiores le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.		X		X		X		
13	Los superiores le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.		X		X		X		
14	Los superiores le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar		X		X		X		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas		X		X		X		
16	La comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás.		X		X		X		

17	Los colaboradores, deben ser corteses de manera constante entre ellos		X		X		X		
18	La comunicación entre colaboradores permite compartir prácticas profesionales exitosas.		X		X		X		
19	Mantiene una comunicación clara y transparente entre trabajadores.		X		X		X		
20	Se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas o sugerencias de los demás.		X		X		X		
21	La comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro .,		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Escobedo Gálvez José Fernando DNI N° 44632438

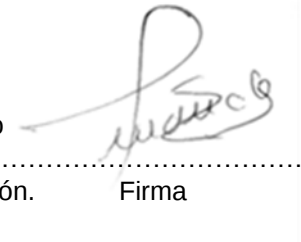
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

Firma



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

N°	ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	RESULTADOS DEL DESEMPEÑO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Estás satisfecho con los servicios brindados.		X		X		X		
2	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.		X		X		X		
3	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.		X		X		X		
4	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los superiores han mejorado.		X		X		X		
5	El número de directivos es suficiente.		X		X		X		
6	El número de especialistas es suficiente.		X		X		X		
7	El número coordinadores es suficiente.		X		X		X		
8	El número de empleados administrativos es suficiente.		X		X		X		
9	El número de personal de servicio es suficiente.		X		X		X		
	EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD								
10	Es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.		X		X		X		
11	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.		X		X		X		
12	Evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.		X		X		X		
	CONTINUIDAD								
13	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores		X		X		X		
14	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad del personal que provienen de las diferentes regiones.		X		X		X		
15	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.		X		X		X		
16	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.		X		X		X		
	EMPLEO DE RECURSOS								
17	Se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad.		X		X		X		
18	Emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad.		X		X		X		
19	Utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad.		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Escobedo Gálvez José Fernando DNI N° 44632438

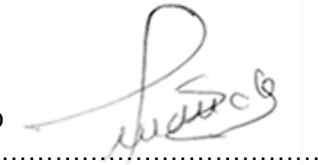
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

.....
Firma



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

N°	ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE								
1	Informa oportunamente sobre el trabajo a los superiores		X		X		X		
2	Los superiores brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo		X		X		X		
3	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores.		X		X		X		
4	Los superiores, le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.		X		X		X		
5	Los comentarios o sugerencias acerca que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.		X		X		X		
6	Comunica a los superiores sobre las cosas que dificultan su trabajo.		X		X		X		
7	Comunica a los superiores sobre los resultados y triunfos institucionales.		X		X		X		
8	Comunica a los superiores sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.		X		X		X		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE								
9	La información que recibe de los superiores es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.		X		X		X		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los superiores respecto a su labor institucional las toma en cuenta.		X		X		X		
11	Los superiores utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.		X		X		X		
12	Los superiores le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.		X		X		X		
13	Los superiores le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.		X		X		X		
14	Los superiores le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar		X		X		X		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas		X		X		X		
16	La comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás.		X		X		X		
17	Los colaboradores, deben ser corteses de manera constante entre ellos		X		X		X		

18	La comunicación entre colaboradores permite compartir prácticas profesionales exitosas.		X		X		X		
19	Mantiene una comunicación clara y transparente entre trabajadores.		X		X		X		
20	Se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas o sugerencias de los demás.		X		X		X		
21	La comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro .,		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Guerrero García Galvani DNI N° 45101586

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

.....
Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

N°	ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	RESULTADOS DEL DESEMPEÑO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Estás satisfecho con los servicios brindados.		X		X		X		
2	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.		X		X		X		
3	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.		X		X		X		
4	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los superiores han mejorado.		X		X		X		
5	El número de directivos es suficiente.		X		X		X		
6	El número de especialistas es suficiente.		X		X		X		
7	El número coordinadores es suficiente.		X		X		X		
8	El número de empleados administrativos es suficiente.		X		X		X		
9	El número de personal de servicio es suficiente.		X		X		X		
	EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD								
10	Es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.		X		X		X		
11	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.		X		X		X		
12	Evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.		X		X		X		
	CONTINUIDAD								
13	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores		X		X		X		
14	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad del personal que provienen de las diferentes regiones.		X		X		X		
15	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.		X		X		X		
16	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.		X		X		X		
	EMPLEO DE RECURSOS								
17	Se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad.		X		X		X		
18	Emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad.		X		X		X		
19	Utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad.		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Guerrero García Galvani DNI N° 45101586

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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


.....
Firma

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

N°	ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE								
1	Informa oportunamente sobre el trabajo a los superiores		X		X		X		
2	Los superiores brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo		X		X		X		
3	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los superiores.		X		X		X		
4	Los superiores, le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.		X		X		X		
5	Los comentarios o sugerencias acerca que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.		X		X		X		
6	Comunica a los superiores sobre las cosas que dificultan su trabajo.		X		X		X		
7	Comunica a los superiores sobre los resultados y triunfos institucionales.		X		X		X		
8	Comunica a los superiores sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.		X		X		X		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE								
9	La información que recibe de los superiores es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.		X		X		X		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los superiores respecto a su labor institucional las toma en cuenta.		X		X		X		
11	Los superiores utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.		X		X		X		
12	Los superiores le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficiente.		X		X		X		
13	Los superiores le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.		X		X		X		
14	Los superiores le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar		X		X		X		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas		X		X		X		
16	La comunicación asertiva entre colaboradores permite buenas relaciones con los demás.		X		X		X		
17	Los colaboradores, deben ser corteses de manera constante entre ellos		X		X		X		

18	La comunicación entre colaboradores permite compartir prácticas profesionales exitosas.		X		X		X		
19	Mantiene una comunicación clara y transparente entre trabajadores.		X		X		X		
20	Se respeta y se tiene en cuenta la opinión ideas o sugerencias de los demás.		X		X		X		
21	La comunicación entre trabajadores contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro .,		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert DNI N° 43812667

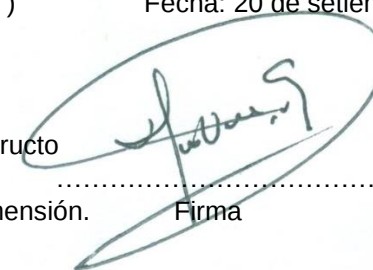
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

.....
Firma



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	RESULTADOS DEL DESEMPEÑO							
1	Estás satisfecho con los servicios brindados.	X		X		X		
2	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.	X		X		X		
3	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.	X		X		X		
4	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los superiores han mejorado.	X		X		X		
5	El número de directivos es suficiente.	X		X		X		
6	El número de especialistas es suficiente.	X		X		X		
7	El número coordinadores es suficiente.	X		X		X		
8	El número de empleados administrativos es suficiente.	X		X		X		
9	El número de personal de servicio es suficiente.	X		X		X		
	EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD							
10	Es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.	X		X		X		
11	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.	X		X		X		
12	Evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.	X		X		X		
	CONTINUIDAD							
13	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los colaboradores	X		X		X		
14	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad del personal que provienen de las diferentes regiones.	X		X		X		
15	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.	X		X		X		
16	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.	X		X		X		
	EMPLEO DE RECURSOS							
17	Se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad.	X		X		X		
18	Emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad.	X		X		X		
19	Utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

.....

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Fecha: 20 de setiembre 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert DNI N° 43812667

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

.....
Firma

