UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

T E S I S

Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco - 2024

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor:

Bach. John Edderson PIZARRO RIOS

Asesor:

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

T E S I S

Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco - 2024

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

_____	_____
Dr. Edgar CONDOR CAPCHA	**Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY**
PRESIDENTE	**MIEMBRO**

_____

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ

MIEMBRO

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 006-2025- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
John Edderson PIZARRO RIOS

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN - MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PASCO - 2024

ASESOR (A): Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Índice de Similitud:
19%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 14 de enero del 2025

Firmado digitalmente por BALDEON DIEGO Jheysen Luis FAU 20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.01.2025 13:14:56 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

c.c. Archivo
JLBD/EPG

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios y a mis padres, pues sin el apoyo de ellos no hubiera logrado culminar con los estudios de maestría, ya que pusieron sus esperanzas y confianza en mí.

AGRADECIMIENTO

En la elaboración de la presente investigación y tesis agradezco al apoyo brindado a las autoridades y al personal de la Corte Superior de Justicia de Pasco, quienes me ayudaron a poder comprobar esta investigación y tener claro que la comunicación interna si influye en gran manera en el desempeño laboral. Asimismo, a los doctores y maestros que vertieron sus conocimientos y experiencia cuando pase por las aulas del posgrado de mi alma mater, la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, con la cual se consolido los conocimientos para el desarrollo de la presente investigación.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

Se llevó a cabo un estudio de naturaleza básica, con un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. Se emplearon métodos científicos, específicamente el inductivo, deductivo y correlacional, dentro de un diseño no experimental de tipo transaccional correlacional.

Los colaboradores que participaron fueron 84 personas, la recolección de nuestros datos fue mediante la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario (uno por cada variable) los mismos que fueron aprobados mediante el método de juicio de expertos, para luego ser aplicados a la muestra seleccionada.

Los resultados de la prueba de hipótesis revelaron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.843, con un valor p de 0.000, lo que indica una correlación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores administrativos. En base a estos hallazgos, se concluye que la comunicación interna tiene una influencia directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

Palabras Clave: Comunicación interna, desempeño laboral, servidores administrativos.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the impact of internal communication on the job performance of administrative staff at the Superior Court of Justice of Pasco.

A basic study was conducted with a quantitative and descriptive correlational approach. Scientific methods were employed, specifically inductive, deductive, and correlational methods, within a non-experimental transactional correlational design.

A total of 84 participants took part in the study. Data collection was carried out through survey technique using questionnaires (one for each variable), which were validated through expert judgment before being administered to the selected sample.

The results of the hypothesis test revealed a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.843, with a p-value of 0.000, indicating a significant correlation between internal communication and job performance of administrative staff. Based on these findings, it is concluded that internal communication has a direct influence on the job performance of administrative staff at the Superior Court of Justice of Pasco.

Keywords: Internal communication, job performance, administrative staff.

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es un componente primordial dentro de cualquier organización, ya que influye de manera significativa en el desempeño laboral de sus miembros. En el contexto de la administración pública, donde la eficiencia y la transparencia son imperativos, el papel de la comunicación interna cobra una notabilidad aún mayor. En este sentido, la presente investigación se centra en explorar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco, en el año 2024.

> La gestión del proceso de Comunicación Interna permite a las entidades públicas informar, motivar e inculcar a sus servidores civiles la cultura organizacional; y de esa manera potenciar el compromiso y el sentimiento de pertenencia de los mismos, a fin de retener el talento humano. (Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, 2017)

La Corte Superior de Justicia de Pasco, como institución comisionada para administrar justicia en su jurisdicción, enfrenta constantemente desafíos en su operatividad y eficacia. Entre estos desafíos se halla la necesidad de optimizar la comunicación interna entre sus servidores administrativos, con el fin de mejorar su desempeño laboral y, por ende, la calidad del servicio que brindan a la ciudadanía.

En este contexto, esta investigación busca estudiar cómo los procesos de comunicación interna dentro de la Corte Superior de Justicia de Pasco impactan en diferentes aspectos del desempeño laboral de sus servidores administrativos. Se examinarán variables como la claridad de la información transmitida, la frecuencia y los canales de comunicación utilizados, así como el grado de participación y retroalimentación en los procesos comunicativos.

Los resultados de nuestra investigación no solo facilitarán una comprensión más profunda de la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en el contexto específico de la Corte Superior de Justicia de Pasco, sino que también servirán como base para la formulación de recomendaciones y estrategias de mejora en materia

de comunicación interna dentro de esta institución y, potencialmente, en otras organizaciones del sector público enfrentadas a desafíos similares. En última instancia, se espera que este estudio favorezca al fortalecimiento de la eficiencia y la calidad del servicio público en beneficio de la comunidad pasqueña.

Dadas las consideraciones mencionadas anteriormente, es imperativo llevar a cabo la presente investigación, la cual está estructurada de acuerdo con el modelo del reglamento y consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I: Problema de Investigación. En este apartado, se parte de la idea de investigación, se formula el problema, se establecen los objetivos, se justifica el estudio y se detallan las limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico. En esta sección, se integra la investigación con los antecedentes y las teorías relacionadas con nuestras variables. Estos fundamentos proporcionan el respaldo científico, además de abordarse el planteamiento de hipótesis, la identificación de variables y su operacionalización.

Capítulo III: Metodología y Técnicas de Investigación. Aquí se describe la metodología empleada en nuestra investigación, conteniendo la población y la muestra correspondiente, así como las técnicas utilizadas para la recolección, procesamiento y análisis de datos. También se aborda la selección, validación y confiabilidad del instrumento de investigación, junto con las consideraciones éticas pertinentes.

Capítulo IV: Resultados y Discusión. En este capítulo se exteriorizan los hallazgos del trabajo de campo, analizados a través de tablas y figuras elaborados con el software SPSS 26. Asimismo, se lleva a cabo la contrastación de las hipótesis y se discuten los resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones correspondientes, las cuales se espera que sean de gran utilidad para la gestión actual.

El autor

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema 1

1.2. Delimitación de la Investigación 3

1.3. Formulación del problema 3

1.3.1. Problema general 3

1.3.2. Problemas específicos 3

1.4. Formulación de Objetivos 4

1.4.1. Objetivo General 4

1.4.2. Objetivos específicos 4

1.5. Justificación de la Investigación 4

1.6. Limitaciones de la Investigación 5

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio 6

2.1.1. A nivel internacional 6

2.1.2. A nivel nacional 8

2.2. Bases teóricas – científicas 10

2.2.1. Comunicación interna 11

2.2.2. Desempeño laboral 17
2.3. Definición de términos básicos 22
2.4. Formulación de hipótesis 23
2.4.1. Hipótesis general 23
2.4.2. Hipótesis especifica 23
2.5. Identificación de variables 24
2.6. Definición operacional de variable e indicadores 24

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación 25
3.2. Nivel de Investigación 25
3.3. Métodos de investigación 26
3.3.1. Método General: 26
3.3.2. Métodos específicos: 26
3.4. Diseño de investigación 26
3.5. Población y muestra 27
3.5.1. Población 27
3.5.2. Muestra 27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 27
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación 28
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos 28
3.9. Tratamiento Estadístico. 29
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica 29

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo 31
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados. 32
4.2.1. Resultados de la variable comunicación interna 32

4.3. Prueba de Hipótesis 40

4.3.1. Prueba de hipótesis general 41

4.3.2. Prueba de hipótesis especificas 42

4.4. Discusión de resultados 45

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización 24

Tabla 2 Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable comunicación interna 28

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño laboral 28

Tabla 4 Comunicación interna 32

Tabla 5 Comunicación descendente 33

Tabla 6 Comunicación ascendente 34

Tabla 7 Comunicación horizontal 35

Tabla 8 Desempeño laboral 36

Tabla 9 Responsabilidad 37

Tabla 10 Productividad 38

Tabla 11 Voluntad 39

Tabla 12 Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral 41

Tabla 13 Correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral 42

Tabla 14 Correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral 43

Tabla 15 Correlación entre comunicación horizontal y desempeño laboral 44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación 27

Figura 2 Comunicación interna 32

Figura 3 Comunicación descendente 33

Figura 4 Comunicación ascendente 34

Figura 5 Comunicación horizontal 35

Figura 6 Desempeño laboral 36

Figura 7 Responsabilidad 37

Figura 8 Productividad 38

Figura 9 Voluntad 39

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La comunicación interna ha evolucionado al punto de ser un tema clave para toda organización en el mundo, siendo el camino para que se desarrollen de manera exitosa, hagan frente a los desafíos (como la pandemia) y se vuelva una organización de calidad y competitiva. Sin embargo, una débil o nula comunicación interna podría significar su declive, pues ocasionaría que no sólo el clima laboral se dañe sino también el desempeño del activo humano, afectando la productividad y el crecimiento organizacional.

La falta de oportunidades para que los colaboradores expresen sus opiniones y sean escuchados por sus superiores crea un ambiente laboral negativo, caracterizado por rumores, desacuerdos, desinterés y desconfianza dentro de la organización. Este ambiente adverso se traduce en una falta de una buena comunicación interna y repercute en un clima laboral poco saludable entre los miembros del equipo, lo cual se manifiesta en la prestación deficiente de servicios y una experiencia desfavorable para los usuarios.

En México, casi el 67% del personal que labora en primera línea aqueja que la comunicación de sus jefes no llega a sus áreas, evidenciando la

pobre atención a esta fuerza laboral; haciéndolos el grupo más incomunicado con los líderes y la alta dirección, que no se preocupa por promover la cultura organizacional. Ello se refleja en el sentimiento de que no son tomados en cuenta, no aprecian su esfuerzo y desconocen cómo contribuir de mejor manera al propósito de la organización (Hernández, 2024).

En el ámbito nacional, Cadillo (2021) señala que Una comunicación interna efectiva resulta primordial en el entorno laboral. Su ausencia o insuficiencia podría perjudicar las relaciones entre colegas y entre estos y sus superiores, obstaculizando la transmisión de objetivos, la retroalimentación, la interacción y el sentimiento de pertenencia dentro de la organización.

La relevancia de analizar la comunicación interna radica en su probable influencia con el desempeño de las labores en los trabajadores de la Administración Pública, que según Damián et al. (2021), “bien puede ser caracterizado por su compromiso, aunque en su defecto sería por pereza, agresividad o insatisfacción. Esto último podría ser un grave problema si se considera que las organizaciones con mayor eficacia son aquellas donde sus empleados perciben satisfacción”.

Sin una comunicación interna eficaz, las instituciones no pueden transmitir sus valores, visión y objetivos a sus empleados. En las Oficinas Administrativas de la Corte Superior de Justicia de Pasco, el personal está en su mayoría desalineado con el plan corporativo, y las numerosas oficinas son ineficientes e improductivas, lo que hace imposible cumplir con los objetivos estratégicos de la organización. Por ende, vigilar y gestionar de manera formal la comunicación es fundamental para el bienestar de la Corte, y si estos problemas no se resuelven oportunamente, ya sea por ausencia de conocimiento, medios adecuados, análisis, o un enfoque profesional, termina

poniendo en peligro la organización y puede repercutir en los resultados.

1.2. Delimitación de la Investigación

El presente estudio se efectuará en las oficinas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Pasco, ubicada en el distrito de Yanacancha, cuya provincia y departamento es Pasco.

Ello nos tomó un tiempo aproximado de tres meses, iniciando en octubre de 2023 y culminando en enero del 2024; tiempo en el que se recogió la información de los 84 colaboradores que cumplen las características para ser considerados como servidores administrativos.

Producto de ello se conocerá si la comunicación interna que se da en las oficinas de la mencionada Corte influye o no en el desempeño de los servidores.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco?

1.3.2. Problemas específicos

a) ¿Cómo influye la comunicación Descendente en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco?

b) ¿Cómo influye la comunicación Ascendente en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco?

c) ¿Cómo influye la comunicación Horizontal en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Establecer la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

1.4.2. Objetivos específicos

a) Determinar la influencia que existe entre la comunicación Descendente y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

b) Determinar la influencia que existe entre la comunicación Ascendente y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

c) Determinar la influencia que existe entre la comunicación Horizontal y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

1.5. Justificación de la Investigación

Se busca demostrar mediante el estudio que existe un vínculo entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores administrativos de una Corte Superior de Justicia, y que la atención o desatención de estas variables impactará en el fortalecimiento de la identidad corporativa.

A partir de los resultados que se obtengan se identificó si existe un punto crítico de mejora y la necesidad de un cambio donde se reestructure la comunicación interna. De esta manera, podría ser útil para investigaciones posteriores donde se busque dinamizar e integrar el objetivo central y gestionar el factor humano a través de un adecuado plan comunicacional que permita que los colaboradores se interioricen y se identifiquen con la visión, la misión y los valores de la organización, hasta lograr un sentido de pertenencia con la marca.

1.6. Limitaciones de la Investigación

No se han presentado limitaciones, al momento de requerir el apoyo de la investigación, pues se contó con el apoyo total de los trabajadores administrativos y los encargados de la Corte Superior de Justicia de Pasco en general.

Una limitación que surgió en el desarrollo de la investigación fue no poder aplicar los cuestionarios a todos los sujetos de manera presencial y directa, debido a que algunos se encuentran trabajando de manera remota.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

Para el presente trabajo se ha abordado diversos antecedentes internacionales y nacionales que ayudarán a dar claridad sobre el tema y a conocer resultados previos.

2.1.1. A nivel internacional

Los antecedentes planteados permitirán el conocimiento de investigaciones realizadas previamente en función a las variables consideradas en el presente estudio y a su vez poder discrepar los hallazgos encontrados para un óptimo análisis.

Olugbenga y Amarachi (2021) tuvieron como fin determinar la incidencia de la comunicación corporativa interna sobre la mejora del desempeño laboral de sus colaboradores. Para lo cual, se adoptó una metodología mixta y se recabó información tras la aplicación de un cuestionario a los colaboradores y una entrevista a personal de gerencia. De los resultados se evidenció que

> Una proporción sustancial de la muestra respondió que la comunicación interna tenía un efecto sobre la satisfacción laboral de los empleados, con un valor p=0.000 inferior a 0,05 que indica la significación estadística, por

lo que concluyeron que cuando el nivel de comunicación interna sea llevado de manera positiva en la organización, se podrán distinguir mejores niveles de rendimiento laboral en los colaboradores.

Por su parte, Marwah (2020) se enfocó en determinar la intervención de la comunicación y la competencia en el desempeño de sus labores en los empleados pertenecientes al centro de Auditoría Interna em PT Bank Mandiri (Persero). Por ende, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo y para la toma de datos se requirió de una muestra conformada por 284 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Los resultados de la indagación manifestaron que, se llegó a la determinación que existe un efecto tanto de la competencia como de la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores mediante los modelos de ecuaciones estructurales. Por lo que se concluye que la comunicación mejorada en la organización puede lograr el aumento del desempeño laboral de los servidores.

Asimismo, Saraih et al. (2019) en su estudio, trató acerca del análisis de los efectos que genera la comunicación interpersonal y el diseño de las tareas en el desempeño laboral de los trabajadores pertenecientes al sector de la industria manufacturera. Por lo que el estudio tuvo una metodología con enfoque cuantitativo y la muestra estuvo representada por 152 empleados, a los que se les aplicó una encuesta y cuestionario como técnica de recojo de datos e instrumento, respectivamente. Del análisis distinguió que los colaboradores declararon altos niveles de desempeño laboral, así como de comunicación interpersonal y de diseño de tareas, además, la correlación entre las variables fue positiva, 0.53 para comunicación interpersonal y 0.54 para diseño de tareas. Por lo que se concluyó que el diseño de las tareas y la comunicación interna se vinculan con el óptimo nivel de desempeño laboral de los colaboradores, tal que el estudio proporcionó un conocimiento beneficioso en el desempeño de los

colaboradores, su comunicación interna y el diseño de tareas.

Finalmente, Ocampo et al. (2018) propuso como finalidad establecer el vínculo suscitado entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en el personal que se dedica a prestar la atención al cliente, esto a partir de que en ellos repercute directamente las políticas organizacionales. De esta manera, la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y de corte trasversal, además se hizo uso de dos instrumentos para medir a los constructos establecidos en la indagación. Se evidenció en cuanto a la comunicación interna que el 55% de los colaboradores presentan una buena percepción de los procedimientos de comunicación interna ejecutados al interior de la organización, además un 51% expone sentirse satisfecho en su centro de labor. A través del logro de la correlación significativa ($p<0.05$), se concluyó que el clima de comunicación interna se vincula estadísticamente con la satisfacción laboral y sus dimensiones como la supervisión, relaciones personales y la satisfacción intrínseca.

2.1.2. A nivel nacional

Damián et al. (2021) en su investigación indagan sobre la comunicación interna y el desempeño laboral reflejada en el personal sanitario en un contexto de la pandemia Covid-19, donde la finalidad estaba referida a establecer el vínculo entre las variables mencionadas. De manera que la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional, nivel descriptivo, conformándose una muestra de 100 trabajadores a los que se les aplicó dos cuestionarios para medir cada variable. En los hallazgos se obtuvo que el 51% de los profesionales presentaron un grado alto de desempeño laboral, mientras que, para la comunicación interna, el 57% manifestó un nivel medio, además se identificó el nexo positivo y significativo entre las variables. A partir de lo descrito se llegó a concluir que el nivel de comunicación interna se encuentra vinculado con el

desempeño laboral de los trabajadores sanitarios que conformaron la muestra de estudio.

Además, Olano (2021) llevó a cabo una indagación enfocada a conocer la vinculación entre el desempeño laboral y la comunicación interna, específicamente sobre colaboradores administrativos que pertenecen a la UGEL de Lambayeque, en la cual tuvo como fin evaluar la correlación entre los constructos mencionados anteriormente. Por lo tanto, la indagación utilizó un enfoque cuantitativo, se consideró un alcance correlacional y la muestra la constituyeron 44 empleados de área administrativa de la entidad. A través del análisis llevado a cabo a los datos logrados de la aplicación de un cuestionario, se tuvo que alrededor del 64% manifestó niveles excelentes de comunicación interna, de la misma manera el 66% presentó un excelente desempeño laboral, además, se evidenció una correlación de 0.477 con un $p<0.05$, por lo cual se concluyó que existe un vínculo altamente significativo entre la comunicación interna y el desempeño laboral, lo cual denota que entre los trabajadores de la entidad existe una comunicación fluida, de manera que se da el cumplimiento de las metas en la organización a través del buen desempeño laboral.

De igual manera, Iñaguazo (2020) en su estudio se planteó como propósito analizar el vínculo que se da entre la comunicación interna y el clima laboral respecto a los educadores que desempeñan sus labores en la institución educativa San Joaquín. Por lo que la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y con un alcance correlacional. Además, 30 educadores de la I.E representaron la muestra de estudio, a quienes se les fue aplicado dos cuestionarios para recoger información. A partir del análisis realizado a los datos, el autor logró identificar que el 53% de la muestra encuestada refirió que casi siempre se da el cumplimiento de la comunicación interna, de manera que la misma proporción refirió que es bueno el nivel de clima laboral en el centro

de estudios, además, a través de la contratación de hipótesis realizada se logró establecer el vínculo entre los constructos establecidos ($p<0.05$). De esta manera se determinó la existente vinculación entre la comunicación interna y el clima laboral en la I.E y esta es altamente significativa.

Por último, Maza (2019) presentó su indagación referida a establecer el vínculo entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores pertenecientes al ámbito de Recursos Humanos de la UGEL N°04. Por ende, metodológicamente se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. Una totalidad de 78 colaboradores de la entidad conformaron la población de estudio, a quienes se les fue empleado la encuesta a modo de técnica. En los resultados se evidenció que el 81% indicó un nivel medio de comunicación interna, de la misma manera, el 80% refirió un nivel medio de desempeño laboral, por otro lado, la correlación resultó ser significativa por entre los constructos del estudio, de esta manera se concluyó que la comunicación interna conlleva un nexo altamente significativo con el desempeño laboral, es decir que si la entidad de estudio presenta un óptimo grado de comunicación interna, el índice de desempeño laboral de sus colaboradores se incrementará significativamente.

2.2. Bases teóricas – científicas

En primer lugar, es importante definir a la comunicación. Pîrjol y Radomir (2017) señalan que la comunicación se considera “aquella habilidad que permite la transmisión de mensajes y la comprensión de la información recogida”. El proceso de comunicación consta de cuatro elementos:

a) El emisor (que inicia el proceso enviando un mensaje),
b) El receptor (que recibe, descodifica y da una respuesta),
c) El canal (la forma o el medio a través del cual se transmite la información, que puede ser vocal, visual o auditiva) y

d) El mensaje (que simboliza la información, la emoción y los sentimientos entregados).

Estos componentes deben ocurrir a fin de que el mensaje tenga éxito y sea adecuado, considerando que todos tienen igual relevancia.

2.2.1. Comunicación interna

Egas y Yance (2018) señala que, por lo general, las entidades o empresas suelen dar mayor relevancia a la imagen externa, la relación con clientes o usuarios; dejando en un segundo plano a la parte interna, que requiere de un mayor énfasis porque al comunicarse internamente se elevarían los niveles de productividad y de identidad corporativa, influyendo de manera positiva no sólo en los trabajadores, sino también en el trato y la atención con los clientes.

> Al hablar de comunicación interna, se hace referencia a los esfuerzos que realizan las organizaciones para lograr la interacción y creación de vínculos entre los miembros que la conforman, mediante la utilización de diversos mecanismos comunicativos que les permita estar informados, mejor coordinados y mucho más cómodos al sentirse integrados; de modo que con su trabajo contribuyan en la consecución de los objetivos organizacionales (Oyarvide et al., 2017).

Asimismo, Muñiz (2017) señala que la comunicación interna es aquella encaminada de forma directa entre trabajadores de una organización (también llamados clientes internos). Esta comunicación juega un rol importante para promover el trabajo en equipo como camino al progreso y potenciar el equipo humano mediante la motivación y el protagonismo, considerando que dicho equipo es el recurso más importante y el éxito o fracaso de la organización está sujeto a aquellos.

2.2.1.1. Objetivos de la Comunicación Interna

De acuerdo con Wardhani y Kartikawangi (2019), la comunicación interna en las organizaciones tiene un propósito, este busca

i. Construir relaciones y compromiso interno entre los empleados,
ii. Brindar información lo más clara y completa posible sobre la organización,
iii. Crear conciencia a los colaboradores de la entidad sobre el papel de las instituciones en la sociedad,
iv. Proporcionar un medio de retroalimentación a sus miembros.

2.2.1.2. Ventajas de la Comunicación Interna

La cultura organizativa es el resultado de los valores, normas y creencias compartidos que se fomentan a través de una comunicación interna eficaz y el compromiso firme de los empleados. A su vez, esta es la imagen de una institución, que necesita ser perfeccionada por quienes la encabezan para construir y mantener su existencia (Wardhani y Kartikawangi, 2019).

Aunado a ello, la comunicación interna permite la comprensión mutua entre los empleados, construir el carácter y la solidez entre los miembros de la organización. Además, una fuerte comunicación interna será un buen paso para llegar a una mejor reputación.

En síntesis, la comunicación interna representa una ventaja para el éxito de una organización, pues representa un elemento que mantiene y sostiene las relaciones dentro de ella; y esto no sólo tiene impacto en las dos partes que se comunican, sino que, como las organizaciones son sistemas, podría impactar significativamente en el sistema total (Jakubiec, 2019).

2.2.1.3. Importancia de la Comunicación Interna

La mejora del compromiso de los empleados puede atribuirse en gran parte a una fuerte comunicación interna. Es más factible que los empleados inviertan en su trabajo, se dediquen a la empresa en su conjunto y estén satisfechos con su trabajo cuando tienen voz en las decisiones que les afectan (Kulachai et al., 2018).

Además, Setiyowati y Salamah (2018) reconocen que toda organización para poder efectuar su rol y funciones, necesita que entre cada una de sus secciones exista comunicación; de modo que, la comunicación interna es relevante porque involucra y vincula a las partes internas de una institución.

Por otro lado, Robbins y Judge (2017) señalan que la comunicación interna es transcendental para la transferencia y comprensión del significado, jugando un papel importante en la gestión, la retroalimentación, intercambio emocional, persuasión y cambio de datos entre los colaboradores de una entidad.

2.2.1.4. Barreras de la Comunicación Interna

Horlait y Lambotte (2021) señalan que uno de los obstáculos más relevantes de la comunicación interna está relacionado con el hecho de transmitir información desde un equipo con rol operativo hacia otro con rol estratégico; sobre todo si se tiene en cuenta que muchos directivos no están hechos para actuar como comunicadores, por lo que se preocupan más por brindar refinados mensajes antes que difundir contenido auténtico.

Asimismo, se reconoce que otras barreras para la comunicación interna vienen de la mano con los nuevos medios digitales, la comunicación del cambio, problemas de compromiso y motivación en los

empleados, además de la confianza y credibilidad en el liderazgo.

Por otro lado, Rodríguez (2020) detectó como barreras ligadas a la comunicación interna al conocimiento insuficiente que tienen los trabajadores sobre este tema, la utilización ineficiente de los medios, canales y soportes comunicativos, además de la distorsión con la que llega la información al público interno, que en ocasiones pierde calidad.

2.2.1.5. Emociones y Comunicación Interna

Los empleados son criaturas de emociones y sus reacciones emocionales son más frecuentes en tiempos turbulentos como la pandemia de COVID-19. Es por ello que la comunicación interna representa una oportunidad para ayudar a los empleados a lidiar con emociones negativas como el temor, el enojo y la desolación; toda vez que se aproveche el poder de las emociones positivas, tales como la alegría, la empatía, el compañerismo y la gratitud (Ruck y Rita, 2021).

2.2.1.6. Escucha organizativa interna

Ruck (2021) indica que las prácticas tradicionales de comunicación interna se enfocaban más en el lenguaje corporativo que en escuchar. Como resultado, a menudo faltan el diálogo y las conversaciones bidireccionales, afectando la simetría y el compromiso en las relaciones públicas. La escucha interna sugiere que los directores ejecutivos y supervisores deben prestar más atención a lo que oyen o se les avisa; además, se debe enfatizar en los canales que permiten el flujo, teniendo en cuenta a las tecnologías de escucha inteligente. La importancia de esta escucha interna radica en el impacto que genera en la confianza de los empleados, su empoderamiento, su bienestar, transparencia y asociación con la cultura organizacional.

2.2.1.7. Funciones Principales de la Comunicación Interna

En el ámbito organizacional se identifican cuatro funciones fundamentales de la comunicación, cuya importancia radica en la influencia que tienen en el correcto desempeño de las entidades modernas. Se trata de la estimulación, el control, la información y la expresión emocional.

Big River (2016**)** sostiene que el control se maneja en su mayoría a través de su orden jerárquico, de modo que para comunicar algo primero se debe hacer saber al jefe inmediato, pudiendo extender el comunicado a cada superior en base a los lineamientos. El manejo de la organización debe estar supervisado y monitoreado, tanto como la gestión de sus integrantes, teniendo presente que la comunicación informal puede tener control sobre dicha conducta.

Por otro lado, la motivación es fomentada a raíz de la comunicación; tras el hecho de conocer lo que debe realizarse, lo bien que se está haciendo una actividad y lo que se necesita para mejorar el trabajo ejercido; consiguiendo reforzar la conducta esperada, la confianza y la comodidad. Además, los grupos de trabajo suelen percibirse como una fuente de interrelación social y es mediante la comunicación que demuestran sus satisfacciones y frustraciones, facilitando su expresión emocional respecto a su trabajo. Finalmente, la información hace referencia a la función de transferir toda forma de datos, gestos o fonemas entre los miembros de una organización, favoreciendo la toma de decisiones. Para ello, se necesita que dicha información esté al alcance de todos y de manera clara, eficaz y oportuna.

2.2.1.8. Dimensiones de la Comunicación Interna

a. Comunicación Descendente:

Es aquella donde el diálogo fluye a partir de la alta dirección hacia los trabajadores de inferior jerarquía. El mensaje parte desde niveles superiores (jerárquicamente hablando) y se dirigen a los niveles que están por debajo dentro de la organización.

Esta comunicación tiene aspectos positivos como la mantención de la disciplina jerárquica y organizativa, además asegura una eficiencia superior debido a que la información e instrucciones provienen de fuentes confiables (de mayor nivel); sin embargo, se le reconoce desventajas como la probable distorsión de lo comunicado conforme pasa por los distintos niveles de la organización (Up Spain, 2020).

b. Comunicación ascendente:

De igual modo, Up Spain (2020) indica que “la comunicación interna es ascendente cuando los mensajes y la información inician desde una parte inferior del nivel jerárquico (subordinados) y se mueve hacia la parte alta de la estructura organizacional (directivos)”.

La comunicación ascendente tiene la singularidad de provocar la emisión de opiniones y la retroalimentación; incluso, puede fortalecer la confianza y con ello, mejorar los vínculos entre directivos y empleados. La desventaja que se le atribuye está ligada a la lentitud con la que se mueve la información, la desatención que puede recibir y el peligro de que se distorsione enormemente.

c. Comunicación horizontal:

En este caso, se refiere al intercambio de información entre individuos, unidades o sectores que están en igual estrato jerárquico. Mediante este tipo de comunicación, los empleados o grupos iguales logran coordinarse de mejor manera, avisando la duplicidad de las labores y reduciendo los malentendidos, fomentando el compañerismo y el espíritu de equipo, lo que trae consigo mayores grados de eficiencia y de satisfacción. Por otra parte, “la comunicación horizontal podría ser un problema para los altos mandos, cuando se trata de controlar la calidad y el flujo de información transferida” (COMUNICARE, 2021).

2.2.2. Desempeño laboral

Según Bashir et al. (2020), el desempeño laboral hace referencia a la manera en que los colaboradores efectúan las labores de la entidad, relacionando además su conducta con las normas de la propia empresa. En síntesis, el desempeño es la aptitud que poseen los sujetos a fin de lograr con éxito las tareas que se le asignen.

Por su parte, Rodríguez y Lechuga (2019) señalan que el desempeño laboral son las acciones o el rendimiento demostrado por cada empleado en su puesto de trabajo; en función y en contemplación de las diligencias realizadas, de los fines y hallazgos que tiene que alcanzar, así como su capacidad de desenvolvimiento y, sobre todo, de cómo contribuye a la organización.

Además, el desempeño laboral es interpretado como la concordancia entre el trabajo ejecutado y los resultados alcanzados a favor de una organización. Esta relación depende no sólo del encargado de efectuar las labores y las funciones correspondientes a un cargo en específico, sino

que también está influenciado por factores externos al trabajador (Álvarez et al., 2018).

2.2.2.1. Supuestos sobre el desempeño laboral

Limon y Sezgin (2020) exponen ciertas suposiciones acerca del desempeño laboral (DL), que se resumen brevemente en la sección

i. El desempeño laboral es conductual, denotando que algunas circunstancias fuera del control del trabajador pueden afectarlo. En ese marco, un enfoque de sólo resultados no refleja realmente la contribución a las metas organizacionales;
ii. El desempeño laboral es episódico, es decir que en ocasiones un trabajador puede intervenir en actividades que no asisten en la consecución de los fines de la organización;
iii. El desempeño laboral es evaluativo, haciendo referencia a que los episodios comportamentales pueden indicar cambios en el grado de su contribución a la consecución de las metas organizacionales;
iv. El desempeño laboral es multidimensional.

2.2.2.2. Importancia del Desempeño Laboral

Con el tiempo, el desempeño laboral deviene en relevante a fin de conservar la presencia de una organización, porque esto depende en gran medida de las destrezas, capacidades y conocimientos de sus integrantes; por lo que es imperativo que las empresas cuenten con trabajadores competentes y sumen esfuerzos para alinear la eficacia y poner en marcha estrategias. “El desempeño laboral constituye uno de los cimientos de mayor relevancia en una organización y se convierte en una condición crucial para lograr resultados que sean sostenibles con el paso de los años” (Bautista et al., 2020).

Respecto a la administración pública, es necesario reconocer que

difiere con el sector privado, principalmente porque al colaborador se le percibe con dicotomía, pues este puede ser visto como ciudadano o como destinatario de algún servicio público. Es ahí que cobra importancia el desempeño laboral dentro de las entidades públicas, debido a que las funciones que ejercen los trabajadores han sido diseñadas con el propósito de prestar servicios de alta calidad, garantizando la satisfacción de los requerimientos y necesidades que demanda la ciudadanía en conjunto. En suma, “un adecuado desempeño laboral en estas entidades coadyuva al crecimiento social y económico de las naciones o Estados” (Tuesta et al., 2021).

2.2.2.3. Cómo mejorar el Desempeño Laboral

Pashanasi et al. (2021) indican que el desempeño laboral en general es un factor que se mejora al:

i. Proporcionar un lugar de trabajo cómodo y agradable;
ii. Generar confianza y consentir que los empleados den sus opiniones;
iii. Implementar normativas acomodadas a la realidad que además produzcan beneficios a los empleados y
iv. Trabajar la inteligencia emocional de modo que se desarrollen habilidades laborales como el compromiso, el liderazgo, la comunicación asertiva, la responsabilidad y la productividad.

2.2.2.4. Evaluación del Desempeño Laboral

Osman et al. (2016) indica que, para cada compañía o entidad, el desempeño ha estado comúnmente sujeto a evaluación por las bases vinculadas con las ganancias, ventas o la productividad. Pese a ello, Nilsen y Ringholm (2019) enfatizan que los indicadores no financieros devienen en relevantes, por ejemplo, a fin de indagar el desempeño de la entidad vinculada con el componente humano, como la estimulación, la

satisfacción y el ausentismo.

De otra parte, Chiavenato (2017) argumenta que, en las entidades más democráticas, son los propios empleados quienes tienen la responsabilidad de evaluar su desempeño, aunque tomando en cuenta ciertos criterios establecidos por la administración. Ante ello, son varios los estudios que reconocen la relevancia de involucrar a los trabajadores en su evaluación; al punto de que, en la actualidad se considera más apropiado autoevaluarse en lugar de ser juzgado por un gerente.

2.2.2.5. Dimensiones del Desempeño Laboral

a) Responsabilidad

La responsabilidad laboral se sostiene en que un empleado concreta sus obligaciones de trabajo a cabalidad, además que logra adherirse a los procedimientos y políticas de la organización de manera profesional y comprometida.

Esta responsabilidad no sólo logra que alguien sea considerado como un compañero confiable y un empleado valioso, sino que potencia el desempeño laboral, coadyuva en la consecución de resultados y contribuye a crear y mantener un ambiente de trabajo saludable. Cabe señalar que la responsabilidad laboral también alcanza a los líderes, haciéndolos capaces de generar entornos de respeto, confianza y amabilidad; de modo que construyen equipos con un alto desempeño, sirviendo de guía para los demás trabajadores (Capitalismo Consciente, 2021).

b) Productividad

Redacción APD (2021) señala que la productividad indica “la eficiencia en las labores realizadas, midiendo la vinculación

entre los hallazgos alcanzados y los recursos utilizados para su consecución, representado por el tiempo trabajado, la energía, las materias primas, entre otros". La productividad laboral se refiere a la eficiencia de un empleado, siendo medida por el volumen de tareas ejecutadas en un determinado momento; aunque no siempre es fácil de medir puesto que estará sujeto mayormente de la naturaleza de la entidad. Cabe señalar que los índices de productividad pueden estar condicionados por factores ajenos al trabajador mismo, siendo necesario que se enfoquen acciones para mejor dichos niveles.

c) Voluntad

La voluntad de trabajo es la decisión o deseo con el que cuenta un empleado para dar inicio, mantener y finalizar una actividad o labor. Es decir, se refiere a un rasgo de personalidad que abarca el propósito y la intención, provocando que un individuo sea reflexivo, muestre empeño, regule su conducta, guarde respeto hacia los demás, sea perseverante y, sobre todo, quiera efectuar un trabajo correcto sin eludir esfuerzos (Fernández et al., 2018).

Chong et al. (2020) afirman que "existen factores que desarrollan la voluntad en los empleados, pudiendo contribuir a un mejor desempeño laboral. Entre ellos se destaca el gestionar al talento humano, prepararlos y apoyarlos a fin de que puedan obtener métodos para el control de emociones, conducta, gentileza, empatía y circunstancias dificultosas". Aunado a ello, Trujillo et al. (2020) proponen la puesta en

marcha de un sistema de compensación justo, asociado a los salarios, a la percepción de beneficios de acuerdo a las responsabilidades, al reconocimiento por la labor ejercida, bonos, subvenciones y oportunidades para la instrucción o formación de los trabajadores, logrando incentivarlos y despertando su motivación.

2.3. Definición de términos básicos

- **Comunicación:** constituye la manera que tiene cualquier ser vivo para transferir un mensaje.
- **Emisor:** quien expresa o emite el mensaje.
- **Receptor:** aquel que recepciona el mensaje.
- **Código:** conjunto de símbolos o señales empleados al transmitir un mensaje.
- **Mensaje:** aquello que se desea transmitir.
- **Canal:** es la vía mediante la cual se emite un mensaje.
- **Contexto:** representa la situación en la que se lleva a cabo el proceso comunicativo.
- **Comunicación interna:** es la clase de comunicación encaminada a un cúmulo de personas que integran una organización y que están vinculados con aquella.
- **Motivación:** es el conjunto de estímulos que producen que un sujeto llegue a lograr sus fines propuestos.
- **Satisfacción laboral:** implica el conjunto de emociones negativas y positivas que perciben los colaboradores al interior de la organización.
- **Desempeño:** significa la capacidad de una organización de conseguir sus metas a través del uso de una cantidad ínfima de recursos con los que cuenta.

- **Reconocimiento:** se genera al momento en que los empleadores expresan su agrado por los triunfos de sus colaboradores.
- **Eficacia:** representa la aptitud que permite fijar propósitos o metas al interior de una entidad.
- **Eficiencia:** hace referencia al logro de fines mediante el empleo de una cantidad ínfima de recursos con los que cuenta la organización.
- **Eficiencia laboral:** significa emplear recursos o elementos de manera eficiencia a fin de disminuir costos.
- **Influencia:** es el resultado, secuela o consecuencia que ocasiona una circunstancia sobre otra.
- **Influencia Laboral:** Efecto o cambio en la situación laboral.
- **Mejora Laboral:** Situación donde se compara el antes y después de un punto.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La comunicación interna influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

2.4.2. Hipótesis especifica

a) La comunicación Descendente influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

b) La comunicación Ascendente influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

c) La comunicación Horizontal influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte

Superior de Justicia de Pasco.

2.5. Identificación de variables

Variable X: Comunicación interna.

Variable Y: Desempeño laboral.

2.6. Definición operacional de variable e indicadores

Tabla 1

Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES
COMUNICACIÓN INTERNA	"Se refiere a los esfuerzos que realizan las organizaciones para lograr la interacción y creación de vínculos entre los miembros que la conforman, mediante la utilización de diversos mecanismos comunicativos que les permita estar informados, mejor coordinados y mucho más cómodos al sentirse integrados; de modo que con su trabajo contribuyan en la consecución de los objetivos organizacionales" (Oyarvide et al., 2017).	• Descendente • Ascendente • Horizontal	• Reciprocidad • Entendimiento • Libertad de expresión • Confianza • Compañerismo • Apoyo organizacional
DESEMPEÑO LABORAL	"El desempeño laboral hace referencia a la manera en que los colaboradores efectúan las labores de la entidad, relacionando además su conducta con las normas de la propia empresa. En síntesis, el desempeño es la aptitud que poseen los sujetos a fin de lograr con éxito las tareas que se le asignen" (Bashir et al., 2020).	• Responsabilidad • Productividad • Voluntad	• Compromiso • Profesionalismo • Evaluación • Competitividad • Remuneración e incentivos • Reconocimiento

Nota. Elaboración propia.

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

En primer lugar, el tipo de investigación será básica; también conocida como dogmática, teórica o pura; cuyo propósito radica en comprender fenómenos para explicarlos o describirlos (Sánchez et al., 2018).

Seguidamente, se considerará un enfoque de tipo cuantitativo, recogiendo información numérica que se sostiene en el examen estadístico a fin de determinar parámetros de conducta de los sujetos involucrados (Hernández, 2018).

3.2. Nivel de Investigación

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014) “Se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio, y según el alcance del objetivo general y objetivos específicos pueden ser: exploratoria, documental, descriptiva, explicativa y correlacional”.

Nuestra investigación será de nivel descriptivo correlacional, ya que se busca describir los aspectos teóricos de nuestras variables estudiadas “comunicación interna” y “desempeño laboral”, así mismo por que se busca encontrar la correlación de las mismas.

3.3. Métodos de investigación

De acuerdo con de la Torre y Navarro (1990) “El método lo constituye el conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad” (p. 58)

En nuestra investigación se empleará los siguientes métodos:

3.3.1. Método General:

Se empleará el método científico, el que de acuerdo a Kerlinger (1988) “Es sistemática, empírica y crítica. Sistemática porque no deja los hechos a la casualidad, sino que se trata de una actividad disciplinada. Empírica porque se trata de recolectar y analizar datos de la realidad. Finalmente, es crítica por que evalúa y mejora de manera constante”.

3.3.2. Métodos específicos:

a) **Método Inductivo:** Se busca generar conocimientos que van de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general deducidas de la observación y del estudio razonado de los hechos y fenómenos delimitados.

b) **Método Deductivo:** Es el raciocinio supuesto que lleva de lo general a lo particular. Nos Permitirá partir de proposiciones o supuestos generales que se desciende a otra proposición o juicio específico.

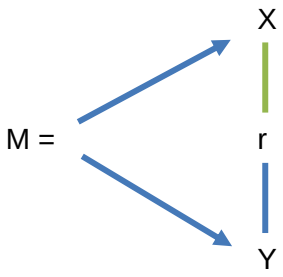
c) **Método Correlacional:** Se busca establecer la relación entre nuestras dos variables de la investigación.

3.4. Diseño de investigación

Será desarrollada bajo un diseño no experimental, pues ninguna variable se maniobrará y manipulará, puesto que sólo se limitará a la observación de fenómenos conforme han sido encontrados; por lo que de ninguna manera se pueden modificar las variables para notar el efecto que tienen (Hernández et al., 2014). Se establecerá en base a la figura

Figura 1

Diseño de la investigación



Donde:

M: Muestra

X: Variable independiente - Comunicación Interna

r: relación - Influye

Y: Variable Independiente - Desempeño laboral

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Se tiene como población o conjunto universal de sujetos que son de interés, debido a sus características a los funcionarios y servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco, haciendo un total 106 personas.

3.5.2. Muestra

La muestra se encuentra constituida por 84 individuos que conforman la población, por ser una cantidad manejable y con las mismas probabilidades de ser escogidos, pues esta es representativa y ello coadyuvó a tener certeza y confiabilidad en los datos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación la técnica y el instrumento estarán representados por la encuesta y el cuestionario respectivamente, siendo que este último se compone de preguntas cerradas y formuladas de manera que se eviten los malentendidos y las confusiones. Cabe señalar que el instrumento es

validado por expertos.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección de los instrumentos empleados fue ejecutada teniendo en consideración estudios preliminares que tienen relación o semejanza con la investigación efectuada.

La validación de los instrumentos ejecutados se efectuó mediante el "juicio de expertos", concurriendo para ello a profesionales de instituciones públicas de nuestra región, los mismos que son entendidos en el tema (ver anexo 2)

Mediante la técnica del "Alfa de Cronbach" se puso en certidumbre la fiabilidad de nuestros instrumentos que se manejaron para almacenar los datos. El mismo que fue ejecutado con el programa del SPSS V 26, logrando obtener los resultados que se aprecian en las tablas subsiguientes:

Tabla 2

Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable comunicación interna

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,927	,915	12

Fuente: Ejecutado con el SPSS V. 26

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,949	,933	12

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Todo inicia al momento de aplicar el instrumento del cuestionario (debidamente validado) para obtener las percepciones de los 84 involucrados,

no sin antes haber realizado las coordinaciones con los encargados de la Corte para que autoricen la aplicación.

En una primera parte, los resultados serán procesados y registrados en porcentajes y frecuencias por medio de la estadística descriptiva. Posteriormente, se efectuará el cruce entre variables mediante la estadística inferencial y el uso del programa SPSS v. 26, por medio de la metodología de correlación de Spearman a fin de conocer la existencia de una relación, y la metodología de regresión lineal para tener conocimiento sobre la existencia de influencia, de modo que se confirme o no las hipótesis planteadas.

El cuestionario diseñado se mide a través de la escala de Likert, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

3.9. Tratamiento Estadístico.

Se procesará la información recogida de acuerdo con la estadística descriptiva y la estadística inferencial, empleándose el programa SPSS v. 26 tras poner en práctica el instrumento. Asimismo, se precisará la variación en la distribución de datos (normalidad) y será concretada la prueba específica para cotejar las situaciones hipotéticas.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

A la ciencia no le importa el bien o el mal; sólo le interesa averiguar todo lo que pueda. La moral de la comunidad dicta cómo se aplicará esta información. Para el desarrollo del estudio se tiene presente el respeto e integridad de las personas, de modo que los involucrados no fueron obligados ni expuestos a situaciones riesgosas. Asimismo, se practica la autonomía,

aclarando que el desarrollo del estudio ha sido inédito y se distingue de otros; por lo que se enfatiza la propiedad intelectual, de modo que las fuentes citadas pertenecen a un autor a quien se le da el crédito con la referencia correspondiente. De la misma manera, se trabajó la objetividad, al punto de que la realidad se muestra tal y como es, sin que esta sea influida por las opiniones o ideas del investigador.

Por último, se manejó la confidencialidad, lo que supone que la información obtenida y la identidad de los involucrados son mantenidas en el anonimato, dado que el propósito es únicamente académico y de ninguna manera se utilizarán los datos para desprestigiar la entidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

El trabajo de campo se llevó a cabo en las instalaciones de la entidad bajo estudio, con el propósito de recabar información selecta para este proyecto. La recolección de datos se realizó directamente con los empleados, seleccionados aleatoriamente para conformar una muestra representativa. Se aplicaron dos cuestionarios, cada uno compuesto por 12 preguntas respectivamente, comprendiendo las dos variables centrales del estudio. Las respuestas a estas preguntas se evaluaron utilizando la escala de Likert.

Los datos obtenidos fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, utilizando frecuencias y porcentajes, y son presentados en tablas y figuras. Se realizaron pruebas de hipótesis pertinentes, seguidas de un análisis de la consistencia de los datos. Estos fueron examinados a nivel de ítems, con un nivel de significancia estadística establecido en 0,05. Se empleó el método de correlación, utilizando el coeficiente de rho de Spearman, para determinar la relación entre las variables y validar tanto la hipótesis principal como las secundarias.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

4.2.1. Resultados de la variable comunicación interna

Tabla 4

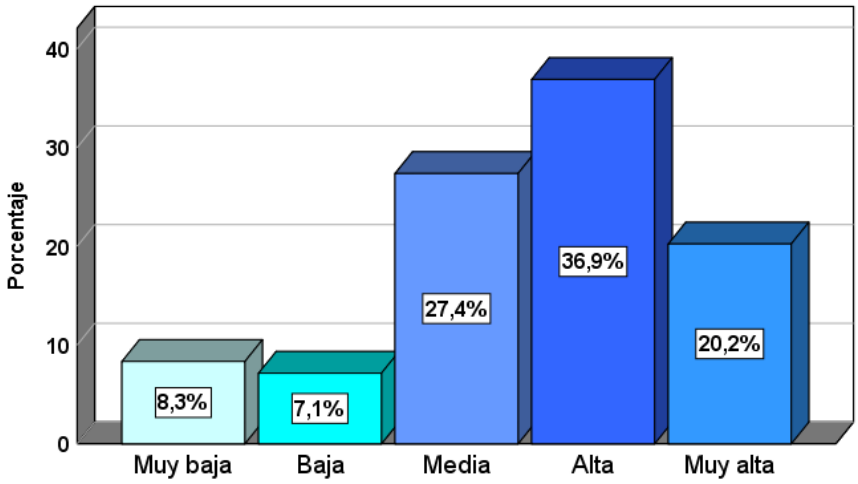
Comunicación interna

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	7	8,3
Baja	6	7,1
Media	23	27,4
Alta	31	36,9
Muy alta	17	20,2
Total	84	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Figura 2

Comunicación interna



Interpretación:

De los resultados que se pueden visualizar en la tabla 4 y figura 2, se puede manifestar que un 36,9% de los encuestados declararon que es alta la comunicación interna en la Corte Superior de Justicia de Pasco, un 27,4% manifestaron que es media, 20,2% opinaron que es muy alta, el 8,3% piensan que es muy baja y un 7,1% expusieron que es baja.

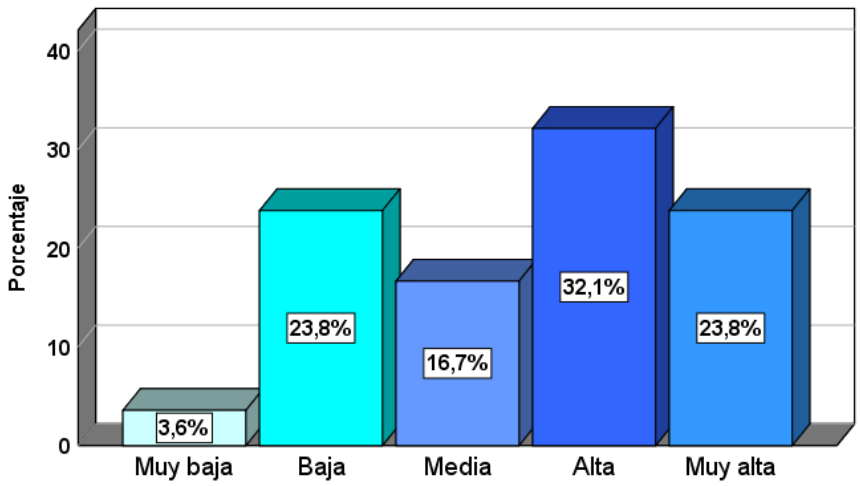
Es decir, la gran mayoría considera que existe una alta comunicación interna en su entidad.

Tabla 5
Comunicación descendente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	3	3,6
Baja	20	23,8
Media	14	16,7
Alta	27	32,1
Muy alta	20	23,8
Total	84	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Figura 3
Comunicación descendente



Interpretación:

De los resultados que se pueden visualizar en la tabla 5 y figura 3, se puede manifestar que un 32,1% de los encuestados declararon que es alta la comunicación descendente en la Corte Superior de Justicia de Pasco, un 23,8% manifestaron que es muy alta, igual que un 23,8% que opinaron que es baja, el 16,7% piensan que es media y un 3,6% expusieron que es muy baja.

Es decir, la gran mayoría considera que existe una alta comunicación descendente en su entidad, el mismo que permite un mejor desempeño laboral de sus colaboradores.

Tabla 6

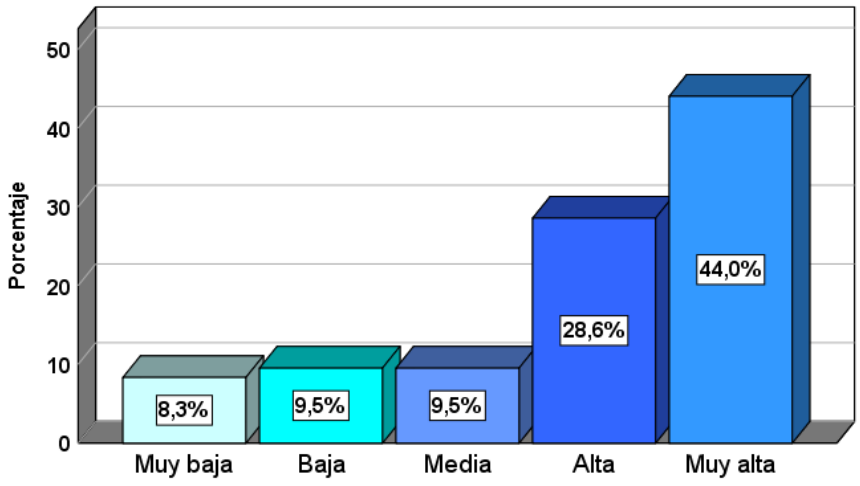
Comunicación ascendente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	7	8,3
Baja	8	9,5
Media	8	9,5
Alta	24	28,6
Muy alta	37	44,0
Total	84	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Figura 4

Comunicación ascendente



Interpretación:

De los resultados que se pueden visualizar en la tabla 6 y figura 4, se puede manifestar que un 44% de los encuestados declararon que es muy alta la comunicación ascendente en la Corte Superior de Justicia de Pasco, un

28,6% manifestaron que es alta, un 9,5% opinaron que es baja, igual que el 9,5% piensan que es media y un 8,3% expusieron que es muy baja.

Es decir, la gran mayoría considera que existe una muy alta comunicación ascendente en su entidad, el mismo que permite un mejor desempeño laboral de sus colaboradores.

Tabla 7

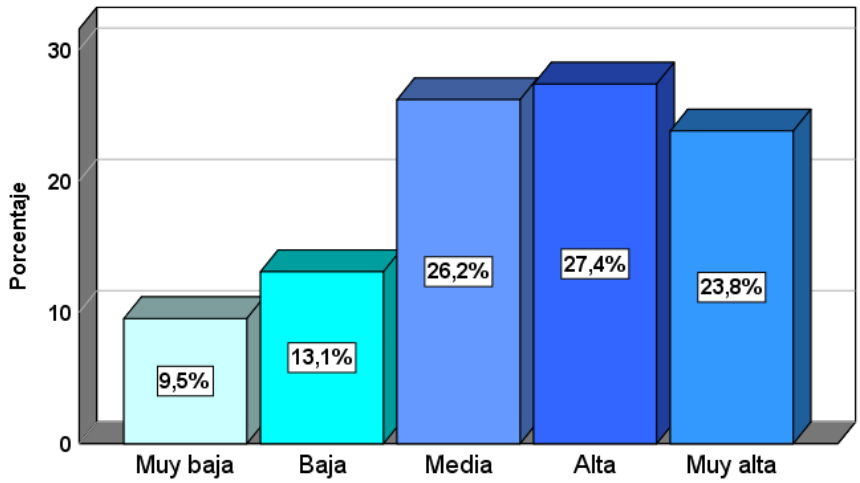
Comunicación horizontal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	8	9,5
Baja	11	13,1
Media	22	26,2
Alta	23	27,4
Muy alta	20	23,8
Total	84	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Figura 5

Comunicación horizontal



Interpretación:

De los resultados que se pueden visualizar en la tabla 6 y figura 4, se puede manifestar que un 44% de los encuestados declararon que es muy alta

la comunicación ascendente en la Corte Superior de Justicia de Pasco, un 28,6% manifestaron que es alta, un 9,5% opinaron que es baja, igual que el 9,5% piensan que es media y un 8,3% expusieron que es muy baja.

Es decir, la gran mayoría considera que existe una muy alta comunicación ascendente en su entidad, el mismo que permite un mejor desempeño laboral de sus colaboradores.

4.2.1. Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 8

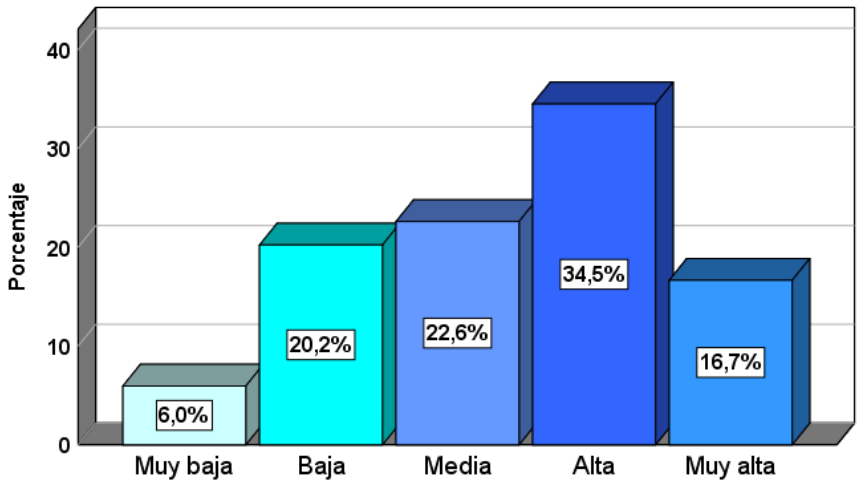
Desempeño laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	5	6,0
Baja	17	20,2
Media	19	22,6
Alta	29	34,5
Muy alta	14	16,7
Total	84	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Figura 6

Desempeño laboral



Interpretación:

De los resultados que se pueden visualizar en la tabla 8 y figura 6, se puede manifestar que un 34,5% de los encuestados declararon que es alto el desempeño laboral en la Corte Superior de Justicia de Pasco, un 22,6% manifestaron que es media, 20,2% opinaron que es baja, el 16,7% piensan que es muy alta y un 6% expusieron que es muy baja.

Es decir, la gran mayoría considera que existe un alto desempeño laboral en su entidad.

Tabla 9

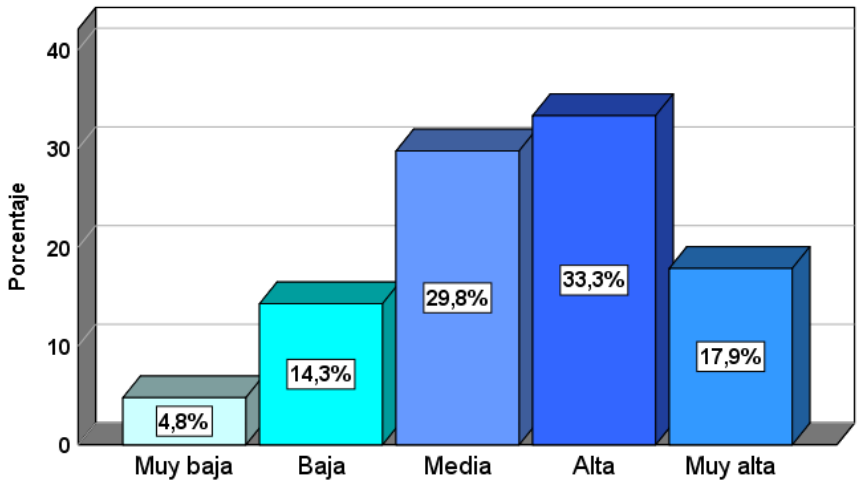
Responsabilidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	4	4,8
Baja	12	14,3
Media	25	29,8
Alta	28	33,3
Muy alta	15	17,9
Total	84	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Figura 7

Responsabilidad



Interpretación:

De los resultados que se pueden visualizar en la tabla 9 y figura 7, se puede manifestar que un 33,3% de los encuestados declararon que es alta la responsabilidad en la Corte Superior de Justicia de Pasco, un 29,8% manifestaron que es media, un 17,9% opinaron que es muy alta, el 14,3% piensan que es baja y un 4,8% expusieron que es muy baja.

Es decir, la gran mayoría considera que existe una alta responsabilidad de los colaboradores de la entidad, el mismo que permite un mejor desempeño laboral de sus trabajadores.

Tabla 10

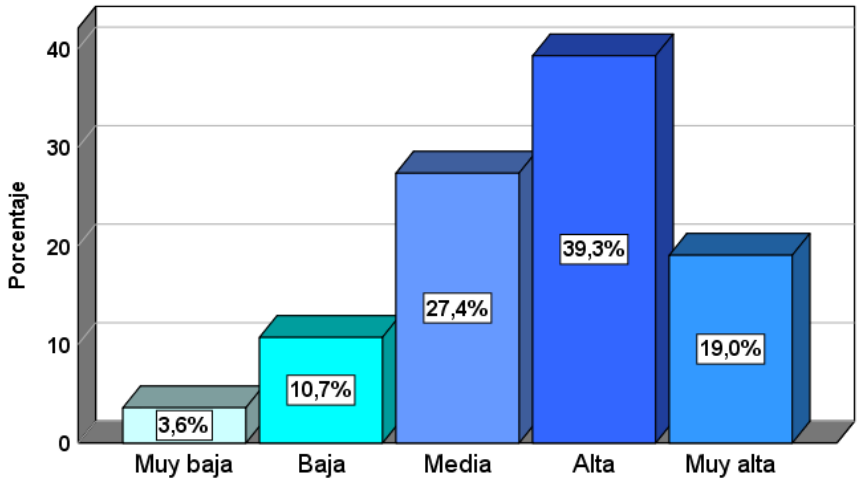
Productividad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	3	3,6
Baja	9	10,7
Media	23	27,4
Alta	33	39,3
Muy alta	16	19,0
Total	84	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Figura 8

Productividad



Interpretación:

De los resultados que se pueden visualizar en la tabla 10 y figura 8, se puede manifestar que un 39,3% de los encuestados declararon que es alta la productividad en la Corte Superior de Justicia de Pasco, un 27,4% manifestaron que es media, un 19% opinaron que es muy alta, el 10,7% piensan que es baja y un 3,6% expusieron que es muy baja.

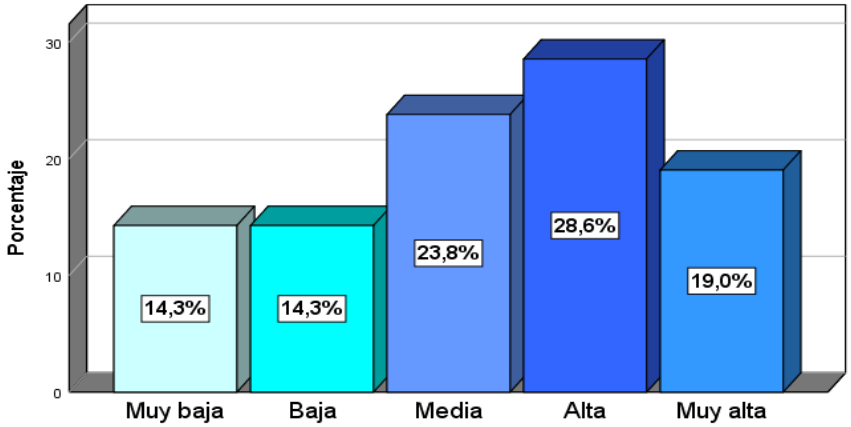
Es decir, la gran mayoría considera que existe una alta productividad de los colaboradores de la entidad, el mismo que permite un mejor desempeño laboral de sus trabajadores.

Tabla 11
Voluntad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	12	14,3
Baja	12	14,3
Media	20	23,8
Alta	24	28,6
Muy alta	16	19,0
Total	84	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado y procesado con el SPSS V. 26

Figura 9
Voluntad



Interpretación:

De los resultados que se pueden visualizar en la tabla 11 y figura 9, se puede manifestar que un 28,6% de los encuestados declararon que es alta la voluntad en la Corte Superior de Justicia de Pasco, un 23,8% manifestaron que es media, un 19% opinaron que es muy alta, el 14,3% piensan que es baja e igual que un 14,3% que expusieron que es muy baja.

Es decir, la gran mayoría considera que existe una alta voluntad de los colaboradores de la entidad, el mismo que permite un mejor desempeño laboral de sus trabajadores.

4.3. Prueba de Hipótesis

Determinamos los valores:

1) Alfa o nivel de significancia:

α = 0.05

2) Escala de medición:

Perfecta R = 1

Excelente R = 0.9 < = R < 1

Buena R = 0.8 < = R < 0.9

Regular R = 0.5 < = R < 0.8

Mala R < 0.5 (6)

3) Regla de Decisión:

Si el p-valor <= 0.05, se acepta H1

Si el p-valor > 0.05, se rechaza la H1.

4) Seleccionamos el estadístico de prueba

Correlación de rho de Spearman.

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Formulamos la hipótesis estadística:

H_1: La comunicación interna influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

H_0: La comunicación interna no influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

Tabla 12

Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral

			Comunicación interna	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: SPSS V 26

Interpretación:

El coeficiente de Rho Spearman encontrado es de 0,843, el mismo que de acuerdo a la escala de estimación de la correlación de Spearman, nos manifiesta que existe una correlación positiva regular. Así mismo el nivel de significancia es < que 0,05, Lo cual nos revela que si existe correlación entre

nuestras variables “Comunicación interna” y “Desempeño laboral”. Por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1).

Es decir:

La comunicación interna influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

4.3.2. Prueba de hipótesis especificas

a) Prueba de hipótesis especifica 1:

Formulamos la hipótesis estadística:

H_1: La comunicación descendente influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

H_0: La comunicación descendente no influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

Tabla 13
Correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral

			Comunicación descendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: SPSS V 26

Interpretación:

El coeficiente de Rho Spearman encontrado es de 0,805, el mismo que de acuerdo a la escala de estimación de la correlación de Spearman, nos manifiesta que existe una correlación positiva buena. Así mismo el nivel de significancia es < que 0,05, Lo cual nos revela que si existe correlación entre nuestra dimensión "Comunicación descendente" y la variable "Desempeño laboral". Por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1).

Es decir:

La comunicación descendente influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

b) Prueba de hipótesis especifica 2:

Formulamos la hipótesis estadística:

H_1: La comunicación ascendente influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

H_0: La comunicación ascendente no influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

Tabla 14

Correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral

			Comunicación ascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84

Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	84	84

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

Fuente: SPSS V 26

Interpretación:

El coeficiente de Rho Spearman encontrado es de 0,779, el mismo que de acuerdo a la escala de estimación de la correlación de Spearman, nos manifiesta que existe una correlación positiva regular. Así mismo el nivel de significancia es < que 0,05, Lo cual nos revela que si existe correlación entre nuestra dimensión "Comunicación ascendente" y la variable "Desempeño laboral". Por lo que rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1).

Es decir:

La comunicación ascendente influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

c) Prueba de hipótesis especifica 3:

Formulamos la hipótesis estadística:

H_1: La comunicación horizontal influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

H_0: La comunicación horizontal no influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

Tabla 15
Correlación entre comunicación horizontal y desempeño laboral

			Comunicación horizontal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

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

Fuente: SPSS V 26

Interpretación:

El coeficiente de Rho Spearman encontrado es de 0,803, el mismo que de acuerdo a la escala de estimación de la correlación de Spearman, nos manifiesta que existe una correlación positiva buena. Así mismo el nivel de significancia es < que 0,05, Lo cual nos revela que si existe correlación entre nuestra dimensión "Comunicación horizontal" y la variable "Desempeño laboral". Por lo que rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (H1).

Es decir:

La comunicación horizontal influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

4.4. Discusión de resultados

La correlación de Spearman, es una medida estadística que evalúa la relación entre dos variables ordinales o de intervalo que no siguen una distribución normal. En este estudio, se utilizó para determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

El objetivo general de la investigación fue: “Establecer la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco” los resultados encontrados con el empleo de la rho de Speraman, son favorables, ya que exponen una correlación positiva significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.843. Esto indica que existe una fuerte asociación entre estos dos factores.

Nuestros se corresponden en general con los que fueron examinados en los antecedentes del presente estudio. En forma especial con el de Jauregui (2022) quien manifiesta que “Se ha demostrado que sí existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba, en el año 2021”. (p. 39)

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación: “Determinar la influencia que existe entre la comunicación Descendente y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco”. Se encontró que existe una relación significativa, según la medida estadística empleada se tiene una correlación buena del orden de ,805, lo que nos permite manifestar que una mejor comunicación descendente lograra un mejor desempeño laboral del colaborador.

Respecto al segundo objetivo específico “Determinar la influencia que existe entre la comunicación Ascendente y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco”. Los resultados nos revelan que es de ,779 el mismo que de acuerdo a la tabla de correlación es moderada, lo cual nos indica que una mayor comunicación ascendente lograra un mejor desempeño laboral del colaborador.

Con relación al tercer objetivo específico: “Determinar la influencia que

existe entre la comunicación Horizontal y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco”.

Los resultados obtenidos con la correlación de rho de Spearman nos exponen que es del orden de ,803. Lo que nos permite manifestar que es una correlación buena, es decir que una mejor comunicación horizontal lograra un mejor desempeño laboral del colaborador.

Estos resultados subrayan la importancia crucial de una comunicación interna eficaz dentro de la Corte Superior de Justicia de Pasco. Se evidencia que una comunicación clara, fluida y de doble vía entre los líderes y los empleados, así como entre los colegas de trabajo, está directamente relacionada con un desempeño laboral óptimo.

Por consiguiente, se sugiere enfáticamente que la entidad realice políticas y estrategias destinadas a promover una comunicación interna más eficiente. Esto no solo contribuirá a mejorar la productividad y el bienestar del personal administrativo, sino que también fortalecerá la cohesión organizativa y fomentará un entorno laboral más positivo y colaborativo.

CONCLUSIONES

1) Se ha establecido que existe un alto nivel de influencia de la comunicación Interna en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco - 2024. El mismo que de acuerdo con la correlación de la rho de Spearman es de 0,843.
2) Se ha determinado que existe un alto nivel de influencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco - 2024. El mismo que de acuerdo con la correlación de la rho de Spearman es de 0,805.
3) Se ha determinado que existe un alto nivel de influencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco - 2024. El mismo que de acuerdo con la correlación de la rho de Spearman es de 0,779.
4) Se ha determinado que existe un alto nivel de influencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco - 2024. El mismo que de acuerdo con la correlación de la rho de Spearman es de 0,803.

RECOMENDACIONES

1) Se recomienda que los encargados de la Corte Superior de Justicia de Pasco implementen programas de capacitación en habilidades de comunicación para líderes y empleados, así como establecer canales de comunicación efectivos que fomenten el diálogo abierto y la retroalimentación constructiva.
2) Se recomienda que los líderes de la Corte Superior de Justicia de Pasco fortalezcan sus habilidades de comunicación descendente, asegurándose de proporcionar información clara, directrices y expectativas claras a sus subordinados. Además, se propone promover una cultura organizacional que valore y fomente la comunicación abierta y transparente.
3) Se recomienda que los encargados de la Corte Superior de Justicia de Pasco establezcan mecanismos formales e informales para facilitar la retroalimentación y la participación de los empleados en la toma de decisiones. Esto puede incluir la implementación de reuniones regulares, buzones de sugerencias y programas de mentoría.
4) Se sugiere promover la colaboración y el trabajo en equipo entre los compañeros de trabajo, proporcionando el intercambio de información, conocimientos y experiencias. La entidad debe implementar herramientas colaborativas y plataformas de comunicación que faciliten la interacción entre diferentes departamentos y niveles jerárquicos. Además, se recomienda reconocer y premiar el trabajo en equipo para fortalecer aún más la comunicación horizontal y mejorar el desempeño laboral en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AEDIPE, A. (2011). Comunicación interna de la empresa. Obtenido de https://www.facebook.com/PoliciaDCorazon/

Álvarez, B. V., Indacochea, B. S., Álvarez, A. A., Yoza, N. R. y Figueroa, M. L. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de las Ciencias,* *4*(1), 362-372. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313254

Andreu, A. (2013). El canasto. Obtenido de http://canasto.es/blog/2013/10/lacomunicacion-interna-como-lubricante-para-tu-empresa.

Aragon, A. (2004). Fundamentos de direccion y gestion de recursos humanos. Madrid: Thoomson Learning Ibero.

Araujo, M. (2007). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR PUBLICAS. Caracas.

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme. Recuperado el 19 de diciembre de 2020.

Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2017). Guía para la gestión del proceso de comunicación interna. Lima: SERVIR.

Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf

Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M. y Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management,* *7*(1), 1-16. https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2020.1801961

Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado, 7*(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417

Big River. (2016). Funciones de la comunicación. BIG RIVER CLICK RR.HH. http://sistemarecursoshumanos.com/funciones-de-la-comunicacion/

Cadillo, C. (2021). La comunicación en el ámbito laboral. *EL PERUANO*. https://elperuano.pe/noticia/114659-la-comunicacion-en-el-ambito-laboral

Capitalismo Consciente. (14 de junio de 2021). Responsabilidad en el trabajo: importante para todos. *CAPITALISMO CONSCIENTE*. https://capitalismoconsciente.es/blog/responsabilidad-en-el-trabajo-importante-para-todos/

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Chong, S. C., Falahat, M. y Lee, Y. S. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education, 9*(1), 69–80. https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1234696.pdf

COMUNICARE. (2021). La comunicación ascendente, descendente y horizontal. *COMUNICARE NEUROMARKETERS*. https://www.comunicare.es/la-comunicacion-ascendente-descendente-y-horizontal/#La_comunicacion_descendente

Damián, J. L., Castillo, E. F., Reyes, C. E., Salas, R. M. y Ayala, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur, 19*(4), 624-632. http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033/3555

de la Torre Villar, E., & Navarro de Anda, R. (1990). Metodología de la Investigación: Bibliográfica archivística y documental. México: Mcgraw-Hill.

Egas, E. Y. y Yance, K. T. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. *Revista Espacios, 39*(24), 20-32. https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf

Fernández, M., Polo, M. T., Fernández, C., Tallón, S. y Hervás, M. (2018). Voluntad de trabajo dentro del aprendizaje basado en proyectos. *International Journal of Developmental and Educational Psychology, 2*(1), 307-316. https://www.redalyc.org/journal/3498/349856003033/html/

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hernández, G. (2024). Falta de comunicación, un problema para 65% de los trabajadores en la pandemia. *EL ECONOMISTA*. https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Falta-de-comunicacion-un-problema-para-65-de-los-trabajadores-en-la-pandemia-20240113-0100.html

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). Metodoligía de la Investigación 6ta edición. México: McGraw Hill.

Horlait, D. y Lambotte, F. (2021). The Future of Internal Communication in the Light of the Events Observed during the Covid-19. *ESSACHESS – Journal for Communication Studies, 14, 2*(28), 59-80. https://www.essachess.com/index.php/jcs/article/view/536

Iñaguazo, H. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018. *Ciencia y Educación*, *1*(2), 6-17. http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/7

Jakubiec, M. (2019). The importance of internal communication for management of an organization. *Scientific papers of the Silesian University of Technology. Organization and Management Series, 134*, 47-62. https://www-arch.polsl.pl/wydzialy/ROZ/ZN/Documents/zeszyt%20134/Jakubiec.pdf

Jauregui Reyes, M. A. (2022). Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral de colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba 2021. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/83805

Kulachai, W., Narkwatchara, P., Siripool, P. y Vilailert, K. (2018). Internal communication, employee participation, job satisfaction, and employee performance. *Advances in Social Science, Education and Humanities ResearcH - ASSEHR, 186*, 124-128. https://www.atlantis-press.com/proceedings/insyma-18/25892021

Limon, I. y Sezgin, S. (2020). Development of Teacher Job Performance Scale and Determining Teachers' Job Performance Level. *Journal of Theoretical Educational Science, 13*(3), 564-590. https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1289145.pdf

Marwah, A. (2020). The Influence of Competence and Communication on Employee Performance of Internal Audit Work Unit At PT Bank Mandiri (Persero), Tbk With Mediation Variable Job Satisfaction. *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis*, *3*(1), 54-77. http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jdmb/article/view/20592/10544

Maza, V. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL Nº 04 Comas, Lima-2018* [Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32370

Muñiz, R. (2017). *Marketing en el siglo XXI* (5ª ed.). Ediciones CEF. http://pdfi.cef.es/marketing_en_el_siglo_xx1_freemium/files/assets/common/downloads/publication.pdf

Nilsen, H. R., & Ringholm, T. (2019). Lost in motivation? The case of a Norwegian community healthcare project on ethical reflection. *Cogent Business & Management,* *6*(1), 1-15. https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311975.2019.1632045?needAccess=true

Ocampo, D., Valencia, N. y Castaño, E. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Revista Luciérnaga – Comunicación*, *10*(20), 113-126. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026908

Olano, J. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de gestión educativa local, Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68933

Olugbenga, E., & Amarachi, S. (2021). Influence of Internal Corporate Communication on Employee's Job Performance Improvement. *Journal of Management and Social Sciences*, *10*(3), 1077-1095. https://www.fountainjournals.com/index.php/jmas/article/view/382/217

Osman, S., Shariff, S. H. y Lajin, M. N. (2016). Does innovation contribute to employee performance? *Procedia-Social and Behavioral, 219*, 571–579. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816300969?via%3Dihub

Oyarvide, H. P., Reyes, E. F. y Montaño, M. R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias, 3*(4), 296-309. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174479

Pashanasi, B., Gárate, J. y Palomino, G. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 12*(3), 163-174. https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/537/292

Pîrjol, F. y Radomir, L. L. (2017). The role of internal communication on the efficiency of the activity in an organization. *Business Excellence and Management, 7*(2), 27-45. https://beman.ase.ro/no72/3.pdf

Redacción APD. (11 de mayo de 2021). Claves para saber cómo medir la productividad laboral. *APD*. https://www.apd.es/como-medir-la-productividad-laboral/

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (15a ed.). Pearson Education Limited.

Rodríguez, K. P. y Lechuga, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-79.pdf

Rodríguez, M. (2021). Estrategia para fortalecer la comunicación interna en la Unidad no. 1 de Bufetes Colectivos en Las Tunas. *Boletín ONBC. Revista Abogacía, 66*, 21-37. https://ojs.onbc.cu/index.php/revistaonbc/article/view/67/77

Ruck, K. (2021). Employee voice and internal listening: Towards dialogue in the workplace. *In: Men, L.R., Tkalac Vercic, A. (eds) Current Trends and Issues in Internal Communication*, 93-111. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-78213-9_6

Ruck, K. y Rita, L. (2021). Guest editorial: Internal communication during the COVID-19 pandemic. *Journal of Communication Management, 25*(3), 185-195.

https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JCOM-08-2021-163/full/html

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1ª ed.). Universidad Ricardo Palma. https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf

Saraih, U., & Amlus, H. (2019). Understanding the effects of interpersonal communication and task design on job performance among employees in the Manufacturing Company. *Humanities & Social Sciences Reviews, 7*(5), 448-453. https://www.researchgate.net/publication/336285503_UNDERSTANDING_THE_EFFECTS_OF_INTERPERSONAL_COMMUNICATION_AND_TASK_DESIGN_ON_JOB_PERFORMANCE_AMONG_EMPLOYEES_IN_THE_MANUFACTURING_COMPANY

Setiyowati, D., & Salamah, U. (2018). Internal Organizational Communication in State-Owned Enterprise. *Paper presented at 1st Indonesia International Graduate Conference on Communication (IGCC) 2017*, Depok, Indonesia

Trujillo, P., Ortiz, M. L., Carrasco, M. A., Herrera, G. L. y Martínez, C. V. (2020). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. InterCambios. *Dilemas y transiciones de la Educación Superior, 7*(2), 77–84. http://www.scielo.edu.uy/pdf/ic/v7n2/2301-0126-ic-7-02-66.pdf

Tuesta, J. A., Angulo, M., Chávez, R. y Morante, M. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 26*(95), 629-641. https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271/38801

Up Spain. (2020). Comunicación interna en la empresa. Tipos, características y herramientas. *UP SPAIN*. https://www.up-spain.com/blog/comunicacion-en-empresa-caracteristicas-tipos/#

Wardhani, S. y Kartikawangi, D. (2020). Internal Communication in Building Organizational Culture and Organizational Branding of Government Institution. *Proceedings of the 2nd International Conference on Inclusive Business in the Changing World – ICIB*, 506-514. https://www.scitepress.org/Papers/2019/84330/84330.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos de Recolección de datos

Cuestionario

Estimado participante, el presente instrumento busca evaluar y conocer acerca de la Comunicación interna para medir su relación con el desempeño de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.

Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán para el desarrollo de una investigación, por lo que se pide de favor marcar con veracidad y objetividad.

Marcar la alternativa en base a la siguiente escala de medición:

1 = Totalmente en desacuerdo
2 = En desacuerdo
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4 = De acuerdo
5 = Totalmente de acuerdo

Variable X: Comunicación interna		**Escala de medición**				
Dimensión: Descendente		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Su superior inmediato se comunica con usted de manera recíproca, demostrando amabilidad					
2	Su jefe o superior permite que los empleados participen cuando comunica un mensaje					
3	Considera que las directrices y objetivos comunicados por su superior son entendibles y logran su propósito					
4	Cuando mi jefe me da una orden, se asegura de que yo la entienda y la realice de manera adecuada					
Dimensión: Ascendente		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5	Usted puede mantener una charla o dar una opinión a su superior cuando así lo requiera					
6	Considera que en la entidad se fomenta la participación y retroalimentación de los empleados hacia los superiores					
7	Demuestro ser útil y honesto para ganar la confianza de mi jefe y entablar mejores diálogos					
8	Me siento en confianza para comunicar sugerencias o aclarar malentendidos con mi superior					

Dimensión: Horizontal		1	2	3	4	5
9	Considera que las relaciones de amistad con sus compañeros de trabajo mejoran la comunicación					
10	El compañerismo permite que los malentendidos entre áreas se reduzcan y crezca la motivación en el trabajo					
11	Considera que la entidad realiza actividades en aras de promover la comunicación entre compañeros de trabajo					
12	La entidad se preocupa por fomentar el trabajo en equipo y la colaboración entre trabajadores del mismo nivel jerárquico					

Variable X: Desempeño laboral		Escala de medición				
Dimensión: Responsabilidad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Se siente parte importante de la entidad y realiza sus tareas de manera comprometida					
2	Me involucro con los problemas que requieren atención de mi parte según me lo informen					
3	Se adhiere a la política de la entidad y sus procedimientos de modo profesional y lo mejor posible					
4	Pongo en práctica mi conocimiento especializado y demuestro autonomía en las decisiones que tomo					
Dimensión: Productividad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5	Siente que la productividad de su trabajo suele ser evaluado por su jefe y demás compañeros de trabajo					
6	Practica la autoevaluación para mejorar su productividad y su desempeño					
7	Acepta los retos que se presentan en el trabajo y se esfuerza para superarse					
8	Trata de ser competitivo y posicionarse como un trabajador útil y participativo					
Dimensión: Voluntad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9	Siente que la remuneración que percibe está acorde al desempeño que realiza					
10	Considera que los incentivos estimulan el trabajo y es un factor esencial para incrementar la motivación					
11	Recibe el reconocimiento y/o felicitación de su jefe y la entidad por el esfuerzo realizado					
12	Considera que el reconocimiento por la buena labor aumenta la voluntad de trabajo					

Anexo 02: Procedimiento de validación Juicio de Expertos

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	Fritzia Denisse, Cordova Callupe Maestra en Derecho Penal y Procesal Penal.
Centro Laboral:	Secretaria de la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Pasco.
Título de la investigación:	Comunicación Interna y su influencia en el Desempeño Laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco – 2024.
Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar y conocer acerca de la Comunicación interna para medir su relación con el desempeño de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.
Autor(a) del instrumento:	Ing. John Edderson Pizarro Rios.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Calificación
11. Claridad	Emplea lenguaje apropiado para las unidades muestrales.	9
12. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	9
13. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados.	10
14. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión.	10
15. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	10
16. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	9
17. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	10
18. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos – científicos.	9
19. Coherencia	Sus ítems derivan de la operacionalización de variables.	9
20. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	9
	Suma de calificaciones:	94
Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.		

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	**De 90 a 98**	De 99 a 100
	No aplicable		**Aplicable**		

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	X	Aplicable después de corregir		No aplicable	

Cerro de Pasco, 6 de enero del 2024

Firma del Experto
DNI: 73665225

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	Jessica Soledad Paucar Espinoza. Maestra en Gestión Pública y Desarrollo Local.
Centro Laboral:	Asistente Logístico en la Corte Superior de Justicia de Selva Central.
Título de la investigación:	Comunicación Interna y su influencia en el Desempeño Laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco – 2024.
Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar y conocer acerca de la Comunicación interna para medir su relación con el desempeño de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.
Autor(a) del instrumento:	Ing. John Edderson Pizarro Rios.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Calificación
1. Claridad	Emplea lenguaje apropiado para las unidades muestrales.	10
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	9
3. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados.	9
4. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión.	10
5. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	10
6. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	10
7. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	10
8. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos – científicos.	9
9. Coherencia	Sus ítems derivan de la operacionalización de variables.	9
10. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	10
	Suma de calificaciones:	96

Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	**De 90 a 98**	De 99 a 100
	No aplicable		**Aplicable**		

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	**X**	Aplicable después de corregir		No aplicable	

Cerro de Pasco, 6 de enero del 2024

Firma del Experto
DNI: 70445216

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	Hector Martín, Uriol Olortegui. Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal.
Centro Laboral:	Juez Titular del Segundo Juzgado Penal Unipersonal de la Corte Superior de Justicia de Pasco.
Título de la investigación:	Comunicación Interna y su influencia en el Desempeño Laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco – 2024.
Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar y conocer acerca de la Comunicación interna para medir su relación con el desempeño de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.
Autor(a) del instrumento:	Ing. John Edderson Pizarro Rios.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Calificación
21. Claridad	Emplea lenguaje apropiado para las unidades muestrales.	9
22. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	9
23. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados.	10
24. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión.	10
25. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	10
26. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	9
27. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	10
28. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos – científicos.	9
29. Coherencia	Sus ítems derivan de la operacionalización de variables.	10
30. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	10
	Suma de calificaciones:	96
Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.		

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	**De 90 a 98**	De 99 a 100
	No aplicable		**Aplicable**		

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	X	Aplicable después de corregir		No aplicable	

Cerro de Pasco, 6 de enero del 2024

Firma del Experto
DNI: 18206234

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

Anexo 02: Procedimiento de validez y confiabilidad

Título: "Comunicación Interna y su Influencia en el Desempeño Laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco - 2024"

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento	PARA: Relevancia del instrumento
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Fuerte 4 = Bastante 3 = Regular 2 = Poca 1 = Mínimo

Criterios de Evaluación	Pertinencia					Claridad					Relevancia				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1) El instrumento tiene estructura lógica.															
2) La secuencia de presentación de los ítems es óptima.															
3) El grado de complejidad de los ítems es aceptable.															
4) Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.															
5) La metodología refleja el problema de investigación.															
6) El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.															
7) Las preguntas permiten el logro de objetivos.															
8) La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.															
9) El instrumento abarca las variables e indicadores.															
10) Los ítems permiten contrastar las hipótesis.															
Sumatoria Parcial															
Promedio Total															

Intervalo de puntaje para la clasificación del instrumento:

0 - 10	Muy Deficiente	11 – 20	Deficiente	21 - 30	Aceptable	31 - 40	Bueno	41 - 50	Excelente
0% - 20%		21% - 40%		41% - 60%		61% - 80%		81% - 100%	

Nombre del Investigador:

.....

.....

Nombres y Apellidos del Experto:

.....

Especialidad: .....

DNI.: ..... **Nro. Celular:** .....

Observaciones:

.....

.....

FIRMA

Anexo 02: Procedimiento de confiabilidad del instrumento

Tabla 2 Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable comunicación interna

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,927	,915	12

Fuente: Ejecutado con el SPSS V. 26

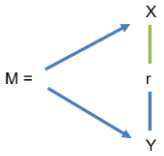
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,949	,933	12

Fuente: Procesado con el SPSS V. 26

Anexo 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "Comunicación Interna y su Influencia en el Desempeño Laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco - 2024"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco?	**OBJETIVO GENERAL** Establecer la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.	**HIPOTESIS GENERAL** La comunicación interna influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.	**VARABLE INDEPENDIENTE X=** Comunicación Interna	• Reciprocidad • Entendimiento • Libertad de expresión • Confianza • Compañerismo • Apoyo organizacional	**DISEÑO**  **TIPO DE INVESTIGACION** **Por su Enfoque:** Enfoque Cuantitativo	**POBLACION** 106 colaboradores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.	**TECNICAS** - Encuestas
PROBLEMAS ESPECIFICOS 1. ¿Cómo influye la comunicación Descendente en el	**OBJETIVOS ESPECIFICOS** 1. Determinar la influencia que existe entre la comunicación Descendente y el	**HIPOTESIS ESPECIFICAS** 1. La comunicación	**VARIABLE DEPENDIENTE Y=** Desempeño Laboral	▪ Compromiso ▪ Profesionalismo ▪ Evaluación ▪ Competitividad ▪ Remuneración e incentivos	**NIVEL DE INVESTIGACION** - **Por su nivel de Investigación:** Correlacional	**MUESTRA** Para el tamaño de la muestra se tomó a	**INSTRUMENTOS** - Cuestionarios con Escala de Likert

desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco? 2. ¿Cómo influye la comunicación Ascendente en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco? 3. ¿Cómo influye la comunicación Horizontal en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco?	desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco. 2. Determinar la influencia que existe entre la comunicación Ascendente y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco. 3. Determinar la influencia que existe entre la comunicación Horizontal y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.	Descendente influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco. 2. La comunicación Ascendente influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco. 3. La comunicación Horizontal influye de manera directa en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco.		▪ Reconocimiento	**METODO** Método no experimental	84 personas.	**TRATAMIENTO ESTADISTICO** Análisis de datos descriptivos e inferenciales. Uso del SPSS v. 26

Comunicación Interna y su influencia en el Desempeño Laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia de Pasco - 2024.

	Comunicación Interna												Desempeño Laboral											
	C. Descendente				C. Ascendente				C. Horizontal				Responsabilidad				Productividad				Voluntad			
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
2	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5
3	4	5	3	4	5	5	4	3	1	1	5	5	3	3	3	2	3	5	1	1	3	2	3	3
4	3	2	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	2	3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	4
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2
6	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5
7	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	2
8	2	4	4	1	5	5	5	3	1	1	5	5	3	3	1	3	1	5	2	3	2	1	2	2
9	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	3	3	2	4	3
10	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
11	2	2	2	1	1	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	1	2
12	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	3
13	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	4	3	2	2	1
14	4	2	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	3	3	3	3	5	4	4
15	3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	1	4	2	3
16	3	5	3	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4
17	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	1	2
18	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4
19	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3
20	3	1	3	1	2	3	4	5	3	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	3	2	1	1	1
21	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3	5	4	4	3	5
22	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	4	2	5	4	3	4	4	4	5	5	1	3	3	3
23	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	3	5	3	5	5	4	3	4	5	3	4
24	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
26	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1
27	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3
28	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
29	4	2	2	1	1	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	1	1	3
30	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	2	1	3	3	4	2	2	5	4	3	4
34	5	2	3	2	5	5	4	5	1	1	1	5	3	3	3	2	3	5	1	1	2	2	2	2
35	4	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	3	4	1	4	3	2	5	3	4	5	5
36	5	2	1	4	4	2	1	2	1	1	2	5	1	5	1	1	5	1	5	1	3	2	3	3
37	5	4	3	4	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	2	2	3	4	5	3	3	4	3
38	5	3	3	5	5	5	2	5	1	2	1	5	2	4	2	3	1	4	1	3	4	2	2	3

39	5	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	5	2	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4
40	4	3	4	4	3	5	4	4	2	2	5	4	2	3	3	4	3	5	3	4	2	3	3	3
41	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	1	4	3	3	3	3	4
42	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
43	5	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4	5	4	4	2	5	4	3	4	1	3	2	2	1
44	5	1	5	1	1	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	1	3
45	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
46	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3
47	2	4	4	1	5	5	5	3	4	1	5	5	3	3	1	3	1	5	2	3	1	2	2	2
48	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	3	1	4	4	3	5	4	4	2	2	3	4	2	3	3	4	3	5	3	4	1	4	2	3
50	5	2	2	1	1	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	1	1	1	1
51	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5
52	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	3	5	4
53	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
54	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1
55	3	2	4	1	5	3	3	4	4	4	1	4	2	3	4	5	4	5	2	5	4	4	5	4
56	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	1	1	1
57	2	1	2	2	2	5	5	5	2	2	5	5	1	5	1	2	3	5	1	1	1	1	1	2
58	3	2	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	5	2	5	5	2	3	4
59	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
60	3	2	1	2	4	5	1	5	1	1	5	5	1	5	1	1	5	1	5	4	5	5	5	3
61	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3
62	3	3	3	3	5	5	5	5	1	3	5	5	2	1	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4
63	2	3	2	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	1	1	2	1
64	3	2	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	5	2	5	5	2	3	3
65	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	2	3	1	4	3	3	4	4	4
66	2	2	2	1	1	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3
67	2	2	2	1	3	1	5	5	1	2	5	5	5	3	5	4	3	5	3	3	3	3	3	2
68	3	2	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	5	2	5	5	2	4	4
69	3	1	3	1	2	3	4	5	3	3	1	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	1	2	1
70	4	2	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	3	5	3	4	3	4	5
71	1	2	3	1	1	3	4	5	2	2	5	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
72	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3
73	2	4	4	1	5	5	5	3	1	1	5	5	3	3	1	3	1	5	2	3	3	2	3	3
74	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4
75	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
76	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	5
77	2	2	2	1	1	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	1
78	2	2	3	2	5	5	4	5	1	1	5	5	3	3	3	2	3	5	1	1	1	1	1	2
79	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3
80	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	2	3	1	4	3	3	4	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4
82	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
83	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	3	4	5
84	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1