



**UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIATEGUI**

**VICERECTORADO DE INVESTIGACION  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**TESIS**

**RELACIONES PÚBLICAS INTERNA Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA DIVISIÓN DE ORDEN Y SEGURIDAD DE  
LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DE JULIACA. 2017**

**PRESENTADO POR**

**Bach. CHAYÑA RAMOS, Melitón Víctor**

**ASESOR**

**DR. BENITO VALVERDE CEDANO**

**PARA OPTAR GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN GESTION  
PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**MOQUEGUA – PERU**

**2017**

## R E S U M E N

La presente investigación, Comunicación interna y desempeño laboral en la división de orden y seguridad de la policía nacional de Juliaca 2017. Tiene como objetivo, relacionar la comunicación interna de oficiales y sub oficiales y el desempeño laboral de la policía nacional del Perú en Juliaca. La metodología en la parte investigativa descriptiva comprende la aplicación de encuestas a policías oficiales y sub oficiales, respecto a la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación lateral, y el desempeño laboral, respecto a competencias personales y tecnología, competencias metodológicas y competencias sociales. La metodología para la parte correlacional el procesamiento de información con el software SPSS 23 y la correlación de Pearson. El resultado descriptivo respecto a la comunicación interna resulta bueno, con una media de 2.93, mientras que la dimensión con mayor performance resulta la comunicación lateral con una media de 3.22. Respecto a la correlación entre variables se registra un coeficiente positivo muy fuerte de 0.953, siendo la dimensión de la comunicación lateral la de mayor nivel de asociación con la variable desempeño con un coeficiente positivo fuerte de 0.849. La conclusión es que existe fuerte grado de relación positiva entre las variables comunicación interna y desempeño laboral en la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú en Juliaca. Se sugiere a las autoridades directivos de la policía de la división de orden y seguridad de Juliaca, implementar programas de mejora de comunicación interna, mediante un equipo especializado.

**Palabras claves:** Comunicación interna - desempeño laboral – seguridad

## INTRODUCCION

La investigación titulada, Comunicación interna y desempeño laboral en la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca 2017, realizada con fines de graduación y teniendo como interrogante central, cómo se asocian estas variables en estudio, es decir, en una realidad concreta, como es mi centro laboral. Muchas veces cuestionada por la opinión pública a través de los medios de comunicación masiva, las capacidades de los policías, así como el desempeño laboral, respecto a la efectividad de la seguridad en la población.

El informe de investigación comprende: Capítulo I: Problema de investigación: Descripción de la realidad problemática, las preguntas a responder, objetivos, justificación, variables e hipótesis de investigación. Capítulo II: Marco teórico: Antecedentes internacionales y nacionales de investigación relacionadas al tema y bases teóricas sobre las variables en estudio. Capítulo III: Metodología: Tipo, nivel y diseño de investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recojo de información, técnicas e instrumentos de procesamiento y análisis de información, confiabilidad y validez de instrumentos, y tablas de valoración para análisis descriptivo y correlacional de variables. Capítulo IV: Resultados: Descripción de resultados según variables, prueba de normalidad, correlaciones de primer y segundo nivel, y discusión de resultados. Concluyendo el informe con las conclusiones y las sugerencias o recomendaciones para los directivos de la policía nacional de orden y seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca, tendientes a superar deficiencias encontradas en el proceso de investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1.Descripción de la realidad problemática**

El desempeño laboral a través del tiempo, para los gerentes, directores, administradores de las organizaciones, empresas, sean éstos de carácter privado o público es, ha sido y seguirá siendo la principal preocupación, porque ella determina el éxito o fracaso de éstas. (Chiavenato, 2001). Como respuesta, han surgido una serie de teorías, como la de competitividad, error 0, la estrategia del mar azul, entre las principales, en busca de mejorar el desempeño laboral.

La Política Nacional, traducido en el plan nacional de Modernización del Estado, respecto a la Gestión Pública del país al 2021, aprobado por D.S. 004-2013-PCM (2013), reconoce que el sector público o estatal, registra un bajo nivel de desempeño en sus tres niveles, como son en el nacional, regional y locales, tomando los datos publicados por el observatorio (Latinobarómetro, 2015), sobre el nivel de satisfacción de la población, respecto a la gestión del Estado en América Latina, registrando una media del 39% de aceptación, mientras que en el Perú, el nivel de aceptación de la ciudadanía se encuentra por debajo de la media de América Latina, registrando una media del 31% de satisfacción. Ello explica

que aproximadamente el 70% de la población peruana no está satisfecho con el desempeño del Estado, reflejándose en las permanentes manifestaciones de la población en las calles y protestas de incumplimiento, así como por de ineficiencia de la función pública.

La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado, dependiente del Ministerio del Interior, con autonomía administrativa y operativa, con competencia y ejercicio funcional en todo el territorio peruano en los asuntos previstos en el artículo 166° de la Constitución Política del Perú, (1993). En el documento de gestión, Plan de Modernización de la Gestión Institucional de la Policía Nacional 2015-2016, reconoce el bajo desempeño del Estado, lo que genera desconfianza e insatisfacción ciudadana, e implementa el Plan, teniendo como objetivo general: Fomentar en la Policía Nacional del Perú la cultura de gestión con calidad y eficacia, consolidando una nueva imagen institucional al servicio del ciudadano. (Ministerio del Interior, 2014)

La eficiencia del desempeño profesional de la policía nacional se traduce en el nivel de inseguridad de la ciudadanía, la estadística señala que en el periodo de los años de 2012-2013, a nivel nacional se registraron un promedio del 38.9% de víctimas de hechos delictivos en personas de 15 años a más, siendo para la región Puno 44.5% y específicamente para Juliaca 44.6%. Estas cifras evolucionan para el año 2015, registrando una media nacional de 29.7%, y 42.7% para Puno, según el INEI (2016). Los datos muestran una preocupante inseguridad ciudadana en nuestro país, particularmente en la región Puno que supera largamente el promedio nacional, no obstante, la evolución de estas cifras en forma favorable en el nivel nacional entre el 2012 - 2015, para el caso de Puno/Juliaca no sólo se

mantienen, peligrosamente se incrementa en cuatro puntos porcentuales, motivo de nuestra investigación a partir de las relaciones públicas interna o comunicación interna de la PNP de Juliaca 2017.

## **1.2 Definición del problema.**

Se define el problema mediante una serie de preguntas, una general y tres específicas:

### **1.2.1 Pregunta General.**

¿Cómo se asocian las Relaciones Públicas Internas y el desempeño laboral de en la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca? 2017

### **1.2.2 Preguntas Específicas.**

¿Cuáles son las características de las Relaciones Públicas Interna o Comunicación Interna, respecto a las comunicaciones descendentes, ascendentes y laterales de la Policía Nacional del Perú de Juliaca? 2017

¿Cuáles son las características del Desempeño Laboral de la División de Orden y Seguridad, respecto a competencias personal y tecnológica, competencias metodológicas y competencias sociales de la Policía Nacional del Perú de Juliaca? 2017

¿Cómo se asocian las Relaciones Públicas Interna o Comunicación Interna descendente, ascendente y lateral con el Desempeño Laboral de la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca? 2017

### **1.3 Objetivo de la investigación.**

#### **1.3.1 Objetivo General.**

Determinar la asociación entre las Relaciones Públicas Internas y el Desempeño Laboral de la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca. 2017.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

a. Evaluar las características de las Relaciones Públicas Interna, respecto a las comunicaciones descendentes, ascendentes y laterales de la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú en Juliaca. 2017.

b. Investigar las características del Desempeño Laboral, respecto a competencias personal y tecnológica, competencias metodológicas y competencias sociales de la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca. 2017.

c. Establecer la relación entre comunicación descendente, ascendente y lateral con el Desempeño Laboral en la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú en Juliaca. 2017.

### **1.4 Justificación y limitaciones de la investigación.**

#### **1.4.1 Justificación**

Validar la teoría de Chiavenato (2001), y otros autores, como preocupación constante de gerentes y directivos en las organizaciones públicas y privadas por el desempeño laboral, los mismos que determinan el éxito o fracaso de éstas, y que

dentro de ella la importancia vital de la comunicación interna en el recurso humano en la vida de las organizaciones.

### 1.4.2 Limitaciones

La investigación proporciona información específica y concreta sobre las características de las Relaciones Públicas Interna o Comunicación Interna de la PNP de Juliaca, la misma que permitirá iniciar la implementación de acciones con características de pertinente y pertenencia orientadas a mejorar la problemática del desempeño laboral a partir de la mejora de la comunicación interna. Como limitación señalamos la demora en el llenado de las encuestas de percepción.

### 1.5 Variables

#### Variable 1: Relaciones públicas internas

##### Definición conceptual y operacional

ARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V1: RELACIONES PUBLICAS INTERNA O COMUNICACIÓN INTERNA	“La transferencia y comprensión de significados . La comunicación perfecta, si algo así existiera, se daría cuando un pensamiento o una idea se transmitiera de modo	Determinamos la variable relaciones públicas internas, a partir de la percepción de los policías oficiales y sub oficiales de la comisaría central de Juliaca, respecto a las comunicaciones descendentes , ascendentes	Comunicación descendente	Asignación de metas	Escala de Likert: Siempre (4). Casi siempre (3). A veces (2). Casi nunca (1)
				Dar instrucciones	
				Explican políticas y procedimientos	
			Comunicación ascendente	Comunican información a jefes	
Reportan avances o dificultades					
				Comunicación entre miembros del	

	que el receptor percibiera exactamente la misma imagen mental que el emisor” (Stephen P. Robbins, 2007, pág. 336)	y laterales, mediante la aplicación de una encuesta valorada en la escala de Likert	Comunicación lateral	mismo grupo de trabajo	
				Comunicación entre miembros del mismo grupo de trabajo del mismo nivel	
				Comunicación entre gerentes o del mismo rango o equivalente	

## Variable 2: Desempeño profesional

### Definición conceptual y operacional

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V2: DESEMPEÑO LABORAL	“Expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. (Chiavenato, 2002, pág. 236).	Determinamos la variable desempeño profesional, a partir de la percepción de los policías oficiales y sub oficiales de la comisaría central de Juliaca, respecto a la competencia personal y tecnológica, competencia metodológica y competencia social, mediante la aplicación de una encuesta valorada en la escala de Likert	Competencia personal y tecnológica	Conocimientos	Escala de Likert: Siempre (4). Casi siempre (3). A veces (2). Casi nunca (1)
				Habilidades	
				Asimila y aplica conocimientos	
			Competencia metodológica	Emprendimiento	
				Iniciativa	
			Competencia social	Empatía	
				Capacidad para relacionarse	
Capacidad de trabajo en equipo					

## **1.6 Hipótesis de la investigación.**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe asociación positiva y significativa entre las Relaciones Públicas Interna y el Desempeño Laboral de la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú en Juliaca, son regulares. 2017.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

Las características de las Relaciones Públicas Interna o Comunicación Interna, respecto a la comunicación descendente, ascendente y lateral en la División de Orden y Servicio de la Policía Nacional del Perú en Juliaca, son regulares. 2017.

Las características del Desempeño Laboral, respecto a competencias personal y tecnológica, competencias metodológicas y competencias sociales de la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú en Juliaca, son regulares. 2017.

La relación entre la comunicación descendente, ascendente y lateral con el Desempeño Laboral de la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú en Juliaca, son regulares. 2017.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación.**

Se ha revisado investigaciones que anteceden al estudio, según variables, a nivel internacional y nacional.

##### **2.1.1 Variable 1: Relaciones públicas internas o Comunicación interna:**

###### **a. Antecedentes internacionales**

Para, Balarezo, B. (2014), el estudio tuvo objetivo investigar la incidencia de la comunicación interna en la empresa DRIVE, en el desarrollo empresarial. La población y muestra está conformada por 30 trabajadores, entre funcionarios, profesionales y técnicos. Las dimensiones consideradas en la variable Comunicación organizacional son 5: Objetivos, funciones, flujos, tipos y elementos. La técnica es la encuesta de una batería de 7 preguntas. La variable Desarrollo organizacional, considera 6 dimensiones: Cambio organizacional, trabajo en equipo, cultura organizacional. La técnica fue la encuesta de 5 preguntas. El resultado y la conclusión al que arriba las investigaciones señalan, que las

creencias sobre el alto peso de la comunicación interna estarían repercutiendo en una adecuada coordinación de las tareas dentro de la empresa, influyendo en la baja productividad de la Empresa. Sugiere, diseñar aplicar estrategias para mejorar la comunicación interna, con el objetivo de que pueda cumplir sus funciones de: Generar identificación por parte de los trabajadores hacia la organización y fortalecer las relaciones entre los colaboradores.

También, Armas, J. (2014), investigó la forma como la comunicación interna mejora el clima laboral en Call Center en Quetzaltenango. La población conformada por jóvenes de clases sociales diferenciadas, con edades comprendidas entre 19 y 30 años, de género masculino y femenino, del Call Center de la cabecera departamental de la ciudad de Quetzaltenango. Para la investigación se utilizó el cuestionario de 12 preguntas para cada caso, como alternativas de respuesta, si y no, para conocer la asociación entre clima laboral y la comunicación interna. Los resultados y conclusión a la que llegó, la comunicación interna favorece al clima organizacional porque existe un proceso de comunicación donde se explica y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización.

Seguidamente, Díaz, S. (2014), investiga con el objetivo de estudiar la influencia de la comunicación interna en el trabajo en equipo en la institución educativa superior de Quetzaltenango. La población de estudio conformado por 45 trabajadores, entre personal operativo, administrativo y jefes que laboran en esta institución con diferentes títulos universitarios, comprendidas entre las edades

de 18 a 77 años de edad, de género masculino y femenino, de diversas religiones y estado civil, se aplicó una encuesta psicométrica de 33 preguntas, valoradas en la escala de Likert. Los resultados y conclusiones a la que arribó, es que la comunicación interna organizacional en todas las áreas de la institución influye significativamente en los procesos de trabajo en equipo en forma positiva, mejorando el ambiente laboral y una comunicación óptima. Asimismo, que la comunicación escrita es la que predomina en la institución educativa, transmitido a través del correo electrónico

Asimismo, Osorio, S. (2009), investiga la incidencia de las comunicaciones interna y externa en el servicio al cliente de una empresa de corredores de seguro mediante la aplicación de plan de mejora de comunicación. La técnica de una encuesta a 29 personas entre directivos, directores de área, ejecutivos de cuenta, analistas y auxiliares, los cuales permiten reflejar una muestra general. Para la variable comunicación, 7 dimensiones: página web, correo electrónico, teléfono, celular, voz a voz, escrito. Los resultados, los trabajadores usan la página web el 24.1%, correo electrónico el 100%, el teléfono un 79.3%, celular 55.2%, voz a voz 27.6% y escrito 62.1%. Como aporte de su investigación una propuesta de plan de mejora de servicio al cliente para la empresa Corredores de Seguros S.A., basado en la optimización de la comunicación interna.

**Los estudios internacionales mencionados anteriormente y que corresponde a los vecinos países de Ecuador, Guatemala y Colombia, tienen como denominador el estudio de la comunicación fundamentalmente el interno, es decir dentro de la organización, sea relacionando o investigando la**

**influencia de ésta en variables como desarrollo institucional, clima laboral, trabajo en equipo o la mejora de servicios al cliente, aspecto inherente a las organizaciones empresariales.**

**Todas investigaciones en referencia han utilizado la técnica de la encuesta, consideramos por las ventajas que ésta ofrece para el investigador, más aún si consideramos cuando se tratan de investigaciones universitarias como motivo de graduaciones, limitados por los recursos y el tiempo que ellas demandan.**

**Los resultados encontrados en estas investigaciones ratifican y corroboran los enunciados de las teorías sobre la importancia de la comunicación en una organización, enfatizando en la comunicación interna dado que las investigaciones en su mayoría han relacionado y en otras han calculado la influencia o incidencia en variables internas de la organización como han sido el desarrollo organizacional, el clima institucional, el trabajo en equipo, salvo el de servicio al cliente.**

**Las conclusiones a las que arribaron las investigaciones al mostrar la asociaciones en unos y la incidencia en otras, han constituido soporte teórico y técnico para nuestra investigación, además, mostrado que nuestro investigación se justifica y tiene la importancia social cuando tratamos sobre la comunicación interna de la policía nacional, cuya función para la seguridad ciudadana que en nuestra realidad requiere ser potenciada para una mayor efectividad en el cumplimiento de sus funciones que la ciudadanía**

**espera y que el propio desarrollo económico exige particularmente la inversión privada extranjera para dinamizar la economía del país.**

**Las sugerencias y recomendaciones que alcanzan las investigaciones a los responsables de las organizaciones a partir de los resultados mejoran la comunicación interna para mejorar los problemas o variables que muestran deficiencias en sus organizaciones empresariales a través de la mejora de la comunicación en general y de la comunicación interna en particular.**

#### **b. Antecedentes nacionales**

Para, López, L. (2015). Su investigación tuvo como objetivo, demostrar que la comunicación organizacional es una ventaja competitiva en el municipio de Andahuaylas. Considerando una población de 245 trabajadores de la municipalidad, entre funcionarios, nombrados y contratados y una muestra de 130 trabajadores, mediante la aplicación de encuestas, para la variable Comunicación Organizacional considera 3 dimensiones: Comunicación interna, comunicación externa y comunicación personal. Para la variable Ventaja Competitiva considera 2 dimensiones: Liderazgo por costos y diferenciación, las preguntas valoradas en la escala de Likert. Teniendo como resultado, Logrando como resultado, el 35.4% trabajadores manifiestan que la comunicación organizacional es débil y no está vista como ventaja competitiva en la municipalidad. Llegando a la conclusión de que la comunicación organizacional en la municipalidad no constituye una ventaja competitiva. Recomendándose, que la comunicación organizacional deba ser planeada, dirigida y controlada considerando las características de la organización.

También, Díaz, L. (2015), tuvo como objetivo, analizar la comunicación organizacional de la municipalidad provincial de Arequipa. La población de estudio conformada por 800 trabajadores, una muestra de 399, al 95% de probabilidad. La variable comprende 4 dimensiones: Formas de presentación y representación pública, Comunicación visual y virtual, comunicación interpersonal, y programas de apoyo. La técnica de estudio fue la encuesta. El resultado y conclusión al que arriba es, que la Municipalidad cuenta con un personal de atención que brinda información concreta y precisa al público, de manera cordial, amable y respetuosa. De otro lado, el aspecto negativo es que la mayoría de los usuarios desconocen los símbolos y emblemas institucionales y no todo el personal de la municipalidad usa el uniforme de manera regular, en desmedro de una adecuada comunicación. Sugiere, en la investigación realizada denota la existencia de una problemática que hace necesaria la urgente implementación de un sistema de comunicación que difunda a nivel de núcleo y entorno de la municipalidad, información sobre aspectos institucionales prioritarios, tales como símbolos y emblemas, así como sobre las acciones de proyección social y responsabilidad social institucionales.

Seguidamente, Roca, S. (2012), en su investigación el objetivo, analizar la asociación entre comunicación interna y cultura organizacional en la UNSCH Ayacucho. La población constituida por 128 docentes y 853 estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, matriculados en semestre académico 2009- II. La muestran 240 estudiantes y 86 docentes. La técnica utilizada, tabla de cotejo con 42 afirmaciones y/o proposiciones en la escala de Likert. La variable Comunicación

interna con 6 dimensiones. La variable cultura organizacional con 7 dimensiones. Los resultados, 95% docentes y 61.7% estudiantes responden que la comunicación interna es ineficaz. En tanto, el 58% docentes y 67% estudiantes, señalan que la cultura organizacional es desfavorable. Finalmente concluye señalando que existe relación significativa entre comunicación y cultura organizacional en la facultad de educación.

También, Barrantes, P. (2014), en su investigación teniendo como objetivo, la formulación de una propuesta de gestión de la comunicación para asegurar el éxito de las empresas familiares. La metodología es a partir del diagnóstico de las empresas familiares realizada por la consultora Pricewaterhouse Coopers, realizado el 2013, teniendo como términos de referencia: La empresa familiar, la cultura en las empresas familiares, la importancia de la comunicación en la empresa familiar, lineamientos generales para la gestión de la comunicación estratégica en las empresas familiares.

**Las investigaciones nacionales que anteceden nuestro estudio, enfocan sus estudios sobre la importancia de la comunicación, respecto a la competitividad, la cultura y el cambio organizacional, en las regiones de Apurímac, Arequipa, Ayacucho y Lima, resaltando el rol fundamental de la comunicación en el desarrollo organizacional, coherentes a teorías de autorías diversos, entre los principales Chiavenato y Stoner. La importancia de la comunicación para las organizaciones como la circulación de la sangre para el cuerpo humano, determinando su funcionamiento, vitalidad y fortaleza.**

Todas las investigaciones referenciadas utilizan la técnica de la encuesta, consideramos por las ventajas que ofrece y casi de dominio general y que se imparten en las universidades, además, por su fácil aplicación, bajos costos y rapidez de recojo de información toda vez que se tratan de investigaciones universitarias.

Los resultados de las investigaciones en su mayoría relacionales, muestran niveles de asociación de la comunicación con variables como la competitividad, cultura organizacional y el cambio organizacional, ratificando su importancia y necesidad de estudio cuando se pretende contribuir con mejorar en las empresas sea interna o externamente, orientados a su crecimiento y competitividad.

Investigaciones de la referencia coadyuvan a nuestra investigación al resaltar el estudio de la comunicación en las organizaciones como una variable importante, para nuestro caso como una estrategia para mejorar el desempeño laboral de la policía en el cumplimiento de sus funciones de seguridad ciudadana y mejor imagen internacional para el flujo de capitales a invertirse en nuestro país para la generación de fuentes de trabajo, crecimiento económico y mejorar los niveles de bienestar social en el país.

### **2.1.2 Variable 2: Desempeño laboral:**

#### **a. Antecedentes internacionales:**

Para, Meléndez, R. (2015), la investigación tiene como objetivo, estudiar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la subsecretaría

administrativa de finanzas del ministerio. La población y muestra son la misma por el número reducido. La técnica fue la encuesta. La variable clima organizacional, considera 6 dimensiones: Cumplimiento, conocimiento del trabajo, la disciplina, la capacidad de aprendizaje, orientación a resultados, y relaciones en la comunicación, mediante 55 ítems o preguntas. La variable clima organizacional desempeño laboral comprende 6 dimensiones como son: Cumplimiento, conocimiento del trabajo, la disciplina, capacidad de aprendizaje, orientación a resultados, y relaciones en la comunicación. Como conclusión, el clima organizacional no incide en el desempeño laboral de funcionarios, sugiriendo, investigar con mayor profundidad la influencia del clima laboral en el desempeño.

También, Castro, S. (2012), el objetivo del estudio, relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del GRUEA del CACOM 1. La muestra fue 24 trabajadores, entre oficiales, suboficiales y civiles, toda la población. La técnica utilizada fue la encuesta con 40 ítems por variable. El resultado y conclusión, el clima organizacional incide en el desempeño de los trabajadores que generan productividad para la organización a través de un eficiente desempeño. Recomendando, diseñar programas y políticas que permitan mejorar la calificación del desempeño laboral y provocar competencia entre los trabajadores dentro de toda la institución.

Para, Arratia, A. (2010), la investigación tuvo como objetivo, estudiar la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo como variables que influyen en el desempeño laboral, a partir de la percepción de los trabajadores. La población y la muestra conformada por 12 trabajadores. La técnica de investigación, la encuesta,

y dimensiones de estudio: Aspectos generales del trabajo, condiciones materiales, condiciones sociales y satisfacción laboral. El resultado y conclusión, la profesión docente es compleja y está determinada por fuerzas políticas y sociales. Sugiere, mayores investigaciones por su carácter complejo y sistémico.

**Las investigaciones internacionales precedentes se han planteado como objetivos el estudio del desempeño laboral, tema que ha sido, es y seguirá siendo la preocupación permanente de los directivos, gerentes y administradores, al constituir el fin de las organizaciones, y estudian la relación con variables como clima laboral, y condiciones de trabajo en países vecinos como Ecuador, Colombia y Chile.**

**Los métodos de investigación en los estudios referenciados, básicamente utilizan la técnica de la encuesta, es decir, al igual que en nuestro país, dejando otras técnicas como la observación, entrevista, convivencia entre los principales, consideramos que debe ser por el tiempo y costo que ellos demandan, sin embargo, sería muy importante porque a nuestro parecer se tendría mayor información que permita una intervención más integral, sin embargo, se justifican las investigaciones que son de carácter académico.**

**Los resultados y las conclusiones de las investigaciones validan los enunciados de las teorías administrativas, y la diferencia está en los resultados específicos que diferencian por las dimensiones e inclusive por los indicadores con los cuales son abordados las variables y que al culminar la investigación sus resultados reflejan las características particulares de cada**

**organización y que permiten la intervención también particular para resolver problemas y superar deficiencias.**

**Las sugerencias y recomendaciones de los investigadores plantean desde diferentes perspectivas como el clima laboral, la satisfacción laboral la mejora o incremento del desempeño laboral que traerá como consecuencia la mayor productividad, rendimiento y mayores utilidades y resultados favorables a la organización, como objetivo principal.**

**b. Antecedentes nacionales:**

También, Quispe, E. (2015), investigo la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pachuca. La población / muestra conformada por 64 trabajadores entre profesionales, técnicos y auxiliares. El clima organizacional con 3 dimensiones: Comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones, y motivación laboral. El desempeño labora con 3 dimensiones: Productividad, eficacia, y eficiencia. La técnica, la encuesta con una batería de 24 preguntas, 12 por variable y 4 por dimensión. El resultado y conclusión, existe una correlación significativa positiva de 0.743, y una significancia bilateral 0,000, inferior al valor crítico de 0.05, confirmando la correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Sugiere mejorar los medios motivacionales de los trabajadores para mejorar el clima organizacional de la institución.

En tanto, Maldonado, R. (2012), tuvo como objetivo de la investigación, a partir de la percepción de los docentes determinar el desempeño laboral y relacionar con los logros de aprendizaje de estudiantes en la Asociación Educativa

Elim de lima. La muestra de estudio 144 alumnos. Las dimensiones de estudio: Variable, percepción del desempeño docente: Motivación, estrategias didácticas y medios materiales, y evaluación del aprendizaje, mediante una batería de 18 preguntas. La variable Aprendizaje de los estudiantes: Conceptual, procedimental, y actitudinal, mediante 17 preguntas. Los resultados y conclusiones, existe correlación significativa y positiva de 0.857, entre la percepción del desempeño del docente con el aprendizaje.

Para, Romero, A. (2014), teniendo como objetivo, estudiar las características del desempeño de docentes de secundaria de tres colegios muestra, a partir de la percepción de los estudiantes y directivo. La población de 1200, el 8.335% la muestra de alumnos, de los colegios de Barranco, Belisario y Lince. La técnica de investigación la encuesta para docentes según perfil profesional y para alumnos según capacidades de la competencia. Los resultados y la conclusión, el desempeño de sus docentes es alto 89 de 100, preparados y comprometidos con su labor docente. Los directores establecen mayor valoración que los alumnos a sus docentes. Se sugiere, desarrollar propuestas de instrumentos referidos a variables de gestión institucional que permitan recoger información complementaria a la que proporcionan nuestros instrumentos, tales como: liderazgo, comunicación, clima organizacional, trabajo en equipo, entre otros.

**Las investigaciones nacionales referenciadas, han relacionado la variable desempeño laboral con clima organizacional, con el aprendizaje de los estudiantes y el estudio de sus características de la variable desde la perspectiva de estudiantes y directivos en instituciones educativas, en Apurímac y Lima, resaltando la importancia del desempeño que finalmente**

determina los logros de una organización, en nuestro caso en las instituciones educativas los logros de aprendizaje explicados por el trabajo docente.

El método y técnica utilizada fue en todos los casos la encuesta aplicada a docentes, estudiantes y directivos con la finalidad de determinar el desempeño laboral, en la mayoría de estas investigaciones a partir de la percepción de los beneficiarios y supervisores, salvo el último caso, a los propios docentes, respecto a las características del desempeño laboral de docentes en las instituciones educativas universitarias y colegios de secundaria.

La investigación ha mostrado una relación positiva de 0.7, con una significancia bilateral de 0.000, confirmando la correlación. Además, confirmando las teorías sobre el desempeño laboral dependiente de múltiples condicionantes como fue en las investigaciones, el clima organizacional como una de las causales importantes, el aporte se encuentra en las dimensiones consideradas y particularmente los indicadores considerados en cada una de las investigaciones que responden y han sido priorizados por los investigadores para cada caso en particular que responde a su realidad concreta y encontrar los resultados para intervenir

Las sugerencias están dirigidas desde diferentes perspectivas como mejorar el clima organizacional, el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo orientados a mejorar los niveles de desempeño de los docentes que redundará en el logro de mayores niveles de logros de aprendizaje sea en las

**universidades como en los colegios de educación secundaria, resaltando el importante papel de los docentes en el proceso de enseñanza aprendizaje.**

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable 1: Relaciones públicas interna o comunicación interna**

Se refiere a la comunicación dentro de la organización entre trabajadores y directivos.

#### **Etimología de la comunicación**

Etimológicamente la palabra comunicación proviene del latín "comunis" que significa "común". De allí que comunicar signifique transmitir ideas y pensamientos con el objetivo de ponerlos "en común" con otro. Esto supone la utilización de un código de comunicación compartido. Es decir, que el emisor y el receptor deben entender el mensaje de la misma forma o sentido.

#### **Definición sobre comunicación**

Se puede definir como, "La transferencia y comprensión de significados. La comunicación perfecta, si algo así existiera, se daría cuando un pensamiento o una idea se transmitieran de modo que el receptor percibiera exactamente la misma imagen mental que el emisor". (Stephen, 2013, pág. 336)

La comunicación es la transferencia de información de una persona a otra, siendo esta información traducida por el receptor, Koontz, (2008). Si el receptor no ha comprendido el mensaje, no hay comunicación, por tanto, está en duda las órdenes a ejecutarse en la organización.

## **Procesos de la comunicación**

La comunicación se desarrolla a través de un proceso entre los elementos que la conforman, la comunicación da inicio el emisor, quien tiene el pensamiento / idea, que luego se codifica de manera que pueda ser comprendida por el emisor y el receptor, Koontz, (2008), implica que la comunicación se transfiere mediante códigos que deben ser entendidas tanto por el emisor y el receptos en forma adecuada, de no suceder ello la comunicación será fallido o simplemente no habrá.

## **Funciones de la comunicación**

La organización básicamente tiene cuatro funciones, el control, motivación, expresión emocional y de información, Stephen, (2013), su importancia equivale al flujo de la sangra en el cuerpo humano, tiene que estar adecuadamente regulado y no puede faltar, caso contrario el cuerpo deja de funcional, por tanto, la organización.

## **Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional, es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización, Chiavenato, (2009), esta información es sumamente útil para alcanzar los objetivos y metas, pueden ser de carácter formal o informal, influyendo en la gestión de la institución, requiriendo su administración y gestión adecuados.

## **Direccionalidad y dimensiones de la comunicación**

La comunicación interna o relaciones públicas internas, dentro de la institución toma una direccionalidad, es decir, la comunicación puede direccionarse en forma vertical o laterales. La forma vertical a la vez se divide en direcciones ascendente y/o descendentes, Stephen, (2013).

#### **2.2.1.1 Comunicación descendente**

La comunicación vertical, de arriba hacia abajo, fluye desde los niveles superiores de un grupo u organización hacia los niveles inferiores, a los cuales se les denomina comunicación descendente. Utilizan los líderes y gerentes cuando asignan metas, dan instrucciones, explican políticas y procedimientos, precisar problemas o realizar retroalimentación, Stephen, (2013), este tipo de comunicación corresponde a directivos, son importantes porque sirven de directriz en la organización, por tanto, deben ser de la mejor calidad posible en la precisión y claridad hacia los subordinados o trabajadores. Uno de los problemas de este tipo de comunicación se debe a que los directivos no explican las razones ni solicitan opiniones a los subordinados sobre sus decisiones, provocando incomprendiones y hasta resistencia en el cumplimiento de las órdenes, debilitando el compromiso e identificación de los trabajadores para con la organización.

#### **2.2.1.2 Comunicación ascendente**

La comunicación vertical fluye hacia los niveles superiores del grupo u organización, generalmente se utiliza para brindar retroalimentación a los jefes, informándoles sobre los avances hacia las metas planteadas o solución de problemas actuales, Stephen, (2013). Corresponde a los subordinados o

trabajadores de los niveles inferiores para informar, reportar avances o dificultades que se presenten en el trabajo, así como para plantear problemáticas o propuestas para la solución de éstas. Este tipo de comunicación es fluido en las organizaciones con liderazgo democrático, mientras que en los autocráticos es muy escaso por no decir nulo, resultando el gran perdedor la clase dirigencial información valiosa para la toma de decisiones.

### **2.2.1.3 Comunicación lateral**

Tiene lugar entre los miembros del mismo grupo de trabajo, entre integrantes del grupo de trabajo de nivel homogéneo, entre directivos del mismo nivel o entre personal equivalente horizontalmente, Stephen, (2013). Este tipo de comunicación es la que con frecuencia permite ahorrar tiempo, sin embargo, puede ser positivo o negativo, dependiendo del carácter democrático o autoritario del liderazgo organizacional, y dependiendo de la calidad y la intencionalidad de la información, pasa por alto la jerarquía estructural de la organización. En ciertas ocasiones este tipo de comunicación puede resultar cruzado, es decir sin considerar los niveles o rangos, es decir, son de carácter informal generalmente.

### **2.2.1.4 Conceptos y categorías**

Tenemos el listado de la terminología más utilizada y el significado con el cual se considera en el desarrollo de la investigación, corresponde a los indicadores de la variable comunicación interna, para facilitar su mejor y mayor comprensión:

#### **Asignación de metas**

Es el desempeño esperado por el indicador asociado al producto y/o al objetivo estratégico relacionado con el producto. Desde esta perspectiva, permite medir el avance de los logros de sus productos y el desempeño de estos establecidos en los objetivos estratégicos

### **Instrucciones**

Es una forma de información comunicada que a la vez es un comando y una explicación que describe la acción, el comportamiento, el método, o la tarea, que deberá comenzar, o terminar, o ser completamente ejecutada

### **Política institucional**

La decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente. De esta manera se evita, que la dirección, tenga que decidir sobre temas de rutina una y otra vez en deterioro de la eficiencia.

### **Procedimientos**

Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de emergencia). Y puede referirse a: Subrutina en programación. Procedimiento efectivo en teoría de la computación.

### **Comunicar información**

La palabra comunicar es de uso habitual, en nuestro idioma, solemos aplicar en diferentes contextos. La acción de poner al corriente de alguna situación, es decir, puesto en palabras más simples, informar a alguien sobre algo, significa comunicar.

### **Estructura jerárquica**

Es un sistema donde los integrantes no pretenden decidir sobre el otro, sino simplemente interactuar. Esta forma de participación podría generar, muchas ideas, conceptos y cierta ayuda para un grupo de manera correcta. Estos tienen una mayor libertad de acción, frecuentemente jerárquica, interconectada y sobrepuesta con componentes individuales que simultáneamente pertenecen y actúan en múltiples redes y con una dinámica de todo el sistema que gobierna y emerge precisamente de todo este conjunto de interacciones

### **Reporte interno**

En el reporte interno los empleados comunican temas relacionados con la seguridad, infraestructura (ventanas, puertas rotas, falta de elementos de trabajo), la actualización capacitación, problemas varios de trabajo, consultas por fallas en temas administrativos como errores en la liquidación en los haberes, interrogantes sobre acceso a beneficios, o sugerencias. También, puede ser utilizado para quejas sobre acoso u otros temas graves.

### **Dificultades**

Proviene del término latino “difficultas”, hace referencia al problema, brete o aprieto, la misma que surge cuando la persona intenta conseguir algo. Las

dificultades, son dificultades o barreras a superar para conseguir un determinado objetivo.

### **Equipo de trabajo**

Se encarga al grupo de trabajadores que se unan y organicen para lograr objetivos comunes. Y trabajo, el esfuerzo humano para producir, por lo cual la persona recibirá remuneración.

### **Gerencia**

Término que también permite referirse al cargo que ocupa el director general (o gerente) de la empresa, quien cumple con distintas funciones: coordinar los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros y a controlar las metas y objetivos de la organización o institución

### **Institución**

Sistemas de acciones, hacen que las motivaciones humanas correspondan a las expectativas expresadas en normas y valores compartidos y por los sistemas funcionales que se integren recíprocamente en la sociedad.

### **Plantear problemas**

Se refiere a la acción y efecto de plantear, conocido como planteamiento. El verbo refiere a proponer o exponer un tema, una duda o un problema; poner en ejecución una reforma o sistema de enfocar la solución a un problema, aunque no se logre obtenerla.

## **2.2.2 Variable 2: Desempeño laboral**

### **Etimología**

Etimológicamente la palabra desempeño está compuesto por el verbo activo transitivo, “desempeñar” con la misma acepción. Tiene como sinónimos a ejercer: ocupar, llenar, realizar, hacer, cumplir, ejecutar. Su característica de transitivo, implica que pasa y se transfieren unos a otros.

### **Definición sobre desempeño laboral**

Expone el desempeño del personal, la eficacia dentro de las organizaciones, siendo necesario el desarrollo del individuo y satisfacción del trabajador. Chiavenato, (2002). Es decir, la valoración de la actuación de cada persona, en función de las actividades que realiza, las metas y los resultados que debe alcanzar en la organización

### **Administración del desempeño**

Viene a ser la administración del desempeño, el valor mensurable que la fuerza de trabajo que aporta a la organización expresado en habilidades colectivas y motivación de las personas, Chiavenato, (2009).

### **Evaluación del desempeño**

Evaluar el desempeño laboral, es una apreciación ordenada y sistemática de cómo cada persona desempeña en un puesto laboral y cuál es su potencialidad futura. Toda evaluación, son procesos para estimular y emitir un juicio de valor, la excelencia y cualidades de la persona, Chiavenato, (2007).

### **Punto central de la evaluación del desempeño**

La importancia de la evaluación del desempeño, está centrada en “La evaluación del desempeño se puede enfocar en el puesto que ocupa la persona o en las competencias que aporta a la organización para contribuir el éxito de ésta” (Chiavenato, 2009, pág. 246).

## **Responsabilidades en la evaluación del desempeño**

Existen posiciones, según políticas de recursos humanos, la responsabilidad de evaluación sobre desempeño del personal será atribuida a los directivos, al equipo de trabajo, al área de recursos humanos o en todo caso a una comisión. Chiavenato, (2007).

## **Autoevaluación del desempeño**

Cada persona puede y debe evaluar su desempeño, según metas y resultados establecidos y superando expectativas. Debe también, evaluar necesidades, carencias personales y funcionales para mejorar su desempeño. Chiavenato, (2009).

## **Objetivos de la evaluación del desempeño**

Debe ser amplia "...el desempeño no se puede restringir a la opinión superficial y unilateral que el jefe tiene, respecto al comportamiento funcional del subordinado; es preciso descender a mayores niveles de profundidad, encontrar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo...", Chiavenato, (2007).

## **Dimensiones del desempeño**

La autoevaluación del desempeño para la realimentación de las personas o trabajadores, constituye un importante instrumento que proporciona información y recomendaciones para su autodirección y autocontrol comprende:

### **La competencia personal**

Implica la capacidad que tienen las personas de aprender de otras, así como la creación de nuevos conocimientos y habilidades recreadas o nuevas y diferenciadas. Chiavenato, (2009).

### **La competencia tecnológica**

Implica la capacidad personal para asimilar conocimientos de diferentes técnicas necesarias para el desempeño y muchas veces incluyen generalidades y multifuncionalidad. Chiavenato, (2009).

### **La competencia metodológica**

La competencia metodológica es “la capacidad para tomar la iniciativa e implantar medidas para resolver problemas en diversas situaciones. Es como un espíritu emprendedor que resuelve espontáneamente los problemas” (Chiavenato, 2009, pág. 262).

### **La competencia social**

La competencia social, implica la capacidad que tienen las personas en relacionarse con otras o grupos, para laborar en equipo. Chiavenato, (2009).

### **Conceptos y categorías**

Comprende la terminología a utilizarse durante el desarrollo de la tesis, básicamente están relacionadas a los indicadores de la variable desempeño laboral, con el objeto de facilitar su comprensión:

### **Conocimientos**

El conocimiento, conjunto de información almacenada a través de la experiencia y aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

### **Habilidades**

La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

### **Emprendimiento**

Emprendimiento es la actitud y aptitud del individuo para iniciar un nuevo proyecto mediante las ideas y oportunidades. El emprendimiento, término utilizado en el ámbito empresarial, su relacionamiento con la creación de empresas, nuevos productos o innovación de los mismos.

### **Iniciativa**

La iniciativa, es la cualidad particular que las personas poseen y pueden por sí mismos iniciar algunas cuestiones, bien sea para comenzar un proyecto, o buscar soluciones a una determinada problemática.

### **Empatía**

Es comprender los sentimientos y emociones de otras personas, experimentar en forma objetiva y racional lo que sienten otros. Empatía tiene

origen griego “empátheia”, significa “emocionado”. La empatía hace que las personas se ayuden entre sí.

### **Relaciones sociales**

Las relaciones sociales son interacciones múltiples, entre dos o más personas en la sociedad, mediante los cuales. sujetos establecen vínculos sean de carácter laboral, familiar, profesional, amistoso, deportivo.

### **Grupo**

Un grupo está formado por un conjunto de personas que desempeñan roles específicos y recíprocos, que actúan de acuerdo a normas, valores y fines que fueron acordados previamente a su formación formal para mantener la continuidad y estabilidad del mismo en una sociedad

### **Rango**

Rango, es una categoría que se puede aplicarse a una determinada persona o grupos en función de su situación personal, profesional o de su estatus social.

### **Gerente**

El término gerente denomina a quien está a cargo de la dirección o coordinación de una organización, institución o empresa, o bien de una parte de ella, como un departamento o un grupo de trabajo.

### **Trabajo en equipo**

Trabajo en equipo, es la actividad hecho por varios individuos, donde individualmente hacen una parte, pero a la vez todos con un objetivo común. Es

una condición de trabajo de carácter psicológico que tiene mayor influencia positiva en los trabajadores, porque requiere y permite que haya un verdadero compañerismo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipo de investigación.**

##### **3.1.1 Según propósito.**

Básico, por sus resultados proporcionaran información

##### **3.1.2 Según ocasiones de recojo de la información.**

Transaccional, la información se recoge una sola oportunidad, como una fotografía.

##### **3.1.3 Según número de variables.**

Bivariable, comprende dos variables: Relaciones públicas/comunicación interna y desempeño profesional

##### **3.1.4 Según características de la fuente.**

Primaria, porque la información se recoge de los actores de la investigación mediante la encuesta de percepción

##### **3.1.5 Según tratamiento de datos.**

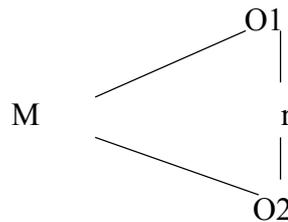
Cuantitativo, las características de las variables valorados en términos absolutos y relativos para análisis estadístico.

### 3.2 Diseño de investigación.

No experimenta, al no existir manipulación de variable alguna.

### 3.3 Nivel de investigación.

Correlacional, mide el grado y dirección de la asociación de dos variables



### 3.4 Población y muestra.

#### 3.4.1 Población.

La población formada por 182 efectivos, de los cuales 172 sub oficiales y 10 oficiales, de la PNP de Juliaca.

#### 3.4.2 Muestra

Probabilístico, por atributos, al 95% de probabilidad y 5% de error aceptado. El muestreo, aleatoria simple, en forma alterna, aproximadamente una entre tres y cuatro un integrante de la PNP, para la muestra.

En la proporción (atributos)		
$n = \frac{Z^2 NPQ}{NE^2 + Z^2 PQ}$	$n = \frac{PQ}{\left(\frac{E}{Z}\right)^2 + \frac{PQ}{N}}$	$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$ <p>Donde:</p> $n_0 = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$

<b>PARA ATRIBUTOS</b>		
	Población (N)	<b>182</b>
Oficiales	<b>p-10</b>	0.0549
Sub oficiales	<b>q-172</b>	0.9451
<b>5%</b>	Error ( E )	0.05
<b>5%</b>	Z	1.96
	$n_0$	79.73008767
	<b>n</b>	<b>55 REDONDEO</b>
	Oficiales	<b>3.04 3</b>
	Sub oficiales	<b>52.40 52</b>

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

La encuesta de percepción, el instrumento cuestionarios o preguntas cerradas, respecto las variables en estudio, específicamente relacionados a las dimensiones e indicadores. Una batería de 21 interrogantes por variable, tres dimensiones y 7 por dimensión.

### **3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Estadística descriptiva en la medición de variables, mediante el cálculo de medidas centrales, medidas de dispersión, y la construcción de la tabla de frecuencias.

Prueba de normalidad, para determinar el carácter de la distribución de frecuencias a fin de determinar el estadístico de correlación a aplicar.

Coefficiente de correlación mediante el software SPSS a aplicar para el cálculo del grado y dirección de asociación de las variables entre variables y de las dimensiones con la variable.

### 3.7 Confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación.

#### 3.7.1 Confiabilidad

Fiabilidad de los instrumentos, mediante la aplicación del Alfa de Cronbach, cuyos resultados son:

##### a. Variable comunicación

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	12	80,0
Excluido <sup>a</sup>	3	20,0
Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	21

##### b. Variable desempeño

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	12	80,0
Excluido <sup>a</sup>	3	20,0
Total	15	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,828</b>	21

#### 3.7.2 Validez

Validez de los instrumentos, elaborado a través de la matriz de construcción de instrumentos, validez de contenido, criterio y juicio de expertos, con resultados favorables. (Ver Anexo)

#### 3.7.3 Tablas de valoración de resultados

##### 3.7.3.1 Valoración descripción de variables y dimensiones

**Tabla Nro. 1**

ESCALA VARIABLES	CUALIFICACION	ESCALA DIMENSIONES
68.26 - 84.00	MUY BUENO	22.76 – 28.00
52.51 – 68.25	BUENO	17.51 – 22.75
36.76 – 52.50	REGULAR	12.26 – 17.50
21.00 – 36.75	MALO	7.00 – 12.25

##### 3.7.3.2 Valoración de correlaciones

**Tabla Nro. 2**

Correlación perfecta	+ -1
Correlación muy fuerte	+ - 0.90 a + - 0.99
Correlación fuerte	+ - 0.75 a + - 0.89
Correlación media	+ - 0.50 a + - 0.74
Correlación débil	+ - 0.25 a + - 0.49
Correlación muy débil	+ - 0.10 a + - 0.24
<b>No existe Correlación</b>	<b>0.00 a + - 0.09</b>

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Presentación de resultados por variables.**

La medición de las variables en estudio, relaciones públicas internas y desempeño laboral fueron determinados mediante la estadística descriptiva, respecto a las medidas centrales y de dispersión, además mediante la tabla de frecuencias que mide los niveles y porcentajes tanto de las variables como de las dimensiones

##### **4.1.1 Variable comunicación interna**

En el estudio de las variables se han considerado una muestra de 55 policías, 3 oficiales y 52 sub oficiales, de una población de 182 efectivos policiales, 10 oficiales y 172 sub oficiales, la muestra probabilística al 95% y el muestreo aleatorio simple.

**Tabla Nro. 3**

**Estadísticos**

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		2,93
Desviación estándar		,262
Asimetría		-3,384
Error estándar de asimetría		,322
Suma		161

**Fuente: Resultados de la investigación**

La variable comunicación interna, según los resultados del estadígrafo, respecto a las dimensiones, comunicación descendente, ascendente y lateral de 55 policías muestra, registran: Una media aritmética de 2.93, de acuerdo a nuestro baremo resulta cualificado como bueno. La desviación estándar de 0.262 es muy inferior a la media, explicando la baja dispersión de datos. Y, la asimetría negativa de -3.384, nos indica la concentración de datos al lado derecho de la campana de Gauss.

**Tabla Nro. 4**

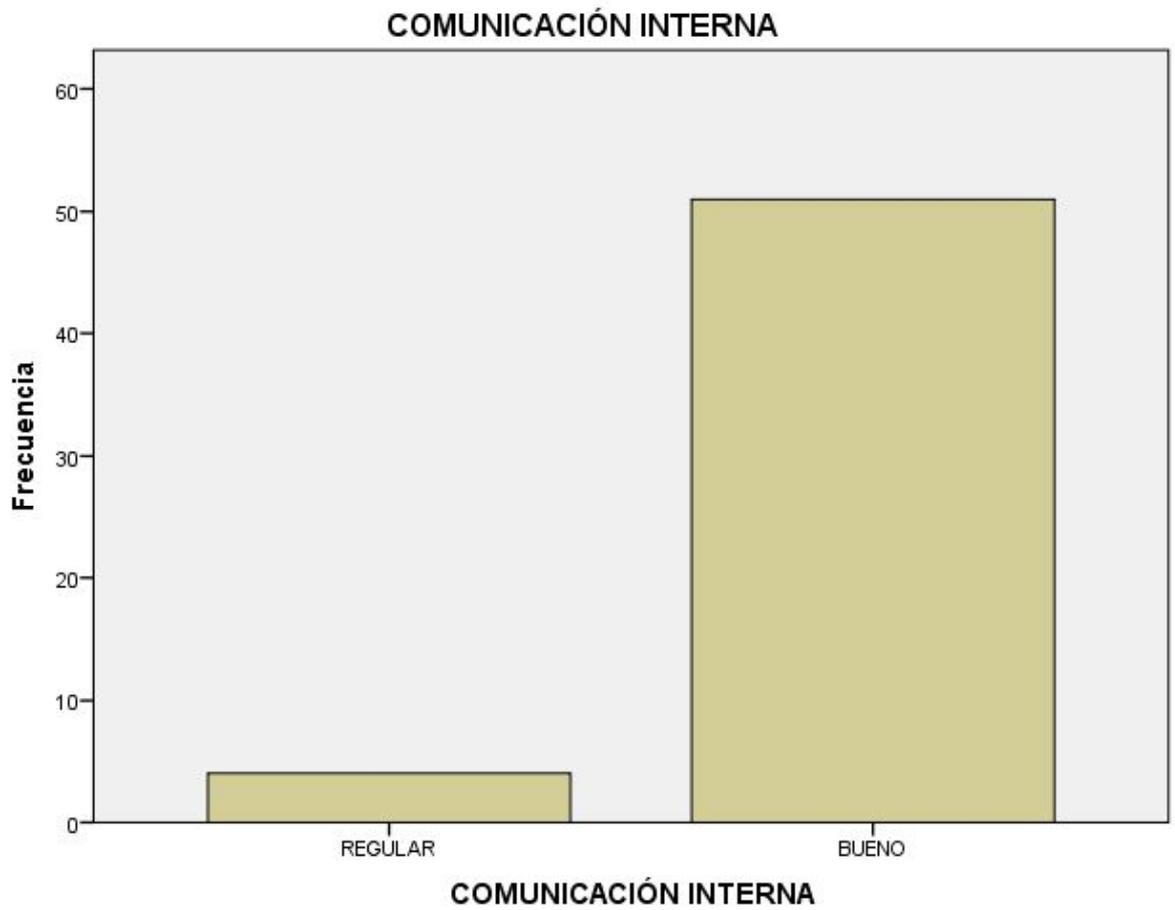
**Frecuencias**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	4	7,3	7,3
	BUENO	51	92,7	100,0
	Total	55	100,0	

**Fuente: Resultados de la investigación**

La variable comunicación interna, respecto a las dimensiones, comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación lateral de los policías de la división de orden y seguridad de Juliaca, la tabla de frecuencias nos muestra la concentración mayoritaria de trabajadores que se ubican en el nivel bueno, representando al 92.7%, y el 7.3% como regular. Resumiendo, podemos decir, que el 100.0% de los trabajadores respecto a la comunicación interna se encuentran entre bueno y regular, lo que significa que la coordinación entre los policías oficiales y sub oficiales fluyen de manera eficiente y eficaz, situación que puede y debe ser mejorada a muy buena para mejorar el servicio de seguridad y consecuentemente mejorar las condiciones de vida de la población.

Figura: 1



**4.1.1.1 Comunicación interna: Dimensión comunicación descendente**

**Tabla Nro. 5**

**Estadístico**

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		3,00
Desviación estándar		,430
Asimetría		,000
Error estándar de asimetría		,322
Suma		165

**Fuente: Resultados de la investigación**

La dimensión comunicación descendente, de la variable comunicación interna, según los resultados del estadígrafo, respecto a los indicadores, como la asignación de metas, dar instrucciones, y explicar políticas y procedimientos, de 55 policías muestra, registran: Una media aritmética de 3.00, de acuerdo a nuestro baremo resulta cualificado como bueno. La desviación estándar de 0.430 es muy inferior a la media, explicando la baja dispersión de datos. Y, la asimetría de 0.000, nos indica la concentración de datos se encuentra en parte central de la campana de Gauss.

### **Comunicación interna: Dimensión comunicación descendente**

**Tabla Nro. 6  
Frecuencias**

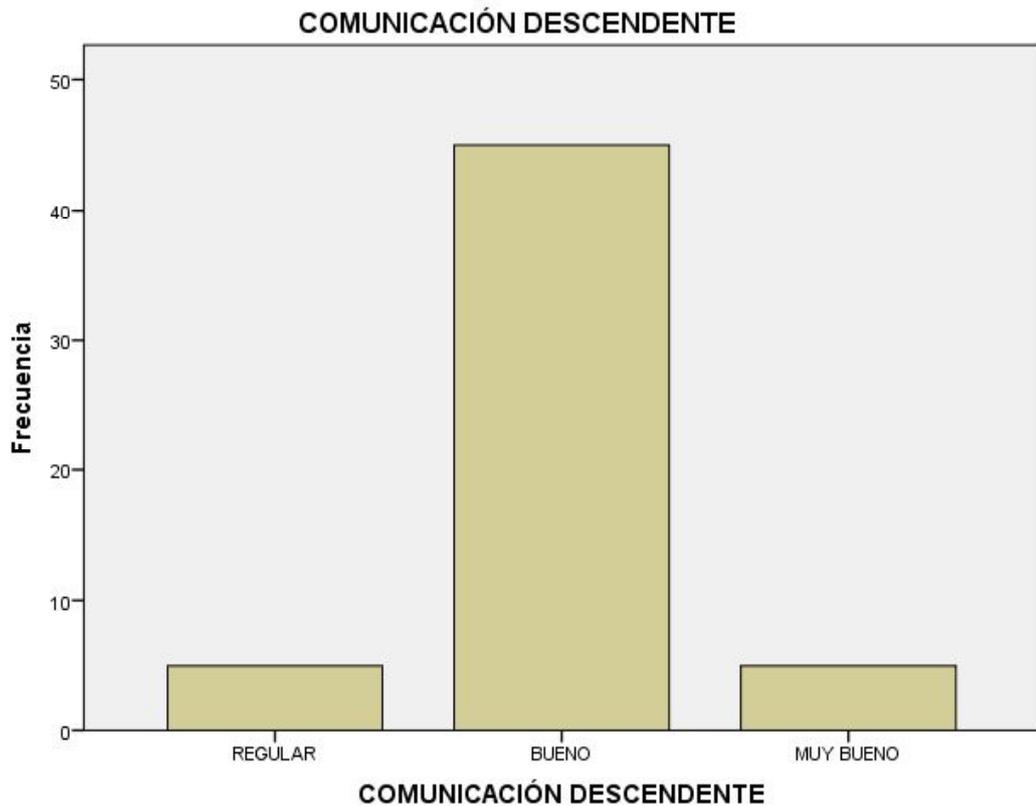
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULAR	5	9,1	9,1	9,1
BUENO	45	81,8	81,8	90,9
MUY BUENO	5	9,1	9,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**Fuente: Resultados de la Investigación**

La dimensión comunicación descendente, de la variable comunicación interna, respecto a los indicadores, asignación de metas, dar instrucciones y explican políticas y procedimientos, de los policías de la división de orden y seguridad de Juliaca, la tabla de frecuencias nos muestra la concentración mayoritaria de trabajadores que se ubican en el nivel bueno, representando al 81.8%, y el 9.1% como regular. Resumiendo, podemos decir, que el 100.0% de los trabajadores respecto a la comunicación descendente se encuentran entre bueno y regular, lo que significa que la coordinación entre los oficiales y sub oficiales son de manera

eficiente y eficaz, situación que puede y debe ser mejorada a muy buena para mejorar el servicio de seguridad y consecuentemente las condiciones de vida de la población.

**Figura 2**



#### 4.1.1.2 Comunicación interna: Dimensión comunicación ascendente

**Tabla Nro. 7**

**Estadístico**

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		2,91
Desviación estándar		,519
Asimetría		-,136
Error estándar de asimetría		,322
Suma		160

**Fuente: Resultados de la investigación**

La dimensión comunicación ascendente, de la variable comunicación interna, según los resultados del estadígrafo, respecto a los indicadores, comunican información a jefes, reportan avances o dificultades y plantean problemas, de 55 policías muestra, registran: Una media aritmética de 2.91, de acuerdo a nuestro baremo resulta cualificado como bueno. La desviación estándar de 0.519 es muy inferior a la media, explicando la baja dispersión de datos. Y, la asimetría negativa de -0.136, nos indica la concentración de datos al lado derecho de la campana de Gauss.

**Comunicación interna: Dimensión comunicación ascendente**

**Tabla Nro. 8**

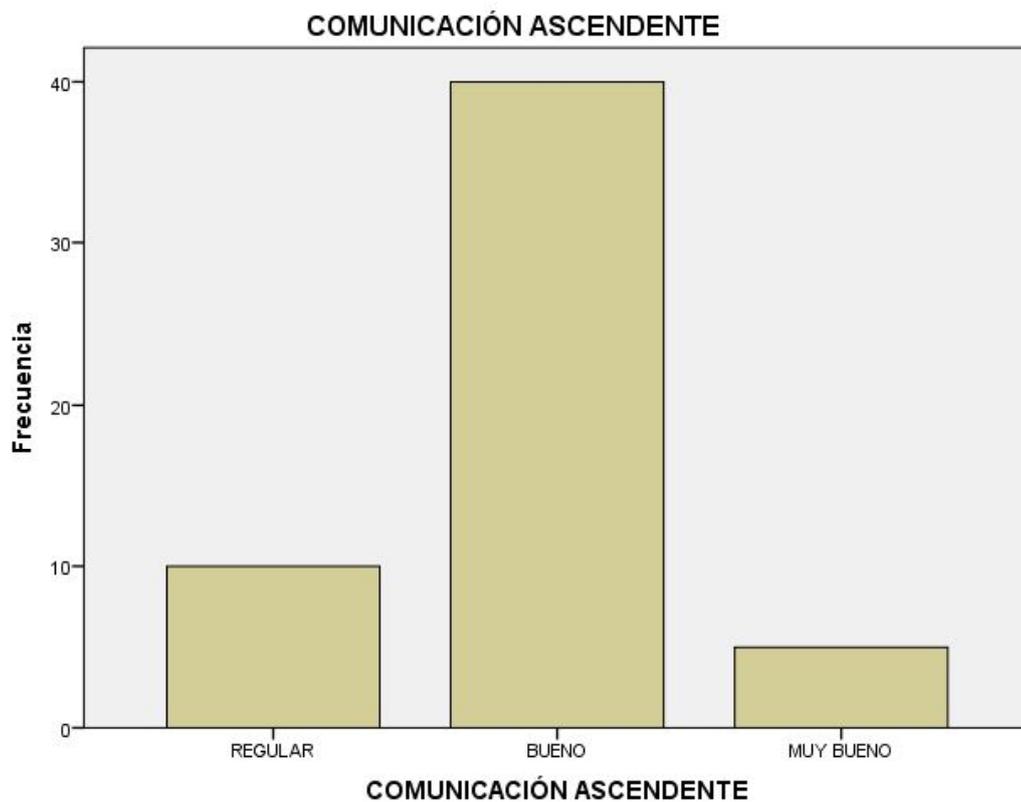
		<b>Frecuencias</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	10	18,2	18,2	18,2
	BUENO	40	72,7	72,7	90,9
	MUY BUENO	5	9,1	9,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Fuente: Resultados de la Investigación**

La dimensión comunicación ascendente, de la variable comunicación interna, respecto a los indicadores, comunican información a jefes, reportan avances o dificultades y plantean problemas, los policías de la división de orden y seguridad de Juliaca, la tabla de frecuencias nos muestra la concentración mayoritaria de trabajadores que se ubican en el nivel bueno, representando al 72.7, el 9.1% y un 18.2% como regular. Resumiendo, podemos decir, que el 81.8% de los

trabajadores respecto a la comunicación ascendente se encuentran entre bueno y muy bueno, lo que significa que la comunicación entre los sub oficiales y oficiales son de manera eficiente y eficaz, situación que puede y debe ser mejorada a efectos de superar el porcentaje de regular, para mejorar el servicio de seguridad y consecuentemente mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía.

**Figura 3**



#### 4.1.1.3 Comunicación interna: Dimensión comunicación lateral

**Tabla Nro. 9**

##### **Estadístico**

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		2,89
Desviación estándar		,599
Asimetría		,036
Error estándar de asimetría		,322
Suma		159

##### **Fuente: Resultados de la investigación**

La dimensión comunicación lateral, de la variable comunicación interna, según los resultados del estadígrafo, respecto a indicadores como, comunicación entre miembros del mismo grupo de trabajo, comunicación entre miembros del mismo grupo de trabajo del mismo nivel y comunicación entre gerentes o del mismo rango o equivalente, de 55 policías muestra, registran: Una media aritmética de 2.89, de acuerdo a nuestro baremo resulta cualificado como bueno. La desviación estándar de 0.599 es muy inferior a la media, explicando la baja dispersión de datos. Y, la asimetría positiva de 0.036, nos indica la concentración de datos al lado izquierdo de la campana de Gauss.

#### **Comunicación interna: Dimensión comunicación lateral**

**Tabla Nro. 10**

##### **Frecuencias**

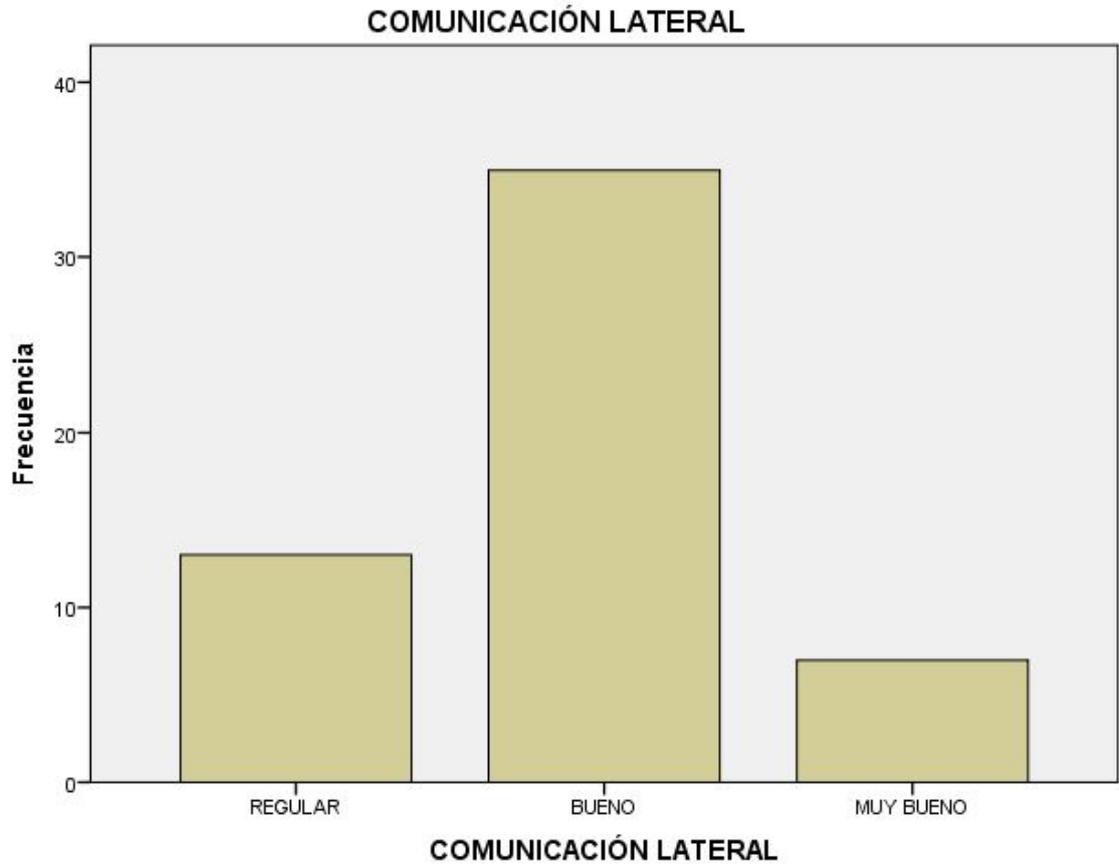
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	13	23,6	23,6
	BUENO	35	63,6	87,3

MUY BUENO	7	12,7	12,7	100,0
Total	55	100,0	100,0	

**Fuente: Resultados de la investigación**

La dimensión comunicación lateral, de la variable comunicación interna, respecto a los indicadores, comunicación entre miembros del mismo grupo de trabajo, comunicación entre miembros del mismo grupo del mismo nivel y comunicación entre oficiales o del mismo rango o equivalente, los policías de la división de orden y seguridad de Juliaca, la tabla de frecuencias nos muestra la concentración mayoritaria de trabajadores que se ubican en el nivel bueno, representando al 63.6, el 12.7% como muy buenos y el 23.6% como regular. Resumiendo, podemos decir, que el 76.3% de los trabajadores respecto a la comunicación lateral se encuentran entre bueno y muy bueno, lo que significa que la comunicación entre sub oficiales u oficiales son de manera eficiente y eficaz, situación que puede y debe ser mejorada a efectos de superar el porcentaje de regular, para mejorar el servicio de seguridad y consecuentemente mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía.

**Figura 4**



**4.1.2 Variable Desempeño laboral**

**Tabla Nro. 11**

**Estadístico**

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		3,22
Desviación estándar		,534
Asimetría		,172
Error estándar de asimetría		,322
Suma		177

**Fuente: Resultados de la investigación**

La variable desempeño laboral, según los resultados del estadígrafo, respecto a las dimensiones como, competencias personales y tecnología, competencias metodológicas y competencias sociales, de 55 policías muestra, registran: Una media aritmética de 3.26, de acuerdo a nuestro baremo resulta calificado como muy bueno. La desviación estándar de 0.534 es muy inferior a la media, explicando la baja dispersión de datos. Y, la asimetría positiva de 0.172, nos indica la concentración de datos al lado izquierdo de la campana de Gauss.

### **Variable desempeño laboral**

**Tabla Nro. 12**

#### **Frecuencias**

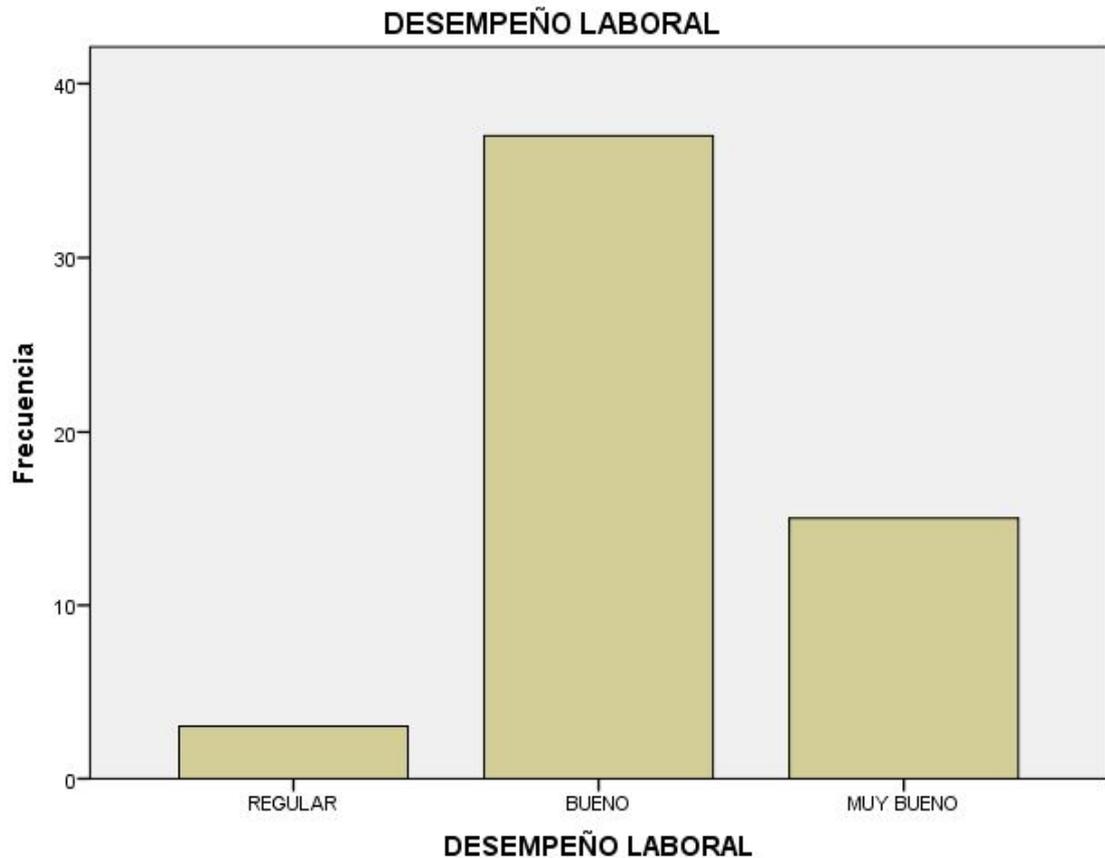
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	3	5,5	5,5	5,5
	BUENO	37	67,3	67,3	72,7
	MUY BUENO	15	27,3	27,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Fuente: Resultados de la investigación**

La variable desempeño laboral, respecto a las dimensiones, competencias personales y tecnológicas, competencia metodológica y competencia social, los policías de la división de orden y seguridad de Juliaca, la tabla de frecuencias nos muestra la concentración mayoritaria de trabajadores que se ubican en el nivel bueno, representando al 67.3, el 27.3% como muy buenos y el 5.5% como regular. Resumiendo, podemos decir, que el 92.6% de los trabajadores respecto al desempeño laboral se encuentran entre bueno y muy bueno, lo que significa que los desempeños laborales de los policías son eficientes y eficaces, situación que

puede y debe ser incrementada a efectos de recuperar la credibilidad de la población, particularmente en lo referente a seguridad.

**Figura 5**



**4.1.2.1 Desempeño laboral: Dimensión competencias personales y tecnológicas**

**Tabla Nro. 13**

**Estadístico**

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		3,16
Desviación estándar		,570
Asimetría		,016
Error estándar de asimetría		,322
Suma		174

**Fuente: Resultados de la investigación**

La dimensión competencias personales y tecnológicas, la variable desempeño laboral, según los resultados del estadígrafo, respecto los indicadores como, conocimientos, habilidades y asimila y aplica conocimientos, de 55 policías muestra, registran: Una media aritmética de 3.16, de acuerdo a nuestro baremo resulta cualificado como bueno. La desviación estándar de 0.570 es muy inferior a la media, explicando la baja dispersión de datos. Y, la asimetría positiva de 0.016, nos indica la concentración de datos al lado izquierdo de la campana de Gauss.

**4.1.2.1 Desempeño laboral: Dimensión competencias personales y tecnológicas**

**Tabla Nro. 14**  
**Frecuencias**

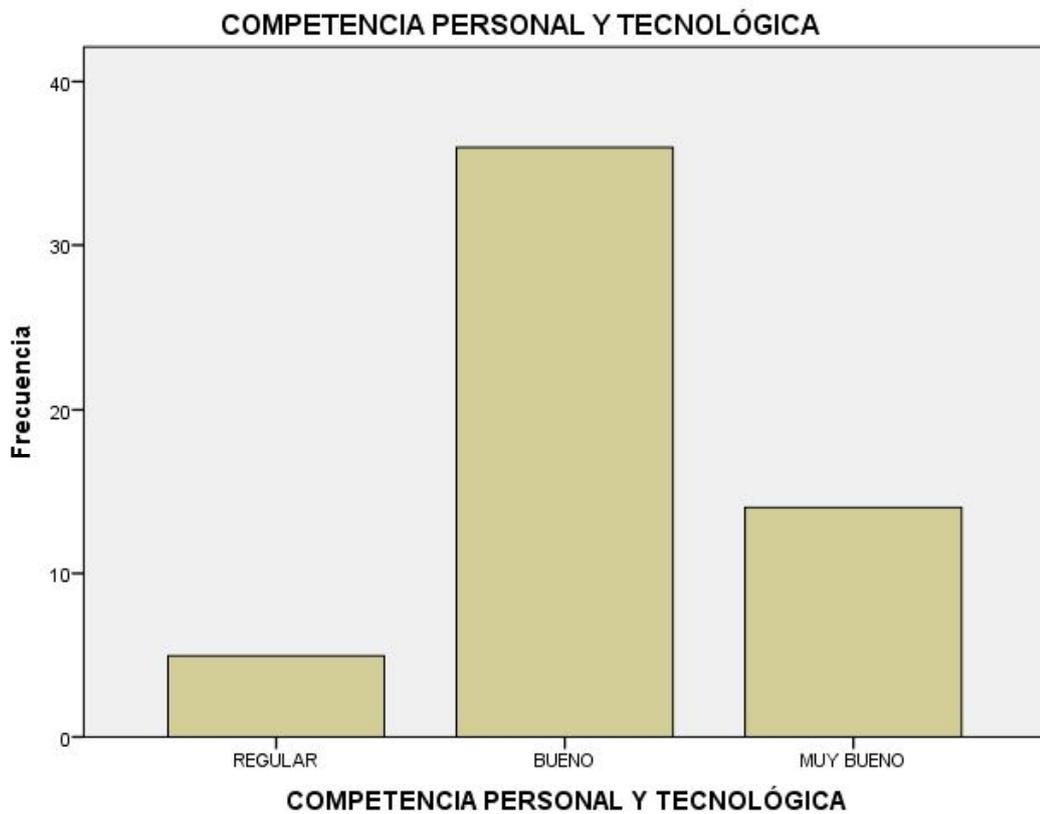
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	5	9,1	9,1	9,1
	BUENO	36	65,5	65,5	74,5
	MUY BUENO	14	25,5	25,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

**Fuente: Resultados de la investigación**

La dimensión competencias personales y tecnológicas, respecto a los indicadores, conocimientos, habilidades y asimilan y aplican conocimientos, los policías de la división de orden y seguridad de Juliaca, la tabla de frecuencias nos muestra la concentración mayoritaria de trabajadores que se ubican en el nivel bueno, representando al 65.5, el 25.5% como muy buenos y el 9.1% como regular. Resumiendo, podemos decir, que el 91% de los trabajadores respecto al

desempeño laboral se encuentran entre bueno y muy bueno, lo que significa que los desempeños laborales de los policías son eficientes y eficaces, situación que puede y debe ser incrementada a efectos de recuperar el porcentaje de desempeño regular, y mejorar la credibilidad de la población, particularmente en lo referente a seguridad.

**Figura 6**



#### **4.1.2.2 Desempeño laboral: Dimensión competencia metodológica**

**Tabla Nro. 15**

**Estadístico**

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		3,42
Desviación estándar		,686
Asimetría		-1,125
Error estándar de asimetría		,322
Suma		188

**Fuente: Resultados de la investigación**

La dimensión competencias metodológicas, de la variable desempeño laboral, según los resultados del estadígrafo, respecto a indicadores como emprendimiento, e iniciativa de 55 policías muestra, registran: Una media aritmética de 3.42, de acuerdo a nuestro baremo resulta cualificado como muy bueno. La desviación estándar de 0.686 es muy inferior a la media, explicando la baja dispersión de datos. Y, la asimetría negativa de -1.125, nos indica la concentración de datos al lado derecho de la campana de Gauss.

**Desempeño laboral: Dimensión competencias metodológicas**

**Tabla Nro. 16**

**Frecuencias**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	1	1,8	1,8	1,8
REGULAR	3	5,5	5,5	7,3
BUENO	23	41,8	41,8	49,1
MUY BUENO	28	50,9	50,9	100,0

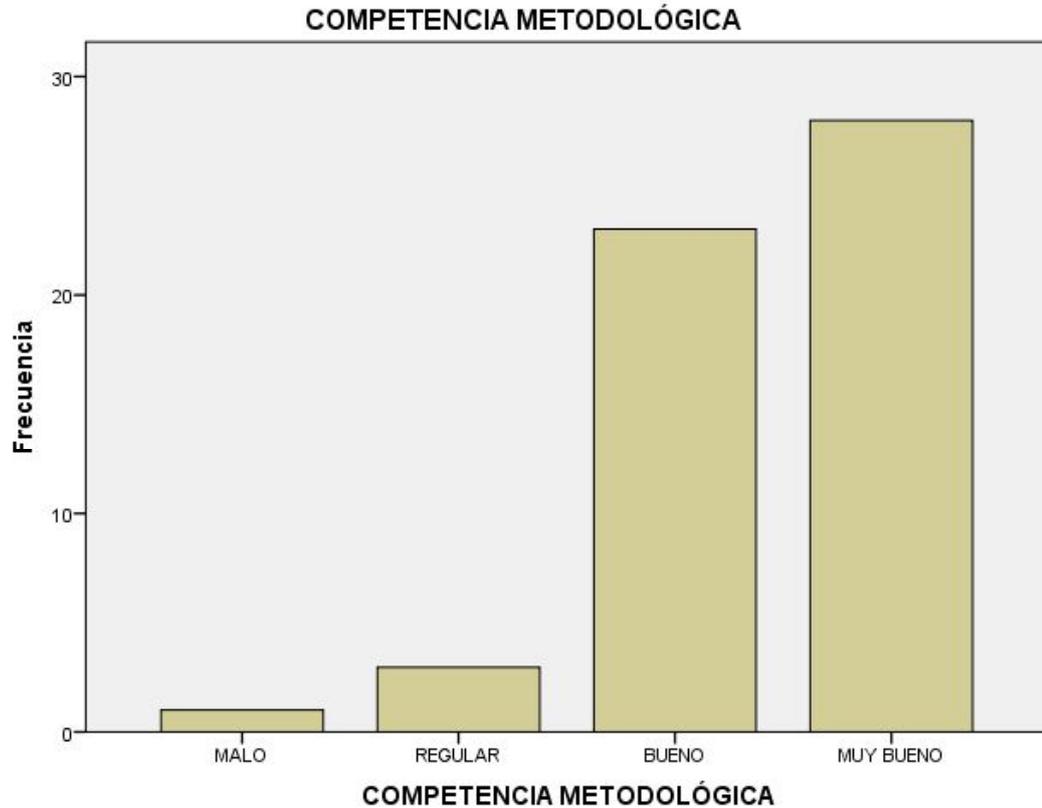
---

Total	55	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

**Fuente: Resultados de la investigación**

La dimensión competencias metodológicas, respecto a los indicadores, emprendimiento e iniciativa, los policías de la división de orden y seguridad de Juliaca, la tabla de frecuencias nos muestra la concentración mayoritaria de trabajadores que se ubican en el nivel muy bueno, representando al 50.9%, el 41.8% como buenos, el 5.5% como regular y el 1.8% como malo. Resumiendo, podemos decir, que el 92.7% de los trabajadores respecto al desempeño laboral se encuentran entre bueno y muy bueno, lo que significa que los desempeños laborales de los policías son eficientes y eficaces, sin embargo, aparece un porcentaje mínimo con desempeño deficiente o malo, situación que puede y debe ser superado a efectos de consolidar y mejorar la credibilidad de la población, particularmente en lo referente a seguridad.

**Figura 7**



**4.1.2.3 Desempeño laboral: Dimensión competencia social**

**Tabla Nro. 17**

**Estadístico**

N	Válido	55
	Perdidos	0
Media		3,31
Desviación estándar		,663
Asimetría		-,438
Error estándar de asimetría		,322
Suma		182

**Fuente: Resultados de la investigación**

La dimensión competencia social, de la variable desempeño laboral, según los resultados del estadígrafo, respecto a los indicadores, como capacidad para

relacionarse y capacidad de trabajo en equipo, de 55 policías muestra, registran: Una media aritmética de 3.31, de acuerdo a nuestro baremo resulta cualificado como muy bueno. La desviación estándar de 0.663 es muy inferior a la media, explicando la baja dispersión de datos. Y, la asimetría negativa de -0.438, nos indica la concentración de datos al lado derecho de la campana de Gauss.

### **Desempeño laboral: Dimensión competencia social**

**Tabla Nro. 18**

#### **Frecuencias**

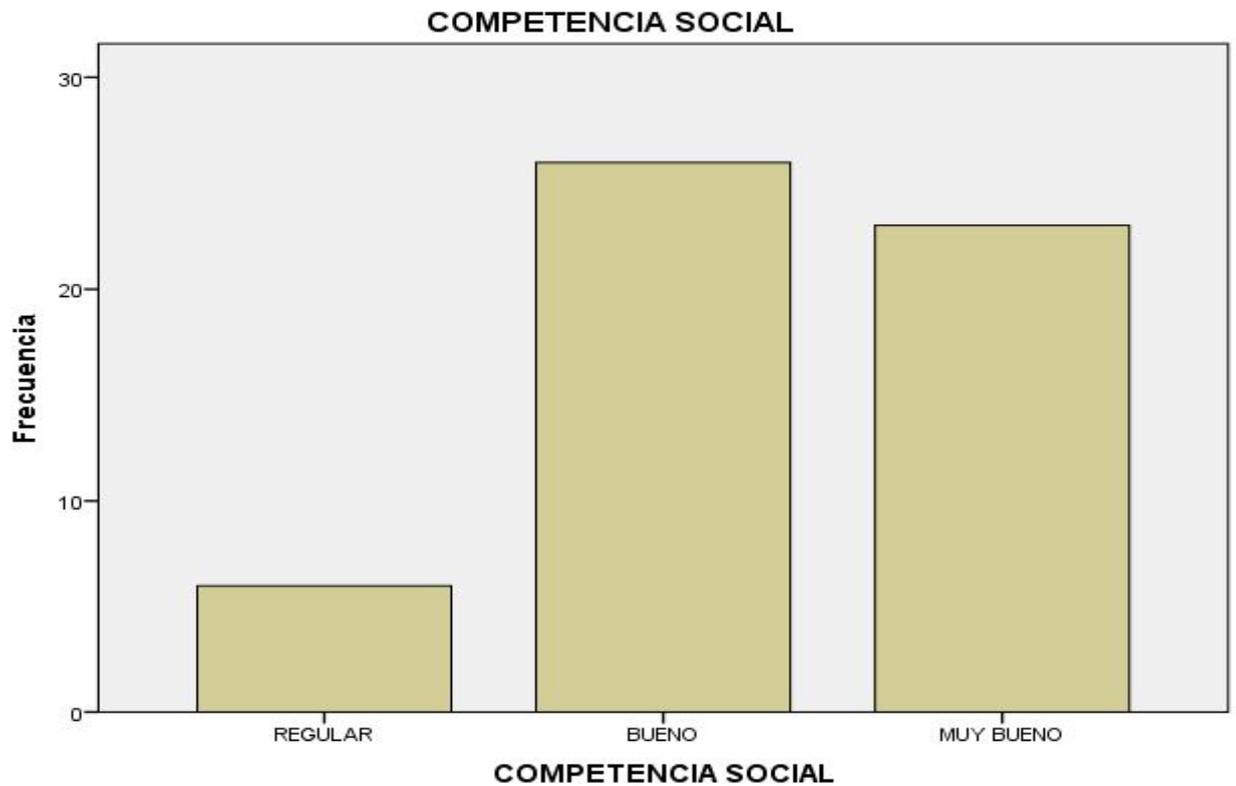
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	6	10,9	10,9	10,9
	BUENO	26	47,3	47,3	58,2
	MUY BUENO	23	41,8	41,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

#### **Fuente: Resultados de la investigación**

La dimensión competencia social, respecto a los indicadores, empatía, capacidad para relacionarse y capacidad para el trabajo en equipo, los policías de la división de orden y seguridad de Juliaca, la tabla de frecuencias nos muestra la concentración mayoritaria de trabajadores que se ubican en el nivel bueno, representando al 47.3%, el 41.8% como muy buenos, el 10.9% como regular. Resumiendo, podemos decir, que el 89.1% de los trabajadores respecto al desempeño laboral se encuentran entre bueno y muy bueno, lo que significa un adecuado desempeño laboral de los policías, sin embargo, aparece un porcentaje significativo con desempeño regular, situación que puede y debe ser superado a

efectos de consolidar y mejorar la credibilidad de la población, particularmente en lo referente a seguridad.

**Figura 8**



#### 4.2 Prueba de normalidad (Variable dependiente)

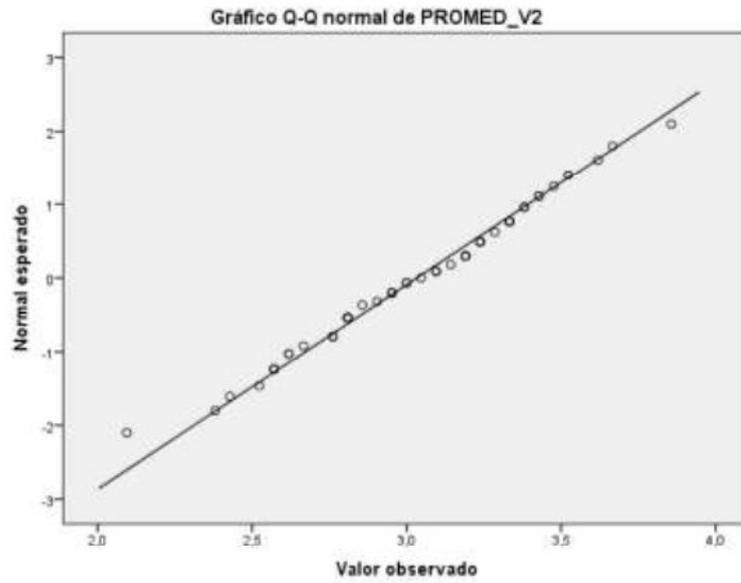
##### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PROMED_V2	,086	55	<b>,200*</b>	,991	55	,946

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Figura 9**



### **4.3 Contrastación de hipótesis**

#### **4.3.1 Correlación entre variables: Comunicación interna y desempeño laboral**

**Tabla Nro. 19**

**Correlaciones**

		COMUNICACIÓN INTERNA	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN INTERNA	Correlación de Pearson	1	,953**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	7	7
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,953**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	7	7

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

El coeficiente de correlación de Pearson, entre las variables comunicación interna, teniendo como dimensiones a la comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación lateral de los policías de la división de orden y seguridad, y la variable desempeño laboral, teniendo como dimensiones a las competencias personales y tecnología, competencias metodológicas y competencias sociales de los policías oficiales y sub oficiales de la división de orden y seguridad de la PNP de Juliaca, ha establecido un grado de asociación de 0,953, cualificado en la escala como correlación positiva muy fuerte. Asimismo, la significancia bilateral de 0,001, inferior al valor crítico 0,05 confirma la correlación / hipótesis.

**4.3.2 Correlación entre la dimensión comunicación descendente y la variable desempeño laboral**

**Tabla Nro. 20**  
**Correlaciones**

		COMUNICACIÓN DESCENDENTE	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Correlación de Pearson	1	,759*
	Sig. (bilateral)		,048
	N	7	7
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,759*	1
	Sig. (bilateral)	,048	
	N	7	7

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

La aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, entre la dimensión comunicación descendente, teniendo con indicadores a como la asignación de metas, dar instrucciones, y explicar políticas y procedimientos, de los policías oficiales hacia los policías sub oficiales y la variable competencia laboral, en la división de orden y seguridad de la PNP de Juliaca, ha establecido un grado de asociación de 0,759, cualificado en la escala de valoración como correlación positiva fuerte. Además, la significancia bilateral de 0,048, inferior al valor crítico 0,05 confirma la correlación / hipótesis.

#### **4.3.3 Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable desempeño laboral**

**Tabla Nro. 21**

**Correlaciones**

		COMUNICACIÓN ASCENDENTE	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Correlación de Pearson	1	,775*
	Sig. (bilateral)		,041

	N	7	7
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,775*	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	7	7

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

La aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, entre la dimensión comunicación ascendente, teniendo con indicadores, comunican información a jefes, reportan avances o dificultades y plantean problemas, los policías sub oficiales hacia los policías oficiales y la variable competencia laboral, en la división de orden y seguridad de la PNP de Juliaca, ha establecido un grado de asociación de 0,775, cualificado en la escala como correlación positiva fuerte. Además, la significancia bilateral de 0,041, inferior al valor crítico 0,05 confirma la correlación / hipótesis.

#### 4.3.4 Correlación entre la dimensión comunicación lateral y la variable desempeño laboral

**Tabla Nro. 22**

**Correlaciones**

		COMUNICACIÓN LATERAL	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN LATERAL	Correlación de Pearson	1	,849*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	7	7
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,849*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	7	7

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

La aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, entre la dimensión comunicación lateral, teniendo con indicadores, a la comunicación entre miembros del mismo grupo de trabajo, comunicación entre miembros del mismo grupo del mismo nivel y comunicación entre oficiales o del mismo rango o equivalente, los policías sub oficiales hacia los policías oficiales y la variable competencia laboral, en la división de orden y seguridad de la PNP de Juliaca, ha establecido un grado de asociación de 0,849, cualificado en la escala como correlación positiva fuerte. Además, la significancia bilateral de 0,016, inferior al valor crítico 0,05 confirma la correlación / hipótesis

#### **4.4 Discusión de resultados**

Nuestra investigación, relacionada con los antecedentes internacionales, está centrado en la investigación de instituciones del Estado, como la Policía Nacional del Perú, en la división de orden y seguridad, en tanto nuestros antecedentes internacionales mayoritariamente están centrados en investigaciones de organizaciones de carácter privado, como son las empresas, ello significa la importancia y predominancia del sector privado como son los casos de Chile, Colombia, Ecuador y Guatemala. Respecto al objetivo de las investigaciones, la mayor parte de investigaciones internacionales coinciden en estudios sobre la relación de la comunicación interna con el desempeño laboral, a pesar de ello, se ha encontrado que algunos estudios relacionan la comunicación interna con satisfacción de trabajadores, otros con clima laboral entre los más importantes. Respecto a la metodología existe coincidencia, son estudios relacionales a partir

de los resultados de la aplicación de encuestas y algunos casos mediante entrevistas, la diferencia con nuestra investigación es que los estudios internacionales han considerado entre 5 a 7 dimensiones por variable, así como el extenso número de ítems o preguntas, lo que significa mayor profundidad de los estudios. Respecto a los resultados también existe mucha semejanza con nuestros resultados, las relaciones son fuerte, con mayores y mejores resultados a favor de la comunicación lateral, resultando ser el nivel de asociación fuerte o muy fuerte. Las conclusiones a las que se arribaron generalmente, que existe correlación fuerte y se destacan sobre la importancia de la comunicación interna y externa en otros estudios, para el buen funcionamiento y rendimiento de la empresa / organización, fortaleciendo las teorías administrativas que confirman el rol fundamental de la comunicación, dado que están son de carácter eminentemente social, y los seres humanos se relacionan mediante la comunicación que permite una mejor coordinación de las actividades laborales.

Con relación a las investigaciones de carácter nacional, hemos coincidido en que la mayoría de las investigaciones se han realizado en instituciones públicas, excepcionalmente algunas en el sector privado, generalmente en empresas medianas y grandes. Los objetivos de las investigaciones nacionales antecedentes están centrados como la nuestra mayormente con el desempeño laboral, salvo excepcionalmente en las instituciones educativas públicas, la comunicación interna se ha relacionado con el clima laboral, lo que significa que las relaciones en nuestro país particularmente en el sector educación, las relaciones interpersonales, institucionales no son las mejores y que se configuran como un problema a resolver con urgencia. La metodología empleada en las

investigaciones nacionales coincide con la nuestra y generalmente son a través de encuesta y muy raras veces con entrevista, la peculiaridad es que se abordan mediante 2 a 3 dimensiones, lo que determina la generalidad de nuestras investigaciones en el país. En relación a las conclusiones a las que se arribaron, coinciden al establecer niveles de asociación fuerte, correlaciones entre 0.6 a 0.8. Las conclusiones a las que arriban, es que existe asociación significativa. Sin embargo, es lamentable que las investigaciones se quedan en investigaciones, al no implementar programas de mejora para mejorar el funcionamiento de las instituciones públicas, dado que los estudios generalmente corresponden a trabajos académicos realizados en las universidades y que muchas veces no son de conocimiento de los involucrados.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

##### **5.1.1 General**

Los resultados del análisis estadístico, muestran que existe asociación positiva muy fuerte con un coeficiente de 0.953 y una significancia bilateral de 0.001, entre las variables Relaciones Públicas Interna y el Desempeño Laboral de los policías oficiales y sub oficiales de la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca, 2017. Complementando la explicación, previa identificación de variables, la comunicación interna influye aproximadamente en 90%. En los niveles de desempeño laboral de los policías.

##### **5.1.2 Específicos**

a. El análisis estadístico descriptivo, respecto a las características de la variable, Relaciones Públicas Interna o Comunicación Interna, considerando como sus dimensiones, a la comunicación descendente, ascendente y lateral, los resultados de la investigación han establecido que el 92.7% de policías oficiales y sub oficiales, tienen una comunicación interna buena y sólo el 7.3% tienen una

comunicación interna regular, en la División de Orden y Servicio de la Policía Nacional del Perú de Juliaca, 2017.

b. Respecto a las características de la variable Desempeño Laboral, con sus dimensiones, competencias personal y tecnológica, competencias metodológicas y competencias sociales, los resultados muestran que el 67.3% de policías tienen un desempeño laboral bueno, en tanto el 27.3% muestran un desempeño laboral muy bueno, sin embargo, existe un 5.5% de policías con desempeño laboral regular, en la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca, 2017.

c. Asimismo, se ha encontrado que la relación entre la comunicación descendente, dimensión de la variable comunicación interna con la variable desempeño laboral se ha determinado un coeficiente de relación fuerte de 0.759, y una significancia bilateral de 0.048. En tanto, que la dimensión, comunicación ascendente, dimensión de la variable comunicación interna, con la variable desempeño laboral, se establece un coeficiente de correlación fuerte de 0.775, y una significancia bilateral de 0.041. Asimismo, la dimensión, comunicación lateral, dimensión de la variable comunicación interna, con la variable desempeño laboral, ha establecido un coeficiente de correlación fuerte de 0.775, y una significancia bilateral de 0.041, en los policías oficiales y sub oficiales de la División de Orden y Seguridad de la Policía Nacional del Perú de Juliaca, 2017

## **5.2. Recomendaciones**

1. A los directivos de la División de orden y seguridad de la Policía Nacional del Perú, Juliaca se sugiere sensibilizar y capacitar y actualizar sobre la importancia y necesidad de mayor comunicación descendente, ésta determina la

calidad y efectividad del liderazgo que asegura mejorar el desempeño, es decir la comunicación de parte de los jefes hacia los subalternos, además que es necesario mejorar la calidad de la gestión.

2. A los oficiales y subalternos, la auto capacitación, considerando la capital importancia de la comunicación en una organización, en las relaciones interpersonales sea en el trabajo, el ámbito familiar y la sociedad, determinan la calidad de nuestras relaciones sociales.

3. A las universidades, dar a conocer a los involucrados o interesados los resultados de las investigaciones, sugiriendo la implementación de acciones que conlleven a mejorar la comunicación para incrementar el desempeño de laboral que es preocupación generalizada de todo empleador.

## BILIOGRAFIA

Chiavenato I. (2001). *Administración, proceso administrativo*. Printed in Colombia. Bogotá – Colombia.

Decreto Supremo (D.S. 004-2013-PCM). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Diario oficial “El Peruano”. Lima – Perú.

Latinobarómetro (OCL, 2015). *Nivel de Satisfacción de gestión del Estado en América Latina*. Observatorio Corporativo Latinobarómetro. Santiago – Chile.

Congreso de la República. (1993). *Constitución Política del Perú*. Diario oficial “El Peruano”. Lima – Perú.

Ministerio del Interior (2014). *Plan de Modernización y de Gestión Institucional en la Policía Nacional 2015 – 2016*. Diario oficial “El Peruano”. Lima Perú.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). Editorial INEI. Lima – Perú.

Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel DRIVE*. Universidad Técnica de Ambato. Tesis para obtener el título de Ingeniero de Empresas. Ambato- Ecuador.

Armas, J. (2014). *Comunicación interna y clima laboral, estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis para obtener el título de Psicólogo Industrial / Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.

Díaz, S. (2014). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo, estudio realizado en una institución educativa de educación superior de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis para optar el título de Psicóloga Industrial / Organizacional. Quetzaltenango – Guatemala.

Osorio, S. (2009). *La función de la comunicación interna como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en la Pontificia Universidad Javeriana*. Tesis para optar el título de Comunicador Social Organizacional. Botafogo. Colombia.

López, L. (2015). *La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la municipalidad provincial de Andahuaylas*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas. Apurímac. Perú.

Díaz, L. (2015). *Comunicación organizacional de la municipalidad provincial de Arequipa*. 2015. Universidad Católica de Santa María. Tesis presentada para optar el título profesional de Licenciado en Comunicación Social, mención en Comunicación Empresarial y Relaciones Públicas. Arequipa – Perú.

Roca, S. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la facultad de ciencias de la educación de la universidad nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009- II*. Tesis para obtener el grado de Magister en Educación, con mención en Gestión de la educación. Ayacucho – Perú.

Barrantes, P. (2014). *Gestión de la comunicación como herramienta clave para un proceso de cambio general exitoso en empresas familiares: Lineamientos*

*generales. Universidad Peruana de Ciencias aplicadas. Tesis para optar el grado de Magister en Dirección de Comunicación Empresarial. Lima. Perú.*

Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la sub secretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013 – 2014.* Tesis para optar el grado académico de magister en Gestión del talento Humano. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito – Ecuador.

Castro, S. (2012). *Relación del desempeño laboral con el clima organizacional del grupo de educación aeronáutica del comando aéreo de combate Nro. 1. Pontificia Universidad Javeriana.* Tesis para obtener el título profesional de Administrador de Empresas. Bogotá- Colombia.

Arratia, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: Influencias y percepciones desde los evaluados.* Universidad de Chile. Tesis presentada para optar el grado de magister en Ciencias Sociales, mención Sociología de la Modernidad. Santiago – Chile.

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015.* Universidad Nacional José María Arguedas. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Apurímac – Perú.

Maldonado, R. (2012). *Percepción del desempeño docente en relación con el aprendizaje de los estudiantes.* Universidad San Martín de Porras. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación, con mención en Docencia e Investigación Universitaria. Lima – Perú.

Romero, A. (2014). *Evaluación del desempeño docente en una Red de Colegios Particulares de Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el grado de Magíster en educación, con mención en Gestión. Lima – Perú.

Stephen, P. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Ed. Pearson. México.

Koontz, H. (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. Ed. Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Primera edición. Ed. Mc Graw Hill. México

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. Ed. Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones. Ed. Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Cuarta edición. Ed, Mc Graw Hill. México